



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo Código  
Procesal Penal en el Poder Judicial, Lima Norte. 2018

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

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Br. Sedano Quispe, Daysi Cathia

**ASESOR:**

Mg. Smith Corrales, César Augusto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LIMA - PERÚ**

**2018**

## PÁGINA DEL JURADO

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi padre celestial, mis padres, padrino, profesores y amigos, quienes contribuyeron durante mi etapa profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

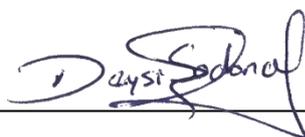
Agradezco a Dios, quien me dio la valentía de asumir nuevos retos, a mis padres por ser incondicionales y a mi padrino quien me apoyo desde un inicio para realizar este proyecto.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Daysi Cathia, Sedano Quispe con DNI N° 76098035, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de Diciembre del 2018



---

**DAYSI CATHIA SEDANO QUISPE**

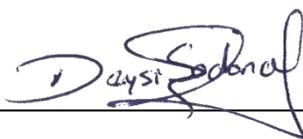
## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte. 2018”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atte.,



---

**DAYSÍ CATHIA SEDANO QUISPE**

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	I
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
<b>RESUMEN</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>X</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación	30
1.6. Hipótesis	30
1.7. Objetivos	31
<b>II. MÉTODO</b>	<b>31</b>
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables y Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
<b>IV DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
<b>V CONCLUSIONES</b>	<b>68</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>

<b>REFERENCIAS</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO 1</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO 2</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO 3</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO 4</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO 5</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO 6</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 7</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO 8</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO 9</b>	<b>85</b>

## RESUMEN

El trabajo de investigación, que se presenta a continuación lleva por título: Eficacia de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018. Tiene como objetivo determinar la eficacia de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018. La tesis se analiza en base de los planteamientos elaboradores en la teoría del DIRCOM. La población estuvo conformada por cincuenta colaboradores del área del nuevo código procesal penal, por lo que la población es muy pequeña llamada también censal. Esta investigación fue de tipo descriptivo y se empleó un diseño no experimental. Al mismo tiempo se utilizó un cuestionario de 20 preguntas. Analizando de esa manera los resultados a través de la base de datos SPSS. Se concluye que, la comunicación interna en el área del nuevo código procesal penal del Poder Judicial, Lima Norte. Se determinó un nivel intermedio, se encontró ciertos puntos que se debe considerar para la mejora de llevar una buena comunicación en la organización y su buen desempeño en el ámbito laboral. Para ello la comunicación interna es una base fundamental en toda organización ya que cada personal interno necesita estar en un ambiente agradable y desarrollarse de la mejor manera. Esto podemos ver al confirmar que solo un 31,2% de los colaboradores marcaron que a veces siendo está el mayor porcentaje, lo que significa que se necesita manejar mejor la comunicación e implementar estrategias que aporten al resultado obtenido.

***Palabras claves:*** *eficacia, comunicación interna, retroalimentación, comunicación.*

## ABSTRACT

The research work, presented below, is entitled: Effectiveness of internal communication in employees of the new criminal procedure code in the Judiciary, Lima Norte, 2018. It aims to determine the effectiveness of internal communication in employees of the new criminal procedure code in the Judiciary, Lima North, 2018. The thesis is analyzed based on the elaborate approaches in the theory of DIRCOM. The population was made up of fifty employees from the area of the new criminal procedure code, so the population is very small also called census. This research was descriptive and a non-experimental design was used. At the same time a questionnaire of 20 questions was used. Thus analyzing the results through the SPSS database. It is concluded that, internal communication in the area of the new criminal procedure code of the Judiciary, Lima North. An intermediate level was determined; certain points were found that should be considered for the improvement of having good communication in the organization and its good performance in the workplace. For this, internal communication is a fundamental base in every organization since each internal staff needs to be in a pleasant environment and develop in the best way. This can be seen by confirming that only 31.2% of the collaborators indicated that sometimes the highest percentage is present, which means that it is necessary to better manage the communication and implement strategies that contribute to the result obtained.

