



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia de la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de MDD, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Malaga Yllpa, Flor de Maria (orcid.org/0000-0001-6709-3174)

ASESORES:

Dr. Beraún Beraún, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Con mucho amor, a mis papás y a mi hermano, quienes son y seguirán siendo parte fundamental de mi crecimiento profesional. A mi hija Issa Camila, para que, en su futuro siga mi ejemplo y sea mejor que yo; y cuando lea esta dedicatoria, tenga presente que todo sacrificio fue, es y será siempre para darle mejores oportunidades a ella. Te amo hijita.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por protegerme en todo este camino de estudios y darme la fuerza para seguir adelante frente a los obstáculos que se presentaron. Agradezco a mis papás por darme la vida, por hacerme muy feliz; hoy yo me encargo de hacerlos sentir orgullosos de mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de MDD, 2023.", cuyo autor es MALAGA YLLPA FLOR DE MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 05-01- 2024 09:21:27

Código documento Trilce: TRI - 0720912



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MALAGA YLLPA FLOR DE MARIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de MDD, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
FLOR DE MARIA MALAGA YLLPA DNI: 70563558 ORCID: 0000-0001-6709-3174	Firmado electrónicamente por: FMALAGAY el 05-01- 2024 10:11:10

Código documento Trilce: TRI - 0720913

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS	29
4.1 Descripción de resultados	29
4.2 Prueba de normalidad.....	33
4.3 Prueba de hipótesis	34
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	52
Matriz de consistencia.....	52
Operacionalización de las variables	53
Instrumento de recolección de datos de la variable 1: Comunicación Interna	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de la comunicación interna.....	29
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la comunicación interna	30
Tabla 3. Nivel del cumplimiento de metas.....	31
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de cumplimiento de metas	32
Tabla 5. Prueba de Kolmogórov Smirnov	33
Tabla 6. Tabla cruzada y correlación del objetivo general	34
Tabla 7. Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 1	35
Tabla 8. Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 2	36
Tabla 9. Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 3	37

RESUMEN

El Poder Judicial de Madre de Dios posee una comunicación interna que no es efectiva, lo que representa un problema para la institución, que será reflejado en el cumplimiento de metas en los servidores. Teniendo en cuenta que dicha institución es una de las menos aceptadas en la sociedad, ya que, en su visión, hace referencia de la autonomía por resolver conflictos, y es allí donde los ciudadanos hacen sentir su total desconfianza. Por ello se tuvo como objetivo analizar cómo influye la CI en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de MDD, 2023. Metodológicamente fue un estudio cuantitativo, explicativo, no experimental y de corte transversal. Como herramienta usó el cuestionario y la muestra estuvo constituida por 80 servidores que laboran en la institución. Como conclusión, se observa que la comunicación interna influye en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, con un valor de chi cuadrado igual a 449,544, con un p-valor de 0,000, siendo $< 0,5$, asimismo, la comunicación interna explica el cumplimiento de metas en un 99,8%. Se recomienda fortalecer y mantener canales de comunicación interna eficientes y efectivos, dada su alta correlación con el cumplimiento de metas.

Palabras clave: Comunicación interna, cumplimiento de metas, poder judicial, liderazgo de organización, Madre de Dios.

ABSTRACT

The Judicial Power of Madre de Dios has an internal communication that is not effective, this will be a problem for the institution, which will be reflected in the fulfillment of goals in the servers. Taking into account that this institution is one of the least accepted in society, since, in its vision, it makes reference to the autonomy to resolve conflicts, and it is there where the citizens make their total distrust felt. Therefore, the objective of this study was to analyze how IQ influences the fulfillment of goals in the employees of the Judiciary of MDD, 2023. Methodologically, it was a quantitative, explanatory, non-experimental and cross-sectional study. A questionnaire was used as a tool and the sample consisted of 80 civil servants working in the institution. As a conclusion, it is observed that internal communication influences the fulfillment of goals in the employees of the Judicial Branch of Madre de Dios, with a chi-square value equal to 449.544, with a p-value of 0.000, being < 0.5, likewise, internal communication explains the fulfillment of goals in 99.8%. It is recommended that efficient and effective internal communication channels be strengthened and maintained, given their high correlation with goal achievement.

Keywords: Internal communication, goal fulfillment, judiciary, organizational leadership, Madre de Dios.

I. INTRODUCCIÓN

En España, Belategi et. al (2019) explicó que la Comunicación Interna (CI), es una herramienta utilizada estratégicamente para una adecuada política interna en todos los ámbitos laborales dentro de una institución; la comunicación interna evalúa con estrategias la satisfacción del personal jerárquicamente de una organización. Ello permitirá obtener información valiosa de logros, productividad y novedades de los trabajadores; con ese entender, se podrá medir que tan contento se encuentra el trabajador, para saber dónde se debe fortalecer y mejorar las acciones con motivaciones e integraciones.

En España, García (1998) se explaya sobre la comunicación desde adentro de un ordenamiento es una responsabilidad distribuida entre todos los que son parte de ella; en otras palabras, para ejercer el rol dentro de la organización, todos deben comunicarse y esto hace que el mensaje fluya adecuadamente para cumplir las funciones. El manejo interno de toda organización se verá reflejado ante el público externo. Es por ello, que, el procedimiento interno de toda CI debe estar bien estructurado con los canales y herramientas adecuadas para que el mensaje dirigido al público interno llegue sin barreras y se pueda lograr mantener informados a todos sobre las normas, políticas y acciones que van ejecutando en la organización.

En el estudio realizado en Perú, Morales (2020) manifestó que la fuente de una organización es la comunicación interna, bajo responsabilidad de todos los integrantes en dinamismo para que fluya adecuadamente. Teniendo presente que las estrategias de CI, repercute en la imagen externa que se percibirá. Mantener los canales adecuados y las herramientas necesarias hará que la comunicación interna sea exitosa para que la información que se brinde llegue sin barreras a todo el público interno, logrando mantener por los canales apropiados dicha información relevante sobre acciones, políticas y normas que se están ejecutando.

En Lima, Solano (2016) enfatiza que la CI bien trabajada, empodera a los trabajadores y esto permite que el sentimiento de “ponerse la camiseta por la organización” se demuestre con orgullo y fluya de manera adecuada demostrando

una buena imagen y buenas prácticas. El investigador reflexiona, mencionando que un integrante motivado, contribuirá a la cultura organizacional, ya que sentirá que la organización es parte de su vida; logrando así, para la organización, una buena reputación para los usuarios y la competencia.

Por otro lado, Toledo (2018) refirió en su investigación que es necesario demostrar la eficiencia y eficacia del rol importante que hace la integración con una comunicación efectiva y con estrategias internas dentro de una institución, es por ello, que dicha investigación resaltó la modalidad de tesis por compendio de estudios con fuentes relacionados con la comunicación exitosa; finalmente el autor determina que la comunicación, tiene que ser utilizada con estrategias por los canales más adecuados, siendo importante para el progreso reflejar de manera positiva el cumplimiento de metas dentro de dicha organización, para llegar cumplir con la cultura e identidad.

En la siguiente investigación realizada, Rivanedeyra (2018) explicó el impacto de una buena comunicación en una organización para generar buena reputación; por ello, es imprescindible que los trabajadores identifiquen e interactúen correctamente bajo una guía con los medios, canales y estrategias de comunicación empleadas. El autor, para finalizar su estudio, enfatiza y concluye con la motivación y reconocimiento que los colaboradores obtienen con unos buenos trabajos comunicacionales que influyan como motivaciones y puedan ser reflejadas en una excelente reputación para la organización.

Teniendo como base a autores internacionales y nacionales que estudiaron el proceder de los constituyentes de diferentes organizaciones y determinaron cuáles son los factores para una excelente CI; en el siguiente trabajo de investigación se estudiará a la institución pública del Poder Judicial (PJ) de Madre de Dios (MDD), que cuenta con una Oficina de Imagen Institucional (OII), responsable de fortalecer el vínculo laboral haciendo uso de la CI a través de los canales y medios informativos, utilizando las herramientas adecuadas y necesarias para lograr acciones efectivas y voluntarias entre los miembros pertenecientes a la institución.

Teniendo en cuenta que el PJ es una institución de las menos aceptadas en la sociedad, esto hace, una tarea difícil para la OII, fortalecer la CI y distinguir la visión institucional, donde se hace referencia a la autonomía por resolver conflictos, es allí, en esos términos donde los ciudadanos hacen sentir su total desconfianza, justamente porque al resolver conflictos, mencionan que lo hacen respetando los derechos de las personas y muchas veces de manera dudosa; seguidamente, en su misión, especifica la transparencia a través de los órganos jurisdiccionales; cuando la sociedad a diario reclama la justicia pronta, la lentitud para resolver los conflictos, generando inseguridad en los ciudadanos por los diferentes actos de corrupción.

En ese contexto, la problemática del presente estudio de investigación demostrará el resultado de la influencia de la CI en el cumplimiento de metas en los servidores, la cuales son, las metas jurisdiccionales y administrativas. Así mismo, para cumplir los avances del Plan de Desarrollo Institucional, logrando los objetivos, la eficiencia y efectividad de todos los éxitos alcanzados en la institución, con dichos resultados, se podrá supervisar y direccionar las acciones, decisiones, proyectos y buenas prácticas de la institución, en conformidad con las políticas u objetivos trazados; detectando así, posibles desviaciones que puedan surgir para optar por correcciones necesarias ante una identidad y cultura institucional.

En una investigación, Gonzales et al. (2020), expresa que el cumplimiento de metas, reflejada en la productividad de los trabajadores, genera una preocupación, por los retrasos en los trámites internos y externos, y falta de compromiso, creando así, insatisfacción en los usuarios. El autor, concluye que, se debe actualizar constantemente las estrategias organizacionales con herramientas necesarias e innovadoras para lograr a través del tiempo una buena imagen institucional y satisfacción en los usuarios. Velando siempre por el cumplimiento de propósitos para el aporte a la gestión pública con el uso de los recursos disponibles.

Agregando a lo anterior, el presente trabajo de investigación logrará evidenciar en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, las carencias de la gestión pública, la falta de identidad y el mal ambiente laboral dentro de la institución, buscando así resultados estratégicos para mejorar en toda su actividad

interior. Ya que, una buena imagen interna producirá una mejora exitosa en la interactividad entre los servidores. Esto permitirá gradualmente la identificación de los servidores en la institución, obteniendo la integración grupal para la motivación y dinamización de todo el personal. Debido a que, uno de los obstáculos más dificultosos a los que se debe confrontar la responsable de la Oficina de Imagen Institucional, es el de justificar y obtener un presupuesto asignado para mantener la comunicación activa y eficiente a nivel interno, buscando mejorar las relaciones internas entre los servidores de la institución y obtener el resultado de ello; es notorio que, se debe invertir, conforme los requerimientos de planes comunicativos. Casi siempre, no son aprobados.

Por tal motivo, se planteó un adecuado problema de investigación, que ayudará a identificar la viabilidad del trabajo para que tenga lógica y coherencia. Por lo tanto, fue la fase inicial de dicho trabajo de investigación que permitió tener claridad en la investigación; delimitando el problema que será objeto de estudio.

Por añadidura, la realidad problemática mencionada se formuló el siguiente problema general:

- ¿Cómo influye la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?

Mientras que los problemas específicos son:

- ¿Cómo influye la comunicación interna en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?
- ¿Cómo influye la comunicación interna en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?
- ¿Cómo influye la comunicación interna en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?

El estudio se realizó con la finalidad de saber la influencia de la CI en la consecución de objetivos por parte de los empleados del PJ de MDD. Se fundamentó teóricamente, destacando su contribución al enriquecimiento de futuras investigaciones en este campo. Este trabajo no solo proporciona datos

cruciales sobre la situación actual de la entidad pública, sino que también se convierte en una herramienta valiosa de conocimiento y en un precedente significativo para investigaciones futuras en la materia.

Puesto que, la justificación práctica de la investigación sostuvo buscar la influencia de la CI en el cumplimiento de metas de los servidores del Poder Judicial de MDD. Pues el resultado de la tesis permitirá adecuar medidas para fortalecer la identidad, cultura y relaciones públicas de los servidores de la institución, permitiendo así, cumplir las metas jurisdiccionales y administrativas, fomentando un clima organizacional apropiado, esto repercutirá positivamente en la gestión de la alta dirección; por consiguiente, en la condición de atención al público justiciable.

Conforme a lo metodológico, se aplicará un análisis inferencial para poder comprobar cómo influye en el Poder Judicial de MDD en la CI en el cumplimiento de metas, permitiendo a su vez, comprobar hipótesis y objetivos de la tesis; posibilitando así, una figura del ambiente laboral de los servidores, así como de aptitudes que tienen relación con la presión, exigencia, carga laboral, condiciones laborales, compromiso, supervisión y comunicación, todo esto conllevado a la calidad de comunicación interna.

Por consiguiente, en el esquema de estudio se planteó el objetivo general que fue:

- Analizar cómo influye la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

- Analizar cómo influye la comunicación interna en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.
- Analizar cómo influye la comunicación interna en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.
- Analizar cómo influye la comunicación interna en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Finalmente, en la investigación se planteará la hipótesis general:

- La comunicación interna influye en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Mientras las hipótesis específicas son:

- La comunicación interna influye en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.
- La comunicación interna influye en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.
- La comunicación interna influye en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con investigaciones en el contexto nacional, Rivadeneyra (2018), en su tesis enfatizó como objetivo importante, delimitar la relación orgánica entre la CI y la IC de los colaboradores de la institución judicial. Fue centrada en una correlación y no hubo manejo de los elementos de estudio. Contempló sesenta trabajadores. Utilizaron la encuesta para la recopilación de datos de las variables de la CI e IC; en dicho estudio, tuvieron como instrumento un cuestionario que lo utilizaron para las dos variables. También se evidenciaron los resultados con el programa Excel, concluyendo que existe correlación entre variable utilizando el programa estadístico Pearson. Se estableció que, variable de CI tiene una relación positiva moderada ($p < .05$) y ($r = -0.667$) con la variable de IC en entre los compañeros de la CSJS, 2019.

En Lima, Carbajal (2021), buscó la vinculación entre el clima de una organización y la satisfacción que sienten los empleados de la organización PROVISERVICIOS SAC. Se basó en una investigación correlacional, y su población fue de 25 trabajadores. Se halló que el clima de la organización es favorable con un 60% de los trabajadores encuestados, donde el 40% de los encuestados manifestaron que les es indiferente; la satisfacción es alta con un 64% de los trabajadores encuestados y de nivel medio con un 36% de los empleados. Donde concluyo que hay alto vínculo significativo entre las dos variables de investigación, con un coeficiente de Pearson $r = 0,786$, con $\text{Sig.} = 0,00$, donde el 61.7% de la satisfacción es influenciada por el clima de la organización.

En su investigación realizada en Trujillo, Cayetano (2021), en su tesis planteó como objetivo único demostrar cuales son las diferentes herramientas exitosas que existen para trabajar con la CI en conjunto con los colegas de dicha institución que imparte justicia. Se aplicaron los siguientes métodos: se seleccionó una muestra de 150 profesionales de diversas áreas. Para la recolección de datos se empleó una encuesta basada en la escala Likert. Las dimensiones focales del estudio incluyeron tanto la CI ascendente como descendente. La fiabilidad del instrumento se comprobó utilizando el software estadístico SPSS. Los resultados revelaron un porcentaje significativo de 51,33%. En conclusión, los hallazgos

indicaron que en la Corte Suprema de Justicia de la Sede Central de la Universidad de Huancayo (CSJHU), en el año 2017, las herramientas de CI se utilizaban con una frecuencia moderada por parte de los colaboradores.

En su investigación realizada en Lima, Liñan (2019) en su tesis consideró el objetivo de delimitar la efectividad de relación entre la CC e Imagen Institucional. Se trató de una correlación y no hubo modificación de los componentes de estudio. La comunidad se encuentra conformada por ciento veinte sujetos; en la muestra es probabilístico que equivale a noventa colaboradores. El trabajo tuvo como resultados que, la Imagen institucional mantiene una conexión efectiva, con ambas dimensiones: CI con un N rho= 0,722 y un p valor sig. = ,002, así como la dimensión CE con un rho= 0,758 y un p V sig. = 0,002, y para finalizar con la última D de C de rho= 0,755 y un p valor sig. = ,002, los V evidenciaron el rechazo de las H inválidas por ser menor al nivel de sig. Esto conllevó a la conclusión positiva, demostrando satisfactoriamente y significativamente entre la CC, la CI, la CE y la CM con la Imagen institucional en la institución de la investigación.

En Huancayo, Fernández (2019), en su tesis planteó la finalidad de identificar la vinculación entre el CO y desempeño laboral en la Fiscalía Penal del Ministerio Público. Por su parte, fue correlacional, y no hubo manipulación de los objetos de estudio, asimismo, se contemplaron 250 empleados. Entre el clima organizacional y el desempeño se presentó una vinculación positiva moderada conforme el $Rho=0.682$ y $Sig.=0.000 < \alpha=0.05$, por tanto, la denegación de la H_0 y la aceptación de la H_1 . Como cierre, que existe vinculación significativa entre las dos variables de estudio.

Se tiene cómo antecedentes internacionales los siguientes trabajos de investigación: en Ecuador, Dueñas (2020), en su tesis planteó el objetivo, estudiar el impacto de la CI y el desempeño laboral de los servidores públicos. La investigación es de diseño no experimental y tiene una sola aplicación, ya que el estudio no manipula las variables. Seguidamente, el estudio es transversal, ya que solo se medirá una vez en la línea del tiempo descriptivo; detallando las particularidades de los elementos evaluados. Se presentó que, la CI de los compañeros de trabajo es efectiva, debido al reporte elevado de porcentaje con el

72%. A partir de ello, se mencionó que el análisis del desempeño laboral es bueno y figura un porcentaje del 75.8%. Para culminar y respondiendo al objetivo general, se evidenció que, si existe una CI orgánica en dicha institución y por ende un excelente desempeño laboral, digno de admirar.

En su investigación realizada en Ecuador, Ortiz (2020), en su tesis postuló el objetivo, elaborar un plan de trabajo para la mejorar el ambiente de los trabajadores y por consecuente disminuir el estrés en los compañeros de salud del centro médico. Respecto al método, se basó en una correlatividad y no hubo empleo de los elementos de estudio, por su parte, la representación fue de 53 trabajadores. Donde concluyo que en el centro médico hay conductas negativas como la inestabilidad laboral, ausencia de motivación, poca empatía, falta de coordinación, falta de criterio, etc. Todos estos factores repercuten en los empleados de salud en lo mental y laboral; también el estrés laboral estará presente siempre presente en toda organización donde realicen trabajos múltiples bajo presión, horarios de atención mal organizados y escaso personal administrativo especializado, esto podría ocasionar en los empleados desinterés para con la organización y falta de compañerismo.

En Colombia, Colorado (2017), su observación resaltó directamente el objetivo para alcanzar el cumplimiento de metas y resaltar la estimulación que se emplea en el clima laboral del personal universitario, todo ello con la finalidad de dar alternativas motivacionales y reconocimientos, brindar soluciones a las largas horas de trabajo y la inestabilidad laboral que es un factor que implica preocupación; seguidamente el estudio muestra como marco metodológico un enfoque cuantitativo, del mismo modo, fue correlativa, y la representación fue de 80 individuos de diferentes plazas. Aprovecharon como instrumento cuestionarios y encuestas.

Continuando con las investigaciones realizadas, en Ecuador, Calahorrano (2019), en su tesis declaró el objetivo, identificar la vinculación que tiene el cumplimiento de metas y el clima organizacional del cuerpo de maestros de enseñanza básica del centro educativo. No hubo manipulación de los objetos de estudio, por su parte, se basó en una correlación y la representación se encontró

contemplada por 40 profesores de enseñanza básica. Donde concluyo tomar medidas correctivas y preventivas por la existencia de un bajo nivel de productividad que se vinculó con el clima de la organización del cuerpo profesional del centro educativo; finalmente en el estudio su clima organizacional fue alto donde los docentes perciben un adecuado entorno para laborar.

En Bolivia, Zabala (2020), en su tesis propuso el objetivo, determinar el nivel de vinculación que tiene el clima laboral de la organización y estrés causado en el personal docente. De acuerdo con el método, no hubo manipulación de los elementos de estudio y fue correlativo, asimismo se encontró representado por 31 maestros. Donde concluyó que es estrés laboral, que se muestra en los docentes del centro educativo, lo contribuyen factores como años de trabajo, horas empleadas al trabajo, vinculación laboral con los compañeros y trato con los padres de familia, estos tienen implicancia en el CO de los docentes; también indico que la relación comunicativa, de apoyo y de comprensión que hay entre los colegas de trabajo y supervisor no buena, donde los docentes sienten que no se les valora en el trabajo que ellos desempeñan lo que provoca incidencia en el clima organizacional del trabajo.

Conforme con la comunicación interna, Chiavenato (2019) lo establece como el ambiente emocional y psicológico que se aprecia en una entidad. Es la circunstancia que los colaboradores perciben las practicas, políticas y procedimientos de la entidad, así como la calidad de la comunicación interpersonal y la cultura de la organización en general. También se puede entender como la percepción que tienen los trabajadores sobre su lugar de trabajo, que puede influir en su motivación, satisfacción y productividad. En resumen, el clima organizacional se entiende el ambiente y la cultura de trabajo que se experimenta en una organización.

Amasifuen et al. (2023) argumentaron que la comunicación interna genera conductas y relaciones laborales exitoso, y que influye en la intuición y acciones de los miembros. Asimismo, se tiene como resultado de unas buenas interacciones laborales y personales. Esto, es el trabajo a largo plazo de la oficina de comunicaciones, quienes establecerán con el tiempo, integración, dinamismo,

tolerancia y buenas prácticas en una organización, para un excelente desempeño, reflejado en una comunicación externa.

Olaz y García (2022) refirieron a la comunicación interna como el ambiente generado por las conductas de los empleados de una entidad y que se traduce en las actitudes que tienen para vincularse y/o relacionarse entre ellos. También es el conjunto de sensaciones compartidas por los empleados sobre las características, prácticas y procesos que ocurren en su organización, y que influyen en su comportamiento y satisfacción laboral.