**Keywords:** *efficiency, internal communication, feedback, communication*

## **I INTRODUCCIÓN.**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Actualmente la comunicación interna es una de las principales herramientas que toda organización debe desarrollar para transmitir sus valores, cultura, visión y objetivos entre sus trabajadores. De ello depende en buena parte que el personal este alineado con la estrategia corporativa y que los equipos trabajen de manera efectiva y productiva para alcanzar con éxitos los objetivos deseados de la empresa.

Gran parte de las debilidades en las organizaciones está relacionada con una mala o no planificada gestión de comunicación interna muchas veces esto viene desde gerencia. No resolver estos problemas a tiempo puede traer severas consecuencias en sus resultados. En este caso hablaremos del Poder Judicial específicamente del área del nuevo código procesal penal, la cual se basa nuestra investigación, un factor importante que tiene esta organización es el trabajo en equipo, quien está a cargo el jefe de área, tiene la responsabilidad de llevar a su equipo para alcanzar sus objetivos dentro de la empresa. Sin embargo, en los últimos años se ha incrementado el trabajo de un jefe que, de un líder, lo que ha generado la falta de compromiso, motivación, identificación con la empresa, rendimiento laboral, comunicación, generando un mal clima laboral.

Como sabemos si en una empresa se requiere una mayor productividad, pues los mismos colaboradores son quienes responden a ello pero todo va de la mano ha como la organización motiva y genera interacción entre ellos mismos, esto ayuda a que puedan manejarse en conjunto. En si el problema que toda organización muchas veces presenta es por la simple razón que no generan la comunicación entre ellos mismos, solo llegan a sus centro de labores saben cuál es su área y se acabó pero en realidad dejan de lado la eficacia de trabajar con su equipo laboral de fomentar el dinamismo, para que no sea percibido como un trabajo más y un estrés día tras día.

La comunicación interna fue implementada a partir de la década de los 70 en Estados Unidos y en Europa, comenzó relacionándose casi siempre a lo de recursos humanos, cabe resaltar que de un inicio esto no fue adquirida como moda sino como parte de la

complejidad que tenían las organizaciones fue sobre todo a respuesta de eso. Posterior a ello en los años noventa fue adquiriendo más fuerza y de una manera estructurada que como finalidad tenía facilitar el intercambio de información y la relación entre las personas.

En el Perú muchas empresas tienen en cuenta la comunicación interna pero no saben cómo mantenerlos o manejar. Es por ello que es importante el trabajo de la organización, ya que tiene la capacidad de planificar, coordinar, crear fuerza colectiva, justifica, recompensa el esfuerzo, actúa como mediador entre los compañeros de trabajo, ayuda en el desarrollo personal y profesional, sobre todo hace sentir a cada uno de sus equipos como pieza importante para el crecimiento de la empresa.

Se sabe que en una organización se requiere o es sumamente importante la comunicación horizontal, porque genera la confianza en los trabajadores, generando así un ambiente agradable y el buen compañerismo para que de esa manera no surjan conflictos innecesarios dentro del área que se desarrollan y puedan sentirse motivados al realizar sus labores.

La retroalimentación juega un papel muy importante en la comunicación y va de la mano con el feedback, esto genera que el receptor de una respuesta de un mensaje transmitido por el emisor. Sin ello no existe comunicación es así como se maneja el concepto básico para todas las personas.

Las organizaciones siempre viven en entorno competitivo donde los cambios son rápidos y esto lleva a la necesidad de que las gestiones sean muy distintas, y esta se vea apoyada del gran crecimiento tecnológico y las relaciones con las telecomunicaciones. Además es vital importancia el crecimiento de la tecnología ya que también ayuda al crecimiento como empresa, pero estas relaciones han dejado de lado las relaciones personales, el contacto humano, llegándose a olvidar que lo que hace importante a una empresa son los colaboradores quienes los manejan.

El compromiso de la empresa para con sus trabajadores está en el desarrollo profesional, ello motivará a sus empleados en el desarrollo de sus actividades, y se verá reflejado en los resultados de la empresa y en su contribución personal al éxito de la misma.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Internacionales**

Según Cardona. K. (2012). Publico la tesis titulada Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos, con el objeto de obtener el título de licenciada en relaciones públicas y comunicación organizacional en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador. Su objetivo principal fue determinar el análisis del manejo de la comunicación interna de las empresas con sus implicaciones para mejorar el clima laboral y disminuir los conflictos. La metodología utilizada corresponde al enfoque cualitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, la población y muestra estuvo representado colaboradores de la organización y técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta a través del cuestionario de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Es evidente que para lograr una buena comunicación interna en relación asuntos laborales, es personalizada ya sea por comunicación vertical u horizontal, para así poder estar cara a cara con los miembros de la empresa y que esta última escuche las opiniones que se requieren para mejor dicha comunicación.

Según Valencia. P. (2012). Publico la tesis titulada Comunicación Interna y Clima Organizacional un escenario para crear ambiente, con el objeto de obtener el título licenciada en Relaciones Públicas en la Universidad de Palermo en Argentina. Su objetivo principal fue determinar como la comunicación es un factor de vital importancia en cualquier organización, donde influye directamente al clima organizacional. La metodología utilizada corresponde al enfoque cualitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue experimental, la población y muestra estuvo representado en los colaboradores de la empresa y la técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta a través del cuestionario

de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Se pudo tener una mayor comprensión de la comunicación interna y cómo actuar mediante el clima laboral, así mismo se pudo entender que la comunicación interna le ayudara a toda la organización a tener más de una facilidad de interactuar con su público.

Según Armas, J. (2014). En su tesis titulado comunicación interna y clima laboral, con el objeto de obtener el título de licenciado en psicología organizacional en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, Su objetivo principal fue determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en una organización. La metodología utilizada corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional. El diseño de investigación fue no experimental, la población y muestra estuvo representado en los colaboradores de la empresa y la técnica utilizada para recolectar información fue la encuesta a través del cuestionario de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Que la comunicación interna si favorece en cuestión al clima laboral porque existen métodos que aportan a la comunicación entre el emisor y receptor, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de una organización.

### **Nacionales**

Según Roca. S. (2012). En su tesis titulado Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal Huamanga. Ayacucho, con el objeto de estudio de obtener el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación en Ayacucho Perú, su objetivo principal fue determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional. La metodología utilizada corresponde a un enfoque cualitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, la población y muestra estuvo representado por los docentes y estudiantes de la organización propiamente estudiada y la técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta por medio de un cuestionario de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Señalan que la comunicación interna de la universidad San Cristóbal de Huamanga se debe fortalecer las capacidades emocionales para percibir, asimilar, comprender a los estudiantes para así lograr una buena comunicación.

Según Díaz. W. (2015). En su tesis titulada El Liderazgo gerencial y Comunicación Interna en los colaboradores de la dirección ejecutiva de personal de la Policía Nacional del Perú, con el objeto de obtener el grado de doctor en Psicología Educacional y Tutorial en Lima- Perú, su objetivo principal fue determinar la relación entre el liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los trabajadores. La metodología utilizada corresponde a un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, la población y muestra estuvo representado a los trabajadores de la parte ejecutiva de la Policía Nacional del Perú y la técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta a través del cuestionario de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Existe una relación muy cerca entre el liderazgo gerencial con el trabajo en equipo de la dirección Ejecutiva de personal PNP.