Todas estas definiciones resaltan que la comunicación interna alude al medio en donde se construyen las relaciones laborales y personales en una organización, y que está compuesto por diversas propiedades que pueden ser medidas y percibidas por las personas de la entidad. Es importante que las entidades tomen en cuenta las estrategias de la comunicación interna más adecuadas mediante un estudio para prevenir y abordar porcentajes favorables en el cumplimiento de las metas en el lugar de trabajo.

Iglesias et al. (2019) declararon la teoría de la comunicación interna de Likert una postura llevada a cabo por el psicólogo Rensis Likert en el año de 1960 donde sostuvo que la comunicación interna tiene resultado de un aspecto crítico en el éxito de una institución. Likert identifica dos importantes tipos de comunicación interna, ambos tipos con dos subdivisiones. Según esta teoría, la comunicación interna se refleja en el entorno producido por las prácticas de los empleados de una entidad y que se convierte en los comportamientos que tienen para relacionarse entre ellos. La comunicación interna se vale de muchos factores, pero el primordial es la conducta administrativa y la condición organizacional que perciben los empleados.

Vargas (2022) expresó que expertos en el éxito de la comunicación interna de una entidad, desarrollaron un modelo de análisis que se viene poniendo en práctica en el transcurso de los años y cada cierto tiempo, ajustado siempre a la realidad cambiante. El autor comenta que en su teoría determinada se establecieron cuatro dimensiones y/o factores que influyen en la estructura de una

comunicación interna. Estas dimensiones y/o factores debidamente expresados pueden ser:

Barzola (2021) Menciona a la primera variable, relaciones: se define como un verbo o acción para poder conocer y comprender a los trabajadores de una organización, saber que sienten y que piensan; y poder determinar a través de diagnósticos los puntos críticos para resolver los conflictos y evitar afectaciones que puedan manchar la imagen de la organización. Con las relaciones, se puede concluir en implementaciones de estrategias que generen bienestar y productividad. En palabras más sencillas, manera en que se relacionan las personas de la empresa y cómo se fomenta el trabajo en equipo, como el acoso laboral, la discriminación o el conflicto. Para su medición en el instrumento se tomó a las relaciones interpersonales como indicador.

Capriotti (2006) Expresa sobre la segunda variable, identidad: son dos elementos fundamentales que toda organización debe tener bien definido, la filosofía y su cultura. En la filosofía, debe estar establecida como la organización logra alcanzar sus metas y objetivos, aquí se encuentra la misión y visión. Y, la cultura, es aquello que nace desde su historia, valores, normas, creencias y acciones que toman, aquí se encuentra el ROF y MOF; en términos más sencillos, forma en que se define la identidad de la empresa y cómo se fomenta el sentido de pertenencia y los valores.

Mayo (1972) Hace énfasis en la tercera variable, cultura: Historia de una organización, base de creación, normas, valores, jerarquía, misión y visión, objetivos, entre otros; conductas que deben estar establecidas, partiendo de la alta dirección, posteriormente, trabajadores de seguridad y personal de limpieza que siempre acompañan a toda pequeña o grande E. Factores que influyen en el desempeño de los trabajadores de una organización; como el clima organizacional, las condiciones laborales para poder conseguir los metas de la organización, así como el impacto que se generará en el público objetivo.

Estos factores están interrelacionados y se influyen para fortalecer la comunicación interna. La comprensión de estos factores puede ayudar a los líderes

a detectar problemas y oportunidades de mejora en la comunicación interna y tomar medidas para optimizar la eficacia y la satisfacción de los empleados. Es importante que las organizaciones tomen en cuenta estos factores al diseñar proyectos, estrategias y vínculos entre los trabajadores y otras futuras posibles investigaciones.

Ménard y Brunet (2011) Refirieron que pueden ser internas o externas. Las causas internas se refieren a factores como la estructura organizacional, la cultura empresarial y el liderazgo; las causas externas se refieren a factores como la competencia en el mercado y las condiciones económicas. Los efectos del clima organizacional, Brunet señala que un clima laboral positivo puede mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral del personal; asimismo, un clima laboral negativo puede producir conflictos internos y disminuir la productividad. Por lo tanto, tenemos los siguientes:

Reglamento y políticas: los trabajadores pueden percibir un clima organizacional positivo si las políticas y reglamentos son claros y justos. El reglamento y las políticas de la entidad son factores que pueden afectar el clima organizacional. El reglamento es un conjunto de normas que establecen las pautas para la conducta de los empleados en la entidad. Las políticas son las directrices que fijan las metas de la organización y las formas para alcanzarlos.

El clima organizacional está influenciado por el estilo de liderazgo y el poder ejercido por directivos y supervisores. Un enfoque de liderazgo que sea inclusivo y comprensivo puede crear un ambiente laboral favorable. Asimismo, la manera en que se ejerce el poder y liderazgo dentro de una organización tiene un impacto significativo en el ambiente de trabajo. Por ejemplo, un liderazgo autoritario puede provocar un ambiente tenso en la empresa, mientras que un estilo de liderazgo que promueva la participación puede incentivar la cooperación entre los trabajadores.

Clima y relaciones de trabajo: las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, como el acoso laboral, la discriminación o el conflicto, pueden influir en el clima organizacional. Un clima organizacional negativo puede aumentar la probabilidad de que deterioren las relaciones interpersonales negativas. Las

relaciones de trabajo entre los empleados también son importantes para el clima laboral. Un ambiente laboral positivo puede impulsar la colaboración entre los trabajadores y mejorar la productividad.

Por lo tanto, es importante el estudio de la influencia de la comunicación interna, para que la entidad tome en cuenta estas causas y efectos del clima organizacional al detectar la repercusión en el cumplimiento de metas en el lugar de trabajo. En resumen, el marco teórico de la comunicación interna es importante porque permite comprender el ambiente laboral, identificar factores, establecer objetivos y estrategias para mejorarlo y contribuir a la retención de talentos en la organización.

Chiavenato (2022) extrajo de su pensamiento, bases teóricas con las metas en una entidad; y gracias a ello se pudo determinar la segunda variable, el cumplimiento de metas en los servidores del PJ de MDD. El autor describe un escenario donde se observa claramente un estado resultante de la alta exigencia de las demandas del trabajo (AB) en comparación con las capacidades de los empleados para responder de forma eficiente y rápida a sus tareas. Esto es esencial para alcanzar los objetivos establecidos y para garantizar la eficiencia y eficacia en el ambiente laboral.

Duarte et al. (2020) afirmaron sobre el bajo cumplimiento de metas en el trabajo, se tiene como un grupo de respuestas tanto física como mental que el individuo padece cuando se ve expuesto a múltiples factores externos que sobrepasan su capacidad para combatirlos, la acción que se genera cuando los requerimientos del entorno laboral son más altos que las potencialidades de los empleados, y un grupo de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento del empleado a ciertos rasgos adversos y/o desventajosos del ambiente laboral. Por lo tanto, se pueden tener repercusiones negativas tanto para el empleado como para la entidad.

Manjarrez et al. (2020) abordaron los factores organizacionales, señalando que son componentes internos de una organización que impactan en el comportamiento y rendimiento de los empleados. Esto implica que pueden influir

positivamente en aspectos como la satisfacción laboral, la motivación y la productividad de los trabajadores. Los autores identifican varios tipos de estos factores, incluyendo la exigencia de las tareas, la exigencia de los roles, la exigencia interpersonal, la estructura organizacional, el liderazgo y las condiciones laborales, como, por ejemplo, un ambiente de trabajo desfavorable. A continuación, las dimensiones de la variable del cumplimiento de metas:

Manjarrez et al. (2020) mencionan a la primera variable, exigencia de roles: expectativas y responsabilidades que se tienen sobre los trabajadores en su rol dentro de la organización. Si las exigencias de roles son demasiado altas o poco claras, pueden generar desentendimiento y afectar la satisfacción de trabajo y el compromiso de los trabajadores. Es por ello, la importancia de dar el soporte emocional a todo el equipo para un desempeño laboral y cumplimiento de funciones de cada integrante, para que posterior a ello, se vean resultados en el cumplimiento de las metas.

Tueros (2021) describe a la segunda variable, estructura organizacional: organización de la entidad, como la jerarquía, la división del trabajo y los niveles de comunicación. Una estructura organizacional poco clara o ineficiente puede generar un bajo rendimiento laboral en los integrantes. Las relaciones sociales dentro de ellas pueden generar satisfacción o insatisfacción laboral. Esta estructura siempre debe decidir mejorar internamente, a través de lo que piensan los trabajadores con una crítica constructiva y de discusión entre los miembros de la institución.

Vásquez et al. (2021) enfatiza en la tercera variable, liderazgo de la organización: forma en que los líderes de la entidad se relacionan con los trabajadores y toman decisiones. Un liderazgo inadecuado puede generar una débil CI, bajo rendimiento laboral y afectar la motivación y el empeño de los empleados. Para valorar el potencial de cada persona y verlo reflejado en el cumplimiento de metas, se debe trabajar en la capacidad de ser líder para poder gestionar el cambio y abordar el cumplimiento correcto de las metas.

III. METODOLOGÍA

El estudio llevado a cabo adoptó un enfoque cuantitativo, caracterizado por el uso de herramientas matemáticas, estadísticas y la recolección de datos con el fin de comprobar la hipótesis planteada. Además, se categoriza como una investigación descriptiva y explicativa, lo cual permite su integración con datos ya existentes. En cuanto a su diseño, es correlacional, lo cual facilita la predicción de eventos futuros o comportamientos aún no conocidos. Por otro lado, la investigación es de tipo transversal, ya que los datos fueron recolectados en un momento específico y único en el tiempo.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

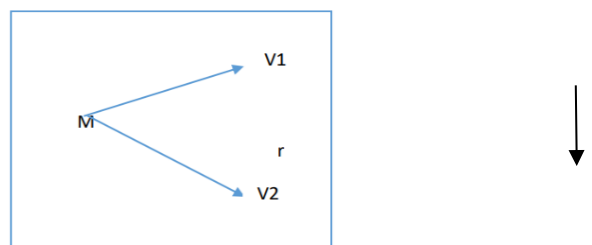
Hernández et al. (2018) detallan que, en un enfoque cuantitativo de investigación, se recopila información con el propósito de verificar hipótesis preestablecidas, utilizando herramientas numéricas para el análisis matemático y estadístico. Este enfoque busca identificar, explicar y predecir patrones o fenómenos a través de datos numéricos. Además, indican que el enfoque cuantitativo se caracteriza por el empleo de datos y análisis estadísticos para examinar y cuantificar fenómenos sociales. En su estudio, también abordan el concepto de investigación básica, cuyo objetivo es generar nuevo conocimiento sobre un tema o fenómeno específico. Este tipo de estudio se enfoca en recolectar y acumular información que contribuya y se sume al conocimiento ya existente.

Pérez (2020) enfatiza que el nivel de estudio predictivo en una investigación se refiere a la etapa donde se busca establecer una conexión entre variables y se utilizan técnicas estadísticas y matemáticas para identificar la probabilidad de que una variable influya en otra. En este tipo de estudio, se busca predecir el valor de una variable a partir de otra variable o de un conjunto de variables., que permitan establecer relaciones causales, probabilísticas o hipotéticas entre las variables de estudio. En este nivel de estudio, se busca detectar patrones y tendencias en los datos, y utilizarlos para hacer proyecciones a largo plazo.