Según Paredes. L. (2015). En su estudio realizado titulado Satisfacción Laboral y Comunicación Interna en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Otuzco, con el objeto de estudio para obtener el título de Licenciado en Administración en Trujillo-Perú, su objetivo principal de Establecer la Influencia del Liderazgo Gerencial en la satisfacción laboral de los servidores públicos. La metodología utilizada corresponde al enfoque cuantitativo tipo de investigación descriptivo correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental, la población y muestra estuvo representado por colaboradores de la Municipalidad Provincial de Otuzco y la técnica utilizada para recolectar datos fue la encuesta a través de un cuestionario de preguntas. De sus conclusiones se resumen. Que realmente el liderazgo gerencial influye en los trabajadores porque son ellos quienes tienen que lidiar el día a día y es su líder quien tiene que llevar a un buen puerto a su personal.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

Para esta presente investigación la teoría que respalda es, la teoría del DIRCOM, esto fortalece y va enfocado al que maneja el área de comunicación interna en una organización y que el resto de personal se considere a lo igual como piezas fundamentales para la empresa.

Cabe resaltar que esta teoría de inicio de un libro en el año (1977), donde el autor propuesto implementar lo que es una comunicación en una empresa, sobre todo que sean coherentes y eficaces los contenidos o soportes que se manejen y así puedan manejar la comunicación interna. (Costa, 2005, p13).

Esta teoría se pudo adaptar al nuevo paradigma para una buena estrategia en las organizaciones, donde no solo se trabajara lo tradicional sino también ver en base al entorno de la empresa acoplándose a la realidad.

Según Costa, J. (2005). “El DirCom es una estrategia generalista y polivalente. (p10). Se refiere a que es valioso y tiene habilidades estratégicas que pueden cubrir varias funciones”.

Por eso esta teoría cumple los diferentes cambios de las responsabilidades en la empresa, por esa misma razón se dice que es polivalente porque se puede desempeñar varios estrategias.

En esta teoría al comienzo en las 90 Europas, en que se hablaba que el DIRCOM sus funciones eran interpretadas equivocadamente debido a los prejuicios donde se pensaba que era alguien quien llegaba a una empresa única y exclusivamente a coordinar los diferentes medios y mensaje que se emitía. Si bien se dice que la denominación de DIRCOM es de “director”, quien va estar a cargo de diferentes áreas no solo como encarado o jefe, sino mejor considerado líder de una organización y del buen trabajo en equipo.

La importancia del DIRCOM radica en tener una comunicación eficaz antes de ser un instrumento manipulable. Asimismo se puede decir que el estratega es el tiempo de la “estrategia” y “acción”, esto es la inteligencia de comunicar las cosas con éxito, pero con esto no quiere decir que el solo va comunicar lo que suceda en una empresa, sino que actúa

como comunicador cuando se habla en representar una organización. Lo que en si ve son las estrategias que se puede utilizar para poder tener un buen funcionamiento del área y que como directo en comunicaciones pueda realizar.

En el aspecto de generalista se dice que la palabra “todo” es más que “la suma de sus partes”, esta es una visión que adquirido la organización para no solo enfocarse en la comunicación externa y que se proyectaba al mercado sin saber que la forma interna con los colaboradores de una empresa es lo esencial para que se pueda transmitir a la masa.

El termino polivalente es que se puede desempeñar en diferentes áreas y no solo la que le asignas el director de comunicaciones (DIRCOM), la diversidad de las funciones y responsabilidades que pueda tener. Para ser más claros es quien define la acción es decir la política y estrategias de comunicación en una organización, es quien da la imagen de la interno a lo externo.

Los organismos públicos generalmente poseen oficinas de prensa y jefaturas es decir se maneja de forma vertical la comunicación, para que puedan obtener visibilidad en medios de comunicación de esa manera hacer saber al público como manejan el área, en cambio lo que son las privadas tienen áreas específicas como relaciones públicas, corporativo y marketing dependiendo en el rubro en que se desarrollen es donde necesitan servicios externos de comunicación saliendo de diseñador gráfico hasta la publicidad, producción entre otros.

Precisamente la comunicación interna es la gran desconocida del público externo porque son ellos quien percibe el trabajo o no en equipo en una organización. Es ahí donde entra a tallar el trabajo que en base a la teoría del DIRCOM es ya que aún para muchas empresas el término es desconocido y solo les interesa manejarlo por áreas o términos como “clima organizacional” y “cultura de una organización”, es así que restan importancia a la contratación y el buen manejo de un director en comunicaciones.

Según Antezana. M, (2014) *“El consumidor no depende más de las organizaciones para obtener valiosa información sino que ahora lo puede obtener por diferentes fuentes el principal de ellos es la redes sociales e internet” (p.154)*. Esto es que la era digital ingresa con fuerza en estos tiempos, muchas de la comunicación interna en una organización se maneja por estrategias digitales y no necesariamente cartas o avisos de boca a boca como antes se realizaban.

### **1.3.1 Comunicación interna**

La comunicación en sí, se basa en el proceso de interacción de una persona a otra, por lo tanto, podemos decir que hay un emisor y un receptor del mensaje dado, es por esa razón que en temas de organización tiene que haber una buena comunicación para que de esa manera haya un buen trabajo final y pueda ser mejor el clima laboral.

Además se debe tener un retroalimentación para poder obtener buenos resultados de los colaboradores y no solo con su mismo trabajo, sino también incentivarlos a la interrelación con todos sus compañeros de trabajo y puedan llevarse bien de una área a otra.

Si hablamos de una comunicación interna se puede decir que es a nivel de colaboradores y personal administrativos de una empresa, es ahí donde encontramos la participación de todos iniciando de los cargos más alto de una empresa hasta el menor, con un solo objetivo en común que la organización marche y tenga productividad con ayuda y constancia de cada colaborador.

Es claro decir que una buena comunicación en una empresa tiene que estar guiado por una persona bien capacitada también llamado líder, para que de esa manera no se generen conflictos entre los trabajadores y puedan lidiar con los malos entendidos en base al buen manejo de personal y el ambiente donde laboran.

Álvarez, J. “La comunicación interna es bidireccional o no es comunicación. Debe asemejarse a una autopista en la que la información circule con fluidez por ambos sentidos. De lo contrario, se repetiría un caso muy común en las empresas que no han entendido el valor estratégico de la comunicación” (Art. Razón y Palabra). Pág. 4.

Actualmente la comunicación se ha convertido en una pieza fundamental para los procesos de estrategias en las empresas, pues no solo es el tener una buena interacción entre compañeros de oficina o a nivel de empresa, sino que es lo que la empresa refleja por fuera y quienes son los anfitriones de eso, es el mismo personal que labora en la empresa. En pocas palabras si los colaboradores tienen una buena estrategia de comunicación a su público la demanda va ser reciproco.

Si se pone la visión por la parte externa la organización lo que requiere es enviar y a la vez recibir mensajes del público, datos e informes. Esto es vital para la empresa porque permite conocer bien de tu público externo que habla sobre tu empresa y tu personal que labora ahí.

Armas, J. (2014). “La comunicación como disciplina es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio”.

En base a esta cita podemos tener un poco más información de cómo la comunicación es un elemento fundamental para entenderse entre los colaboradores y que es un amplio conocimiento de un conjunto de técnicas y actividades, donde este último sirve las estrategias que la empresa requiere y lo plantea.

Existen formas expresivas de comunicación gestos, mímicas, por medio de la voz y corporal entre otras. Pero todos estos modelos de comunicación se pueden agrupar solo en dos definiciones que explican mejor.

**Actitud objetivista:** es la adaptación, se puede decir es una actitud serena sin explosiones de ira, mejor dicho no siempre serás servido sino también tienes que servir.