3.1.2 Diseño

Hernández et al. (2018) destacan que, al emplear un diseño no experimental en la investigación, se lleva a cabo una observación sistemática y ordenada de los eventos o circunstancias tal como ocurren en su entorno natural, con el objetivo de analizarlos posteriormente y extraer información relevante. En este tipo de diseño, las variables de estudio no son manipuladas intencionalmente. En cambio, se observan y miden tal y como se presentan en su estado real.

Hernández et al. (2018) afirman que un estudio se considera transversal o transeccional cuando los datos se recogen en un único momento específico. El objetivo principal de este tipo de investigación es analizar y comprender las variables, así como investigar su impacto y correlación en ese momento puntual. Un estudio de corte transversal se caracteriza por la recopilación de información en un solo instante, a diferencia de los estudios longitudinales que observan a un grupo de personas o fenómenos a lo largo de un período de tiempo.



Descripción del esquema:

M = Muestra o trabajadores.

i = Influencia.

VI = Comunicación interna

VD = Cumplimiento de metas

3.2 Variables y Operacionalización

Influencia de la comunicación interna y cumplimiento de metas; siendo estas variables el factor y/o fenómeno que se medirá, observará, se analizará y/o se manipulará en el trabajo de investigación.

Vásquez et al. (2021) menciona que la comunicación interna es el resultado de un grupo de percepciones compartidas por los empleados sobre las

características, prácticas y procesos que ocurren en su organización, y que influyen en su comportamiento y satisfacción laboral. En ese sentido, el comportamiento de los integrantes se convierte en una manera de manifestación, que es lo que comunican al público externo. Una buena CI es el resultado de lo que percibe el exterior con las experiencias vividas.

Duarte et al. (2020) refiere que el cumplimiento de metas es el grupo de acciones y reacciones físicas, psicológicas y conductuales que experimenta el trabajador cuando percibe una desproporción entre las demandas laborales y los recursos disponibles para afrontarlas. Con el cumplimiento de metas, se logra alcanzar los objetivos institucionales para elevar la confianza y fomentar el trabajo en equipo, relaciones sociales y un buen desempeño laboral.

Ahora bien, para la operacionalización de las variables de estudio se tendrá en cuenta las dimensiones de las variables, que son los aspectos y/o facetas que conforman una variable que se midió, donde de estas establecemos indicadores. Las dimensiones más representativas del trabajo de investigación fueron: La CI, según el marco teórico que se sustenta en la investigación. Se tiene las dimensiones: relaciones, identidad y cultura. Con el cumplimiento de metas, según el marco teórico que se apoya en el trabajo de investigación. Se tiene las dimensiones: exigencia de roles, estructura organizacional y liderazgo de la organización.

Los indicadores son los elementos o medidas que permiten observar o evaluar una dimensión, los indicadores más adecuados y operativos para la dimensión, para nuestra investigación del tipo cuantitativo y siendo el método de predicción de datos el cuestionario. Los indicadores más representativos del trabajo de investigación fueron: la CI, se tiene algunos indicadores como normatividad dentro de la institución, compromiso con el trabajo, incentivo por un trabajo bien hecho, reto en el trabajo, relaciones interpersonales, cooperación mutua, rendimiento en el trabajo, acuerdo participativo y objetivos personales. Cumplimiento de metas, se tiene algunos indicadores como Incertidumbre económico, Incertidumbre político, Incertidumbre tecnológico, exigencia de tareas, exigencias de roles, exigencias interpersonales, estructura organizacional,

liderazgo de la organización, condiciones de trabajo, problemas económicos, asuntos familiares y personalidad.

La escala de Likert es un método de valoración utilizado para cuantificar el grado o la intensidad de ciertos indicadores. Se seleccionan las escalas más adecuadas y válidas para estos indicadores, basándose en el nivel de medición y las características de los datos recogidos. En el caso de aspectos como el clima organizacional y el estrés laboral, se emplea una escala de Likert de cinco puntos, que varía desde estar "totalmente en desacuerdo" hasta estar "totalmente de acuerdo".

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Carrasco (2019) define la población en una investigación como un grupo o conjunto de individuos con características similares, seleccionados para ser la unidad de análisis en un estudio realizado en un área y tiempo específicos.

Albavera et al. (2021) describe la muestra en una investigación como una fracción significativa o un subgrupo de la población total, del cual se recolecta información necesaria para el análisis de la investigación. Seguidamente, explica que, en una investigación, la muestra es una porción seleccionada del universo, estudiada y analizada para inferir conclusiones sobre la población en su conjunto, siendo representativa del total de la población.

Hernández et al. (2018) expresaron que, para aplicar el muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple en la investigación, es mediante el cual el investigador puede seleccionar a los sujetos de estudio que garantizan la representatividad de la población. El muestreo es el procedimiento del método por el cual se determina una muestra. Seguidamente refirieron que, el muestreo es el proceso del seleccionado de las unidades de estudio de la población para formar la muestra a estudiar.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

n = Muestra, numero de encuestados.

z = 95% = 1,96. Nivel de confianza asignado.

p = q = 0,5. Es la opción más segura esperada.

q = 1– p = 1 – 0,5 = 0,5.

N = 100. Población.

EE = 5% = 0,05. Error muestral deseado.

Sustituyendo datos:

$$n = \frac{(0.5). (0.5). (1.96)^2 . 100}{(0.05)^2 . (100 - 1) + (0.5). (0.5). (1.96)^2}$$

$$n = 80 p.$$

Se calcula que en el trabajo de investigación el tamaño de la muestra, en un grupo finito (población), donde se aplicará la formulación para el cálculo de la muestra, donde como resultado se obtendrá que se seleccionó para el estudio una muestra de 80 servidores, del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arguelles et al. (2021) señalaron que, para recolectar datos e información de manera rápida y eficiente, optaron por la técnica de la encuesta, un método

comúnmente empleado en la investigación. Esta técnica es apreciada por su facilidad de implementación y permite la recolección estandarizada de información a través de un cuestionario, aplicado a una muestra representativa de una población.

Barboza y Miranda (2018) describieron el uso del cuestionario como un medio para recolectar información de manera estructurada y sistemática a través de preguntas escritas. Este cuestionario se compone de un documento con una serie de preguntas dispuestas de forma secuencial, organizada, coherente y estructurada. El propósito de esta metodología es que las respuestas brindadas ofrezcan información y datos cruciales para cumplir con los objetivos establecidos en el proyecto de investigación.

Ramos et al. (2021) afirmaron que la validez de un instrumento en la investigación se refiere a su habilidad para medir con precisión y autenticidad aquello para lo cual fue diseñado. Esto implica que un instrumento válido es aquel que mide efectivamente lo que se pretende evaluar, asegurando que la medición se realice de manera precisa y exacta, de acuerdo con los objetivos de la evaluación.

Posso y Bertheau (2020) expresaron que, en la investigación, para evaluar la confiabilidad de un instrumento se considera su capacidad para producir resultados consistentes al ser aplicado repetidamente en situaciones similares o idénticas. Esta consistencia implica precisión en la medición. Para determinar la confiabilidad, se utilizan técnicas de correlación, bajo la premisa de que, si un instrumento es aplicado en condiciones similares, el coeficiente de correlación obtenido debería ser equivalente al coeficiente de confiabilidad. Este coeficiente varía entre 0 y 1, donde un valor más cercano a 1 indica mayor confiabilidad.

Validez y confiabilidad

Validez

Rodríguez et al. (2021) indicaron que el juicio de expertos se basa en la valoración que realizan especialistas en un área específica acerca de la calidad y adecuación de un instrumento o técnica de investigación. Estos expertos proveen una evaluación sobre la validez, confiabilidad y pertinencia del instrumento o

técnica en relación con la investigación. Además, mencionaron que el juicio de expertos se utiliza como un método para validar un instrumento o técnica de investigación. La validez, en este contexto, se relaciona con el nivel en que un instrumento proporciona datos relevantes que apoyan las decisiones derivadas de sus resultados.

Confiabilidad

Terán et al. (2020) argumentaron que la confiabilidad de un instrumento se refiere a la coherencia, consistencia y estabilidad de los resultados que proporciona. Para evaluar esta confiabilidad, se pueden utilizar distintas técnicas, entre ellas el coeficiente de confiabilidad y el análisis de consistencia interna. Además, señalaron que el método del juicio de expertos en la investigación implica considerar la perspectiva y opinión de individuos con amplia experiencia y reconocimiento en el campo de estudio. Estos expertos proporcionan información, juicios, evidencias y valoraciones valiosas para el desarrollo y análisis del tema investigado.

Salas (2020) sugirió que en la investigación cuantitativa se puede emplear la escala de Likert, un instrumento para medir datos cuantitativos que cae en la categoría de medición ordinal. En esta escala, se pide a los encuestados que, a modo de juicio, respondan a una serie de ítems. Las preguntas, formuladas por el investigador, buscan medir aspectos específicos y las respuestas se expresan en términos que van desde "muy de acuerdo" hasta "muy en desacuerdo". Generalmente, esta escala utiliza cinco categorías o puntos, siendo este el número de alternativas más común. A cada categoría se le asigna un valor numérico, y la suma de estos valores por parte del encuestado resulta en un puntaje total. Este puntaje final indica la posición del individuo dentro de la escala utilizada.

Principio del formulario

Canto et al. (2020) describieron la escala de Likert como una técnica ampliamente empleada para medir las actitudes u opiniones. Esta técnica se compone de una serie de declaraciones a las que se les asigna una escala de respuesta, que comúnmente incluye cinco o siete puntos, abarcando opciones desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". La escala de Likert es frecuentemente utilizada en investigaciones y se considera una

herramienta para medir valores ordinales, ya que permite ordenar las respuestas en una secuencia, como de "muy importante" a "nada importante".

Rodríguez y Reguant (2020) argumentaron que, en la investigación, el coeficiente Alfa de Cronbach es un indicador empleado para evaluar la confiabilidad de un conjunto de escalas o ítems en un cuestionario. Este coeficiente varía entre 0 y 1, y cuanto más cerca esté de 1, mayor será la consistencia interna de los elementos o escalas evaluadas. En resumen, el Alfa de Cronbach mide la confiabilidad de un cuestionario, siendo una técnica ampliamente utilizada en campos como la psicometría y la investigación social.

Rodríguez y Álvarez (2020) resaltaron que el Alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para determinar la fiabilidad de una escala de medición o de un test. Este coeficiente se encarga de evaluar la coherencia interna y el nivel de correlación entre los diferentes ítems que constituyen la escala o test. Un valor alto en el Alfa de Cronbach indica una cohesión interna más fuerte, lo que a su vez implica una mayor confiabilidad en los resultados obtenidos a través de dicha escala o test.

En este estudio, para recopilar datos relacionados con la CI y el cumplimiento de metas, se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario como herramienta de medición, con el objetivo de evaluar las variables de interés. Adicionalmente, en la investigación, tres expertos en el tema de la tesis evaluaron la validez del cuestionario usado para recolectar datos, aportando su juicio profesional. Estas personas confirmaron la viabilidad y la adecuación de la información recopilada a través del cuestionario.

Para asegurar la confiabilidad de la investigación, se optó por el coeficiente Alfa de Cronbach. Este coeficiente se utilizó para evaluar la consistencia de los ítems en los cuestionarios, los cuales se basaron en una escala de Likert para facilitar a los encuestados expresar sus respuestas. El Alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, y su valor indica hasta qué punto el instrumento de medición es fiable. Un valor más alto en este coeficiente sugiere que el instrumento proporciona mediciones consistentes y estables, mientras que un valor bajo podría indicar que el instrumento podría estar recopilando información inexacta, lo cual podría llevar a conclusiones erróneas.

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

Donde:

α = Coeficiente alfa de Cronbach.

K = número de ítems.

Si = Varianza del ítem.

St = Varianza total.

En el desarrollo de la investigación, para verificar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, cuyos valores fluctúan entre 0 y 1. Los cuestionarios relacionados con las variables de estudio fueron administrados a los empleados del Poder Judicial de Madre de Dios en el año 2023. Para calcular la fiabilidad del alfa de Cronbach se usó el software SPSS, versión 27. Los resultados arrojaron coeficientes de 0.9604 para la variable de clima organizacional y de 1.2079 para la variable de estrés laboral, indicando que ambos instrumentos poseen una alta confiabilidad. Por ende, se concluye que las variables estudiadas presentan un grado de fiabilidad muy elevado, lo que valida la aceptación y aplicación práctica del instrumento utilizado en la investigación.

3.5 Procedimientos

El estudio de investigación se llevó a cabo empleando un enfoque cuantitativo y el método correlacional de recopilación de datos. En este contexto, se administró un cuestionario estructurado a los participantes del estudio. La herramienta utilizada para la realización de este cuestionario fue Google Forms, lo que permitió obtener resultados fiables y válidos. La selección de los participantes se realizó dentro de la población objetivo, y se llevaron a cabo medidas de control al asignar a los participantes en grupos de tratamiento y control. Las mediciones se realizaron en momentos diferentes para asegurar la validez del experimento. Con

respecto a la coordinación institucional, se estableció un acuerdo con el Poder Judicial de Madre de Dios, donde se ejecutó la investigación. Durante este proceso, se obtuvieron los permisos necesarios y se proporcionó información relevante sobre el proyecto.

El medio utilizado para la recopilación de datos se basó en cuestionarios que previamente habían sido validados para obtener información acerca de las variables de "CI" (Competencia Individual) y "Cumplimiento de Metas". La variable "CI" consta de tres dimensiones con un total de 20 ítems, mientras que la variable de "Cumplimiento de Metas" también se divide en tres dimensiones con 20 ítems en total. La validación de estos cuestionarios fue llevada a cabo por expertos que cumplieran con los requisitos establecidos por la institución. Estos expertos incluyeron al Dr. Cinthya Virginia Soto Hidalgo, el Mg. Michael Iván Mendieta Pérez y el Mg. Ricardo Milla Toro.

3.6 Método de análisis de datos

En el marco del proyecto de investigación, se emplearon tanto el software SPSS como Excel para llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos. La información recopilada en el estudio se sometió a un proceso de procesamiento y análisis tanto descriptivo como inferencial. El análisis descriptivo implicó la utilización de gráficos, tablas de frecuencia y figuras para proporcionar una visión detallada de los datos recopilados. Por otro lado, el análisis inferencial incluyó pruebas de significancia y correlación para obtener perspectivas más profundas. Para garantizar la calidad de los datos, se realizó una limpieza exhaustiva y se verificó la consistencia y completitud de los mismos. Luego, se procedió a la codificación y tabulación de los datos, haciendo uso tanto de SPSS como Excel. Finalmente, se elaboraron informes y conclusiones basados en los resultados obtenidos en el análisis.

Alvares y Barreda (2020) destacaron que la estadística descriptiva es una técnica esencial para resumir y sintetizar grandes conjuntos de datos, empleando medidas como la media, mediana, moda, desviación estándar, entre otras. Esta técnica facilita la comprensión de patrones, distribuciones y tendencias a través del uso de gráficos, tablas y otros recursos visuales.

Ponce et al. (2020) plantearon que, en el ámbito de la estadística inferencial, se hace referencia a la técnica estadística empleada para realizar inferencias o generalizaciones a partir de una muestra de datos sobre la población total de la cual se extrajo dicha muestra. Esta técnica se utiliza principalmente en las pruebas de hipótesis con el propósito de obtener conclusiones significativas sobre la población en estudio. En la estadística inferencial, las conclusiones se derivan a partir de la muestra representativa de la población y desempeña un papel fundamental en la contrastación de hipótesis y en la predicción de variables a partir de otras.

Por otro lado, Domínguez (2018) explicó que la prueba de normalidad se utiliza como un análisis estadístico para determinar si una muestra de datos sigue una distribución paramétrica (normal) o no paramétrica (no normal). Esta prueba permite verificar si los datos son adecuados para el uso de técnicas estadísticas paramétricas cuando el valor p es mayor a 0.05, lo que indica normalidad, o no paramétricas cuando el valor p es menor a 0.05, lo que sugiere la ausencia de normalidad. En consecuencia, la prueba de normalidad desempeña un papel crucial al determinar qué prueba estadística aplicar en la comprobación de hipótesis.

Flores y Flores (2021) explicaron que la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk son métodos estadísticos empleados para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución paramétrica (indicando normalidad) o no paramétrica (indicando no normalidad), siguiendo una distribución normal. Además, se señaló que la elección entre estas pruebas depende del tamaño de la muestra, donde la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es adecuada para muestras pequeñas ($n < 50$), mientras que la prueba de Kolmogórov-Smirnov se utiliza para muestras grandes ($n \geq 50$). Ambas pruebas se utilizan para determinar si un conjunto de datos es apropiado para aplicar pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas en una distribución normal. En resumen, el propósito de estas pruebas es evaluar si una muestra de datos puede considerarse representativa de una población normal.

Por otro lado, Roy et al. (2019) subrayaron que la prueba de regresión ordinal es una forma de análisis de regresión utilizada cuando la variable dependiente tiene un carácter ordinal, lo que significa que tiene una clasificación o un orden natural,

pero no se puede asumir que las distancias entre las categorías son uniformes. Mientras que, en una regresión lineal, la variable dependiente es continua y cuantitativa (como el peso o la altura), en una regresión ordinal, la variable dependiente se clasifica en categorías como "bajo", "medio" y "alto".

En el transcurso de la investigación, se emplearon diversas herramientas estadísticas con el propósito de analizar los datos recopilados. En primer lugar, se hizo uso de la estadística descriptiva, la cual desempeñó un papel esencial en la síntesis, descripción y representación visual de los datos de manera accesible. Esta herramienta resultó fundamental para presentar de manera efectiva la información cuantitativa recopilada. Adicionalmente, se recurrió a la estadística inferencial, lo que facilitó la capacidad de extraer inferencias y generalizaciones sobre una población completa a partir de una muestra representativa. Esta técnica se reveló útil en la toma de decisiones y en la realización de predicciones basadas en datos muestrales.

Se implementó también la prueba de normalidad, la cual desempeñó un papel crucial en la determinación de si la muestra seguía una distribución normal (paramétrica) o no (no paramétrica). Esta prueba resultó fundamental en la evaluación de hipótesis. En situaciones en las que el tamaño de la muestra superaba los 50 elementos ($n > 50$), se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Cuando el valor p obtenido fue menor a 0.05, se optó por realizar un análisis no paramétrico. Dependiendo de los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables de interés. La aplicación de estas herramientas estadísticas desempeñó un papel fundamental en la confirmación de hipótesis, el análisis exhaustivo de los datos y la obtención de conclusiones significativas a partir de los resultados obtenidos en el estudio de investigación.

3.7 Aspectos éticos

Para llevar a cabo la investigación, se obtuvo la autorización de los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios antes de permitir su participación en el estudio. Se proporcionó a los participantes una comprensión completa de los objetivos, procedimientos y posibles vulnerabilidades asociadas a la investigación. Se tomó especial cuidado en preservar la privacidad de los participantes,

garantizando la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados. Se aseguró que la investigación fuera beneficiosa tanto para la entidad como para los participantes involucrados.

Se adoptaron medidas para prevenir cualquier forma de daño físico, emocional o psicológico a los participantes, y se respetó la autonomía de los servidores al tomar sus propias decisiones sobre la participación en la investigación. Estos principios éticos guiaron todo el proceso de planificación, ejecución y presentación de los resultados de la investigación, y desempeñaron un papel fundamental en la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes. Se garantizó el cumplimiento de estos estándares éticos en todas las etapas del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

Tabla 1.

Nivel de la comunicación interna

Niveles	Comunicación interna	
	f	%
Bajo	5	6,3
Medio	54	67,5
Alto	21	26,3
TOTAL	80	100,0

En relación a lo que respecta a la comunicación interna, en la tabla 1 se aprecia la distribución por niveles, obteniendo que el 67,5 % de los participantes se encuentran ubicados en un nivel medio, seguidos por el nivel alto con un 26,3 %, y, finalizando con el nivel bajo con 6,3 %. La información presentada indica que aún hay margen de mejora en esta variable, con el objetivo de aumentar la proporción de casos en el nivel superior.

Tabla 2.*Nivel de las dimensiones de la comunicación interna*

Niveles	Relaciones		Identidad		Cultura	
	f	%	f	%	F	%
Bajo	4	5,0	4	5,0	16	20,0
Medio	28	35,0	49	61,3	48	60,0
Alto	48	60,0	27	33,8	16	20,0
TOTAL	80	100,0	80	100,0	80	

La tabla 2 muestra que la dimensión de las relaciones y la identidad son percibidas positivamente por la mayoría de los empleados, con un 60% y un 33.8% respectivamente calificándolas como altas. Por otro lado, la cultura tiene una distribución más uniforme entre los niveles medio y alto, aunque también es la dimensión con la mayor cantidad de empleados que la califican como baja. En general, la comunicación interna parece ser efectiva en términos de relaciones e identidad, pero podría haber un área de oportunidad para mejorar la percepción de la cultura interna.

Tabla 3.*Nivel del cumplimiento de metas*

Niveles	Cumplimiento de metas	
	f	%
Bajo	2	2,5
Medio	47	58,8
Alto	31	38,8
TOTAL	80	100,0

En la tabla 3, se observa que el 58,8% de los participantes alcanzan un nivel medio en la realización de objetivos. Esto es seguido por un 38,8% en el nivel alto y un pequeño 2,5% en el nivel bajo. Se observa que existe un nivel mayormente medio en esta variable, lo que deja espacio para la mejora de la misma.

Tabla 4.*Nivel de las dimensiones de cumplimiento de metas*

Niveles	Exigencia de roles		Estructura organizacional		Liderazgo de la organización	
	f	%	f	%	F	%
Bajo	8	10,0	4	5,0	2	2,5
Medio	26	32,5	47	58,8	55	68,8
Alto	46	57,5	29	36,3	23	28,7
TOTAL	80	100,0	80	100,0	80	100,0

La tabla 4 muestra la percepción de los empleados sobre las dimensiones del cumplimiento de metas en su organización. La mayoría siente que la exigencia de roles es alta (57,5 %), mientras que la estructura organizacional y el liderazgo son percibidos como medios por la mayoría de los empleados, con un 58,8% y un 68,8 % respectivamente. Aunque el liderazgo recibe una valoración alta por parte del 28,7 % de los encuestados, es la dimensión con la menor cantidad de percepciones altas, lo que sugiere una oportunidad de mejora en este aspecto.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 5.

Prueba de Kolmogórov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1 Comunicación Interna	,092	80	,091
V2 Cumplimiento de Metas	,139	80	,001
V2D1 Exigencia de roles	,184	80	,000
V2D2 Estructura organizacional	,132	80	,001
V2D3 Liderazgo de la organización	,181	80	,000

Respecto a la prueba de normalidad (tabla 5), se hizo uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov, debido a que es la más idónea si la muestra que se selecciona posee un número mayor a 50 unidades, siendo en el presente caso de 80. Como resultado se observa diferencias de distribuciones entre las variables, esto indica que debido a esta diferencia se proceda a aplicar pruebas de naturaleza no paramétrica, como es el caso de la regresión logística ordinal para la determinación de causalidad (Villanueva, 2022).

4.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La comunicación interna influye en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Tabla 6.

Tabla cruzada y correlación del objetivo general

		Cumplimiento de metas			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Comunicación interna	Nivel bajo	N°	0	5	0	5
		%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Nivel medio	N°	2	41	11	54
		%	2,5%	51,2%	13,8%	67,5%
	Nivel alto	N°	0	1	20	21
		%	0,0%	1,3%	25,8%	26,2%
Total	N°	2	47	31	80	
	%	3,8%	58,8%	38,8%	100,0%	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	449,544			
Final	,000	449,544	29	,000
<i>Pseudo R cuadrado</i>				
Cox y Snell				,996
Nagelkerke				,998
McFadden				,890

Analizando la tabla 6 se pueda analizar que el nivel más alto se encuentra cuando ambas variables coinciden en el nivel medio con un 51,2 %. Se observa también que el valor chi cuadrado es igual a 449,544, con un p-valor < 0,05. Esto genera que se pueda aprobar la hipótesis alternativa, desechando por descarte la nula. Además, se puede afirmar con suficientes pruebas estadísticas que existe una influencia de la comunicación interna sobre el cumplimiento de metas. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se puede afirmar que la comunicación interna explica el cumplimiento de metas en un 99,8 %.

Hipótesis específica 1

La comunicación interna influye en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Tabla 7.

Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 1

		Exigencia de roles			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Comunicación interna	Nivel bajo	N°	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
	Nivel medio	N°	8	26	20	54
		%	10,0%	32,5%	25,0%	67,5%
	Nivel alto	N°	0	0	21	21
		%	0,0%	0,0%	26,3%	26,3%
Total	N°	8	26	46	80	
	%	10,0%	32,5%	57,5%	100,0%	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	365,323			
Final	,000	365,323	14	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,990
Nagelkerke	,991
McFadden	,723

Analizando la tabla 7 se pueda analizar que el nivel más alto se encuentra cuando ambas variables coinciden en el nivel medio con un 32,5 %. Se observa también que el valor chi cuadrado es igual a 365,323, con un p-valor < 0,05. Esto genera que se pueda aprobar la hipótesis alternativa, desechando por descarte la nula. Además, se puede afirmar con suficientes pruebas estadísticas que existe una influencia de la comunicación interna sobre la exigencia de roles. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se puede afirmar que la comunicación interna explica la exigencia de roles en un 99,1 %.

Hipótesis específica 2

La comunicación interna influye en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Tabla 8.

Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 2

		Estructura organizacional				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Comunicación interna	Nivel bajo	N°	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	6,3%	6,3%
	Nivel medio	N°	4	43	4	54
		%	5,0%	53,8%	8,8%	67,5%
	Nivel alto	N°	0	4	17	21
		%	0,0%	5,0%	21,3%	26,3%
Total	N°	4	47	29	80	
	%	5,0%	58,8%	36,3%	100,0%	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	343,298			
Final	258,430	84,868	13	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,654
Nagelkerke	,655
McFadden	,168

En lo que respecta a la tabla 8, el nivel más alto se encuentra cuando ambas variables poseen un nivel medio alcanzando un porcentaje de 53,8 %. Respecto al chi cuadrado presentó un valor igual a 84,868, con una significancia que no superó el límite de 0,05. Esto genera que se pueda aprobar la hipótesis alternativa, desechando por descarte la nula. Además, se puede afirmar con suficientes pruebas estadísticas que existe una influencia de la comunicación interna sobre la estructura organizacional. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se puede afirmar que la comunicación interna explica la estructura organizacional en un 65,5 %.

Hipótesis específica 3

La comunicación interna influye en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.

Tabla 9.

Tabla cruzada y correlación del objetivo Específico 3

		Liderazgo de la organización				
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total	
Comunicación interna	Nivel bajo	N°	0	5	0	5
		%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%
	Nivel medio	N°	2	49	3	54
		%	2,5%	61,3%	3,8%	67,5%
	Nivel alto	N°	0	4	17	21
		%	0,0%	5,0%	21,3%	26,3%
Total	N°	2	55	23	80	
	%	2,5%	68,8%	28,7%	100,0%	

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	388,126			
Final	,000	388,126	17	,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,992
Nagelkerke	,994
McFadden	,768

Finalmente, en la tabla 9 se obtuvo que el nivel más alto se encuentra cuando ambas variables poseen un nivel medio alcanzando un porcentaje de 61,3 %. Por otro lado, el resultado de la prueba chi cuadrado fue igual a 388,126, con una significancia que no excede el valor de 0,05. Con estos datos se puede afirmar que se desecha la hipótesis nula y se toma como cierta la alternativa propuesta por la investigadora. Se destaca también que se está en presencia de una influencia de la comunicación interna sobre el liderazgo organizacional, En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se puede afirmar que la comunicación interna explica el liderazgo organizacional en un 99,4 %.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar cómo influye el control interno en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de MDD, 2023, comprobándose mediante la hipótesis general que dio como resultado, que ambas tenían su valor más representativo en aquellos que compartían el nivel medio, con un 51,2%. Además, de acuerdo con el valor de chi cuadrado igual a 449,544, con un p-valor de 0,000, esto confirmó la hipótesis alterna con evidencia estadística suficiente. Además, se indicó que existía una influencia de la comunicación interna sobre el cumplimiento de metas respaldada por la prueba de Pseudo R cuadrado donde se observó un elemento explica el otro en un 99,8%. Esto se compara por lo encontrado por Dueñas (2020) Los resultados evidenciaron que la CI de los compañeros de trabajo de Panamá es efectiva, debido al reporte elevado de porcentaje con el 72%. A partir de ello, se mencionó que el análisis del desempeño laboral es bueno y figura un porcentaje del 75.8%, mostrando que el control interno no es solo efectivo para aumentar el cumplimiento de metas si no también la productividad, siendo un factor de alto impacto para mejorar la institución.

En cuanto al primer objetivo específico, que tuvo como propósito analizar cómo influye la CI en la exigencia de roles mediante la contrastación de hipótesis, se observó que ambos elementos tuvieron su valor más representativo en aquellos que compartieron el nivel medio, con un 32,5%. Además, se obtuvo un valor de chi cuadrado igual a 365,323, con un p-valor menor que 0,05. Este resultado, condujo a descartar la hipótesis nula, respaldado por evidencias estadísticas sólidas. También se indicó que existía una influencia del CI sobre la exigencia de roles. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se observó que la CI explicó la exigencia de roles en 99,1%. Del mismo modo, Calahorrano (2019) encontró un bajo nivel de productividad que se vinculó con el clima de la organización del cuerpo profesional del centro educativo; finalmente en el estudio su clima organizacional fue alto donde los docentes perciben un adecuado entorno para laborar. Es por ello que el clima laboral que incluye la comunicación efectiva entre los trabajadores permite que ellos

puedan tener un mejor desempeño y llegar a las metas planteadas, reforzando lo encontrado en esta investigación.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, el cual consistió en Analizar cómo influye la comunicación interna en la estructura organizacional, se observó mediante la contrastación de hipótesis que ambas tuvieron su valor más representativo en aquellos que compartieron el nivel medio, con un 53,8%. Además, se obtuvo un valor de chi cuadrado igual a 84,868, con un p-valor de 0,000 menor que 0,05. Esto confirmó la hipótesis alterna, respaldado por evidencias estadísticas sólidas. También se demostró que existía una influencia del CI sobre la estructura organizacional. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, el CI explica la estructura organizacional en un 65,5%. Por su parte, Zabala (2020) la relación comunicativa, de apoyo y de comprensión que hay entre los colegas de trabajo y supervisor no buena, donde los docentes sienten que no se les valora en el trabajo que ellos desempeñan lo que provoca incidencia en el clima organizacional del trabajo.

Asimismo, el tercer objetivo tiene como propósito analizar cómo influye la comunicación en el liderazgo de la organización, mediante la contrastación de hipótesis se observó que ambas variables tuvieron su valor más representativo en aquellos que compartieron el nivel medio, con un 61,3%. Adicionalmente, se obtuvo un valor de chi cuadrado igual a 388,126, acompañado por un p-valor de 0,000. proporcionando un sólido respaldo para la rechazar la hipótesis nula. También se indicó que existía una influencia del CI sobre el liderazgo de la organización. En cuanto a la prueba Pseudo R cuadrado, se observó que el CI explicó liderazgo de la organización en un 99,4%. Asimismo, Carbajal (2021) indicó que hay alto vínculo significativo entre las variables clima de una organización y la satisfacción, con un coeficiente de Pearson $r = 0,786$, con Sig.=0,00, donde el 61.7% de la satisfacción es influenciada por el clima de la organización.

En relación con los hallazgos descriptivos de la investigación, se identificaron los niveles de comunicación interna y el grado de cumplimiento de metas dentro de la organización, lo que proporciona una visión detallada de las dinámicas actuales en el entorno examinado. Estos hallazgos permitieron cuantificar cómo los

empleados perciben la eficacia de la comunicación en su lugar de trabajo y cómo esto se correlaciona con su capacidad para alcanzar objetivos específicos.

Respecto al manejo de la comunicación interna, se encontró que el 67,5 % de los sujetos analizados se ubicaban en un nivel medio, seguido por un 26,3 % en el nivel alto y un 6,3 % en el nivel bajo. Estos resultados indican la posibilidad de mejorar en esta área para incrementar el porcentaje de personas en el nivel alto. Este hallazgo es apoyado por Cayetano (2021), quien descubrió una correlación estadísticamente inversa entre el clima laboral y el estrés, con un coeficiente de correlación de -0,920, lo que indica una relación negativa muy fuerte y significativa ($p < 0.05$). Esto sugiere que una comunicación ineficaz entre los empleados puede generar estrés, afectando negativamente el ambiente laboral y, consecuentemente, obstaculizando el logro de objetivos, a veces debido a problemas personales.

Asimismo, la dimensión de las relaciones y la identidad son percibidas positivamente por la mayoría de los empleados, con un 60% y un 33.8% respectivamente calificándolas como altas. Por otro lado, la cultura tiene una distribución más uniforme entre los niveles medio y alto, aunque también es la dimensión con la mayor cantidad de empleados que la califican como baja. En general, la comunicación interna parece ser efectiva en términos de relaciones e identidad, pero podría haber un área de oportunidad para mejorar la percepción de la cultura interna. Según Linares (2021), el 60% de los empleados de BBVA presentan un nivel alto en el clima organizacional, y paralelamente, el 70% de ellos exhiben un nivel medio de estrés laboral. Respecto a la correlación entre estas variables, se encontró una relación significativa, con un coeficiente de -0,822, evidenciando una fuerte correlación negativa. Esto subraya la idea de que mejorar la comunicación interna, que abarca aspectos como buenas relaciones, identidad y cultura organizacional, puede aportar beneficios no solo en la consecución de objetivos, sino también en el bienestar general de los trabajadores.

Para el caso del nivel de cumplimiento de metas se aprecia que el 58,8 % de los encuestados se ubica en el nivel medio de cumplimiento de metas, seguido del nivel alto con 38,8 % y el bajo con solo 2,5 %. Se observa que existe un nivel mayormente medio en esta variable, lo que deja espacio para la mejora de la

misma. Para ello Fernández (2019) descubrió una relación estadísticamente importante entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral. Esta conexión se caracteriza como moderadamente positiva, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.682. Este dato sugiere que conforme mejora el ambiente organizacional, hay un incremento proporcional moderado en el desempeño de los empleados. La relevancia de esta conexión se debe a que un entorno laboral positivo se asocia directamente con un rendimiento mejorado. Un clima laboral adecuado puede afectar positivamente aspectos como la motivación, la satisfacción en el trabajo, la eficiencia y, finalmente, la productividad total de los empleados. Asimismo, la comunicación interna tiene un rol esencial en el desarrollo y sostenimiento de dicho clima organizacional.

En cuanto a la percepción de los empleados sobre las dimensiones del cumplimiento de metas en su organización. La mayoría siente que la exigencia de roles es alta (57,5 %), mientras que la estructura organizacional y el liderazgo son percibidos como medios por la mayoría de los empleados, con un 58,8% y un 68,8 % respectivamente. Aunque el liderazgo recibe una valoración alta por parte del 28,7 % de los encuestados, es la dimensión con la menor cantidad de percepciones altas, lo que sugiere una oportunidad de mejora en este aspecto. Conectando a Zabala (2020) con la comunicación interna, el análisis reveló que el clima organizacional se ve influenciado por la duración del servicio de los profesores, las horas dedicadas a la labor educativa, las dinámicas de colaboración entre el personal y la gestión de las relaciones con los padres. Se observó que un factor crítico en la percepción del clima organizacional es la eficacia de la comunicación interna, así como el grado de apoyo y entendimiento entre los docentes y sus supervisores. La falta de reconocimiento hacia la labor de los docentes es un indicador de deficiencias en la comunicación y apoyo, lo que sugiere que fortalecer estos aspectos podría mejorar sustancialmente el ambiente de trabajo y mitigar el estrés laboral.

Refiriéndose a Chiavenato (2019), se reconoce que la comunicación interna es un pilar fundamental en la creación y el mantenimiento de un clima organizacional saludable. Este clima se define como el ambiente emocional y psicológico que permea una entidad y se manifiesta en cómo los empleados

experimentan las prácticas, políticas y procedimientos internos, además de la calidad de sus interacciones personales y la cultura organizativa en su conjunto. Esencialmente, es el lente a través del cual los trabajadores ven y sienten su entorno laboral, y este tiene un impacto directo en su motivación, satisfacción y, por ende, en su productividad. Para extender esta idea y concluir, la comunicación interna no solo transmite información esencial para las operaciones diarias, sino que también construye y refuerza la cultura corporativa, nutre las relaciones de trabajo y facilita un ambiente de trabajo que puede mejorar el compromiso y el rendimiento de los empleados. Un clima organizacional positivo es, por lo tanto, un reflejo de una comunicación interna efectiva, que actúa como un termómetro del bienestar de los empleados y como un barómetro de la salud organizacional.

Esto se compara con Amasifuen et al. (2023) los cuales indicaron que la comunicación interna es clave para fomentar conductas y relaciones laborales exitosas, ejerciendo una influencia significativa en la percepción y el comportamiento de los trabajadores. Una comunicación interna efectiva no solo facilita interacciones laborales y personales constructivas, sino que también sienta las bases para un ambiente de trabajo integrado, dinámico y tolerante. Esta tarea, que recae en gran medida en la oficina de comunicaciones, no es un esfuerzo puntual sino un proceso continuo que, con el tiempo, instaura buenas prácticas en la organización. Por lo tanto, invertir en una comunicación interna robusta y coherente es esencial para el desarrollo sostenible de una organización, ya que esta inversión se traduce en un personal más comprometido, un mejor clima laboral y, en última instancia, en un desempeño empresarial más exitoso.

Por otro lado, Chiavenato (2022) profundiza en el concepto de cumplimiento de metas en el contexto laboral, destacando que este se ve comprometido cuando los requerimientos del ambiente laboral superan las capacidades de los empleados. Esta situación, en la que las demandas exceden las habilidades y recursos disponibles de los trabajadores, puede resultar en estrés, disminución de la productividad y una menor eficiencia general. Tal desequilibrio plantea un desafío significativo tanto para los empleados como para la gestión, ya que impacta directamente en la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos. Además, es esencial que las organizaciones implementen estrategias para

monitorear y evaluar continuamente el ambiente laboral y las cargas de trabajo para asegurarse de que estén alineadas con las capacidades de sus empleados. Al hacerlo, no solo se mejora la satisfacción y el rendimiento del personal, sino que también se fortalece la capacidad de la organización para alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y sostenible.

Asimismo, Duarte et al. (2020) afirmaron que el incumplimiento de metas en el lugar de trabajo se asocia con una serie de respuestas tanto físicas como mentales experimentadas por los individuos. Estas reacciones ocurren cuando se enfrentan a diversos factores externos que exceden su capacidad para manejarlos. Esta situación surge cuando las demandas del entorno laboral son más elevadas que las capacidades de los empleados, provocando un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante características adversas o desfavorables del ambiente de trabajo. Por consiguiente, estas circunstancias pueden tener consecuencias negativas no solo para el bienestar del empleado, sino también para la eficacia y el funcionamiento general de la organización.

En conclusión, el estudio realizado para analizar la relación entre la comunicación interna y el cumplimiento de metas en una organización ha revelado resultados significativos. Se ha encontrado una influencia positiva y clara entre estos elementos, lo que indica que una comunicación interna efectiva y bien gestionada contribuye de manera sustancial al logro de objetivos organizacionales. Este vínculo positivo subraya la importancia de mantener canales de comunicación abiertos, claros y eficientes dentro de la organización, ya que no solo mejora la transmisión de información, sino que también refuerza la alineación de los empleados con las metas y estrategias de la empresa.

Estos hallazgos destacan la necesidad de que las organizaciones inviertan en mejorar sus procesos de comunicación interna. Dicha inversión no solo optimizará la forma en que se transmiten y reciben los mensajes dentro de la empresa, sino que también potenciará la motivación y el compromiso de los empleados, aspectos fundamentales para el éxito en el cumplimiento de metas.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Se observa que la comunicación interna influye en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, con un valor de chi cuadrado igual a 449,544, con un p-valor de 0,000, siendo $< 0,5$, asimismo, la comunicación interna explica el cumplimiento de metas en un 99,8%.

SEGUNDA. La comunicación interna influye en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, con un valor de chi cuadrado igual a 365,323, con un p-valor de 0,000, siendo $< 0,05$, asimismo, la comunicación interna explica la exigencia de roles en un 99,1%.

TERCERA. La comunicación interna en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, con un valor de chi cuadrado igual a 84,868, con un p-valor de 0,000, siendo $< 0,05$, asimismo, la comunicación interna explica la exigencia de roles en un 65,5%.

CUARTA. La comunicación influye en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, un valor de chi cuadrado igual a 388,126, con un p-valor de 0,000, siendo $< 0,05$, asimismo, la comunicación interna explica el liderazgo organizacional en un 99,4%.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al PJ de MDD, fortalecer y mantener canales de comunicación interna eficientes y efectivos, dada su alta correlación con el cumplimiento de metas. Esto podría incluir la implementación de herramientas tecnológicas modernas para facilitar una comunicación fluida y transparente, así como programas de capacitación en habilidades comunicativas para todos los servidores.

SEGUNDA. Es crucial desarrollar estrategias de comunicación interna que se enfoquen específicamente en la clarificación y reforzamiento de roles dentro del PJ de MDD. Esto podría lograrse a través de talleres interactivos y sesiones de retroalimentación que ayuden a los empleados a comprender mejor sus responsabilidades y cómo su trabajo contribuye al éxito de la organización.

TERCERA. Dada la importancia del estudio de la comunicación interna en la estructura organizacional, se sugiere al PJ de MDD, realizar un análisis periódico de la estructura actual para identificar posibles áreas de mejora. Implementar un sistema de mentoría y coaching puede ser beneficioso para mejorar la comunicación y entender mejor la dinámica organizacional.

CUARTA. Se propone enfocar esfuerzos en la formación y desarrollo de habilidades de liderazgo comunicacional entre los altos mandos. Esto podría incluir programas de liderazgo que enfatizen la comunicación abierta, la escucha activa y comentarios constructivos, con el objetivo de crear un ambiente de trabajo más integrado y motivador en el PJ de MDD.

REFERENCIAS

- Albavera, C., Rodríguez, S., García, I., Baltazar, S., & Meza, A. (2021). ¿Cómo realizar un proyecto de investigación? *Revista de Educación e Investigación en emergencias*, 3(3), 162-73.
https://www.medicinadeemergencias.com/portadas/reie_21_3_3.pdf#page=45
- Álvarez, E., & Barreda, L. (2020). *La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte*. *Conrado*, 16(73), 100-107.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000200100
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., y Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar Revista de empresa y gobierno*, 3(1), 89-102.
<http://revistagestionar.com/index.php/rq/article/view/73>
- Argüelles, V., Hernández, A., & Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico De La Escuela Superior De Huejutla*, 9(17), 33-34.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6701>
- Barboza, E. & Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos pedagógicos*, 13(1), 71-106.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7038088>
- Barzola, S. (2021). *Clima organizacional y relaciones interpersonales* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/113335>
- Belategui, O., Gago, M. & Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *REVESCO Revista de Estudios Cooperativos*, 130, 9-32.
<https://doi.org/10.5209/REVE.62812>
- Calahorrano, O. (2019). *Identificación de los niveles de Estrés Laboral y su relación con el Clima Organizacional del Personal Docente de Educación Básica de una Unidad*

Educativa Fiscal [Tesis de maestría]. Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19801>

Canto, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1), 38-45. <https://n9.cl/dzx58>

Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo: Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Colección de Libros de la Empresa.
<https://n9.cl/2kwI8>

Carbajal, A. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
<https://n9.cl/ciq8b>

Cayetano, H. (2021). *El estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del distrito de Trujillo - 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8761>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.
<https://n9.cl/nrf1m>

Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (cuarta edición). McGraw - Hill Interamericana.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf

Colorado, P. (2017). *Incidencia del clima laboral en la productividad en el área administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada* [Tesis de licenciatura]. Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16737/Varon%20Becerra%20Jackie%202017.pdf>

- Duarte, R., Sequeira, L., Socorro, J., y Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://camjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes* [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- Domínguez, S. (2018). Magnitud del efecto para pruebas de normalidad en investigación en salud. *Investigación en educación médica*, 7(27), 92-93. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572018000300092
- Fernández, J. (2019). *Influencia de la técnica de ventas AIDA en el desempeño laboral de los trabajadores del BCP Huancayo 2018* [Tesis de licenciatura]. Universidad Continental. <http://repositoriodemo.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7196>
- Fernández, M. (2019). *El clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en el sector privado: una revisión sistemática* [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22207/Fern%c3%a1ndez%20Mori%20Muriel.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Flores, C. & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83–106. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>
- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Ediciones Díaz de Santos. <https://n9.cl/s5nq5>
- González, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92795>
- Linares, D. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores del BBVA Continental Puno, 2018* [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional del Altiplano. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3220238>
- Liñan, S. (2019). *Clima organizacional y estrés laboral del personal profesional de enfermería del hospital Hermilio Valdizan - 2019* [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41704>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202020000100359&script=sci_arttext&lng=en
- Mayo, D. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Nueva visión. Academia. https://www.academia.edu/32590108/Problemas_humanos_de_una_civilizacion_industrial
- Ménard, J., & Brunet, L. (2011). Authenticity and well-being in the workplace: A mediation model. *Journal of Managerial Psychology*, 26(4), 331-346. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02683941111124854/full/html>
- Morales, R. (2020). Comunicación interna y reputación interna en los servidores de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
- Olaz, A., & García, P. (2022). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Esic Editorial.

<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Pérez, D. (2020). Revisión del concepto de causalidad en el marco del análisis factorial confirmatorio. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 1(54), 103-117.

<https://www.redalyc.org/journal/4596/459664448011/459664448011.pdf>

Posso, R. & Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista Educare*, 24(3), 5-23.

Ramos, H., Ramos, P., Peñalvo, F., & Hernández, S. (2021). Validez de instrumento: percepción del aprendizaje virtual durante la COVID-19. *Campus Virtuales*, 10(2), 111-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8053698>

Rivadeneira, M. (2018). *Impacto de la comunicación en la reputación: una aproximación desde la cultura organizacional* [Tesis de doctorado]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://www.proquest.com/openview/24defa9322d58c55f380b3705a4b1baa/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>

Rodríguez, J., y Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE: revista d'innovació i recerca en educació*, 13(2), 8. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>

Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A., & Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000100180

Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alerg Mex*, 66(3), 354-360. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8064269/>

- Salas, D. (27 de octubre del 2020). *Las escalas tipo Likert*. *Investigalia*.
<https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>
- Solano M. (2016). *Reputación corporativa como factor de generación de valor para el cliente externo en Lima Perú* [Tesis de doctorado]. Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://dx.doi.org/10.20511/USIL.thesis/1925>
- Terán, A., Ramírez, C., y Martínez, A. (2020). Confiabilidad y validez de un instrumento de selección de capital humano. *Revista mexicana de economía y finanzas*, 15(3), 435-454. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462020000300435
- Toledo Mira, R. H. (2018). *Estudio sobre el Clima Organizacional y sus Efectos en una Educación de Calidad en las Escuelas de Educación General Básica de la Comuna de San Pedro de la Paz* [Tesis de doctorado]. Universidad Privada de Tacna.
- Tueros, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC*. [Tesis de Maestría]. Universidad de Lima. <https://n9.cl/667su>
- Vásquez, J., López, R., Ayay, N., & Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558>
- Zabala, E. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en maestros de nivel primario de la Unidad Educativa República de Cuba de la ciudad de La Paz* [Tesis de Maestría]. Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/24946>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Influencia de la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES – INDICADORES			METODOLOGÍA
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V. Independiente: Comunicación Interna	Relaciones Identidad Cultura	Normatividad dentro de la institución Compromiso con el trabajo Incentivo por un trabajo bien hecho Reto en el trabajo Relaciones interpersonales Cooperación mutua Rendimiento en el trabajo Acuerdo participativo Objetivos personales	<p>Enfoque, Tipo, nivel y diseño. El enfoque de investigación cuantitativa El Tipo de investigación es Aplicada, Descriptiva - Explicativa. El método de investigación es hipotético - deductivo. El Diseño de investigación es el no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional - causal</p> <p>Población y muestra La población conformada con un total de 100 servidores, del PJ-MDD. La muestra está conformada por 80 servidores del PJ-MDD, el muestreo se definió aplicando a todo el universo, siendo censal.</p> <p>Técnicas e instrumentos. La técnica que se utilizo fue la encuesta. El instrumento para la recolección de datos que se utilizo fue el cuestionario.</p> <p>Estadística a utilizar. Se utilizaron para la estadística descriptiva Frecuencias, porcentajes en tablas y figuras. Para la estadística inferencial La prueba estadística del Rho de Spearman.</p>
¿Cómo influye la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?	Analizar cómo influye la comunicación interna en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.	La comunicación interna influye en el cumplimiento de metas en los servidores del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS				
¿Cómo influye la comunicación interna en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?	Analizar cómo influye la comunicación interna en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.	La comunicación interna influye en la exigencia de roles del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.				
¿Cómo influye la comunicación interna en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?	Analizar cómo influye la comunicación interna en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.	La comunicación interna influye en la estructura organizacional del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.				
¿Cómo influye la comunicación interna en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023?	Analizar cómo influye la comunicación en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.	La comunicación interna influye en el liderazgo de la organización del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023.	V. dependiente: Cumplimiento de Metas	Exigencia de roles Estructura organizacional Liderazgo de la organización	Incertidumbre económica Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica Exigencia de tareas Exigencias de roles Exigencias interpersonales Estructura organizacional Liderazgo de la organización Condiciones de trabajo Problemas económicos Asuntos familiares Personalidad	

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación interna	La comunicación interna se refleja en el entorno producido por las prácticas de los empleados de una entidad y que se convierte en los comportamientos que tienen para relacionarse entre ellos. La comunicación interna se vale de muchos factores, pero el primordial es la conducta administrativa y la condición organizacional que perciben los empleados. (Armenteros et al., 2019).	Para poder comprender la comunicación interna de la institución pública y los factores que influyen en ella, se obtendrá las dimensiones de relaciones, identidad y cultura.	Relaciones	Relaciones interpersonales Incentivo por un trabajo bien hecho Cooperación mutua	Ordinal tipo Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Identidad	Compromiso con el trabajo Reto en el trabajo Rendimiento en el trabajo	
			Cultura	Normatividad dentro de la institución Acuerdo participativo Objetivos personales	
Cumplimiento de metas	El cumplimiento de metas, se ve reflejado en un estado que se genera cuando los requerimientos del ambiente laboral son superiores a las capacidades de los empleados para que puedan responder y cumplir de manera eficaz sus labores. (Chiavenato, 2022).	Para analizar el cumplimiento de metas se manejarán las siguientes dimensiones como, exigencia de roles, estructura organizacional y liderazgo de organización.	Exigencia de roles	Exigencia de tareas Exigencias de roles Exigencias interpersonales Personalidad Asuntos familiares	
			Estructura organizacional	Estructura organizacional Liderazgo de la organización Condiciones de trabajo	
			Liderazgo de organización	Incertidumbre económica Incertidumbre política Incertidumbre tecnológica Problemas económicos	

Instrumento de recolección de datos de la variable 1: Comunicación Interna

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la comunicación interna y el cumplimiento de metas del Poder Judicial de Madre Dios, 2023, para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3; De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
DIMENSIÓN 1: RELACIONES						
1	Las relaciones interpersonales afectan en el cumplimiento de metas del PJ.					
2	Las relaciones interpersonales se da continuamente entre los servidores.					
3	Las relaciones interpersonales animan después de la jornada laboral.					
4	Las relaciones interpersonales influye negativamente en los problemas que se presentan con los usuarios del PJ.					
5	Las relaciones interpersonales influye positivamente en la atención de los usuarios del PJ.					
DIMENSIÓN 2: IDENTIDAD						
6	Tiene identidad con la labor que desempeña en el PJ.					
7	Sus compañeros del PJ cuentan con identidad por la institución.					
8	En términos generales se siente orgulloso de pertenecer al PJ.					
9	La institución promueve reconocimientos e incentivos laborales.					
10	La presidencia del PJ tiene una política de "puertas abiertas"					
DIMENSIÓN 3: CULTURA						

11	Conoce la misión y visión de la institución.					
12	Sabe cuáles son los valores institucionales.					
13	Conoce con exactitud el Reglamento Interno de Trabajo.					
14	Las normas y reglas que aplican en el PJ son transparentes e iguales para todos.					
15	La comunicación interna le ayuda a cumplir mejor sus funciones.					
16	Se promueve el acuerdo participativo entre los servidores del PJ.					
17	Se desarrolla acciones frente a objetivos personales entre los servidores del PJ.					
18	Existen documentos oficiales para la realización de las actividades que se les asigna.					
19	Los directivos promueven reuniones con todos los niveles jerárquicos.					
20	Existe un buen clima laboral en el PJ que te motiva a cumplir con tus metas.					

CUESTIONARIO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE METAS

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la imagen institucional y el cumplimiento de metas del Poder Judicial de Madre de Dios, 2023, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3; De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5

PREGUNTAS		ESCALA DE MEDICIÓN				
DIMENSIÓN 1: EXIGENCIA DE ROLES		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Las políticas generales de la administración del PJ impiden el buen desempeño laboral.					
2	Respetan las funciones de tu contrato.					
3	Tienes un buen desempeño laboral con las designaciones en adición a tus funciones.					
4	Entienden y comprenden tu rol de tu núcleo familiar en el PJ.					
5	El PJ te brinda facilidades para atender asuntos personales o familiares.					
DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
6	La comunicación interna le ayuda a cumplir mejor sus funciones.					
7	La comunicación existente impacta o afecta en lo que usted opina de la institución.					
8	El trato es de respeto y cordialidad entre las jerarquías.					
9	La comunicación existente impacta positiva o negativamente en lo que usted opina de la institución					
10	La organización realiza estrategias para promover un buen desempeño para el cumplimiento de las metas.					
DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO DE LA ORGANIZACIÓN						

11	La administración del PJ ejecuta adecuadamente las condiciones para el cumplimiento de metas.					
12	La administración del PJ brinda condiciones tecnológicas para el desempeño de las funciones.					
13	La administración del PJ provee las herramientas y materiales necesarios para su labor.					
14	Tu experiencia ha permitido que la alta dirección te considere para ocupar un cargo superior.					
15	Se realizan relaciones interinstitucionales para el cumplimiento de las metas.					
16	La administración del PJ vela por la adecuada asignación de presupuesto para el cumplimiento de metas.					
17	La administración del PJ realiza mantenimientos necesarios a los ambientes de los diferentes módulos del PJ para el cumplimiento de metas.					
18	Se desarrolla buenas relaciones políticas en pro del PJ.					
19	El PJ te trata como persona individual más que como un miembro del grupo.					
20	El PJ expresa confianza, que los involucra en el cumplimiento de metas.					