**Actitud egocéntrica:** es el yo de la persona, siempre tratara de satisfacer solo su necesidad y no del resto. Si realiza algo sobresaliente no lo hace por la acción o empresa sino en que lo va beneficiar dicha acción. Es decir que vive su mundo y solo piensa en sí mismo.

Álvarez, J. (2014). “La imagen de las corporaciones depende, cada vez más, del trato que reciba sus empleados y de su vinculación con la sociedad en la que desarrollan su labor. Sin comunicación no hay crecimiento posible”

Finalmente se puede decir que la comunicación interna en una empresa es sumamente importante y necesaria para todos lo que laboral tanto interna y externa porque beneficia a todos, el saber emplear bien la comunicación, interacción y clima de la organización.

#### **Funciones de la comunicación en una organización:**

- Regularizar el plan que direcciona estratégicamente los objetivos propuestos, para llevar acabo correctamente el tipo de cultura que en una empresa se tenga.
- Evalúa la principal vía que influye para direccionar en los distintos procesos de comunicación.

- Realiza mejoramiento en el clima laboral en relación a estrategias organizacionales para que se dé un buen manejo de alguna crisis que pueda atravesar la empresa.
- Ser claros para guiar los pasos de roles y cada función establecida por la empresa.
- Implementar espacios formales e informales donde el equipo de trabajo pueda interactuar y estar en una comunicación más fluida con el resto de colaboradores y puedan mantener una buena relación interpersonal de forma cordial.
- En si la comunicación en una organización tiene que ser un ente donde pueda respaldar a su equipo de trabajo y les motive día a día.

**Comunicación interna:** es la interacción de la empresa con sus colaboradores, donde la comunicación establece buena relación interpersonal y con eso obtener una productividad mejoras en la empresa.

**Comunicación externa:** es la comunicación que va directamente hacia el público en base a mantener su reputación e imagen de la organización.

**Relaciones públicas:** es la vía para direccionar la interacción entre la empresa y sus públicos.

Si hablamos de comunicación interna pues también se puede decir que va de la mano lo que es compromiso laboral porque depende mucho de ambos trabajos para que una organización sea vista de una buena referencia. No solo por ser trabajadores de la empresa sino también que sea como una familia. Por eso veremos los tipos de compromiso laboral.

### **Compromiso laboral.**

Aldana, J. (2013). “El concepto de compromiso laboral ha ido cobrando importancia en las organizaciones, debido al interés por comprender qué retiene a los trabajadores en la organización”

Es sumamente importante que los colaboradores estén comprometidos con la empresa en que laboral, puesto que eso ayuda a la imagen organizacional e incrementa el que tu empresa sea reconocida y hablado por el público. Para poner un ejemplo y reconocer a los trabajadores que tienen la camiseta de la empresa en sí, son los que practican los valores de la organización, personalidad y actitudes que se reflejen en torno a eso.

Si hablamos solo de compromiso estamos diciendo que es lo que hacemos frente a algo o alguien, en este caso en una empresa que o trabajo en que estés, también se puede decir es comprometerse con la marca, unirse sentirte que eres parte de ese motivo u objetivo en que estas o buscas estar.

Además el compromiso laboral es como maneja la empresa el clima entre los colaboradores y la socialización de cada trabajador ante ella, tienes que sentirte satisfecho en lo que estas laborando o en la área en que te encuentras, para que así puedas sentirte cómoda y unida a la empresa, porque desde que ingresas a un trabajo tú ya conformas a la familia de esa organización y por ende no puedes comportarte o ser descortés con ella.

Para Peralta, M. (2013), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

Rodas, K. (2014), considera que la persona es el centro de cualquier organización, el trabajo es el lugar donde el hombre busca una manera de parecerse al tipo de persona que quisiera ser, en armonía con su alrededor, para esto busca establecer frecuentemente un ambiente que le ayude a descubrirse a sí mismo para ser digno de tomar en cuenta, capaz de enfrentar la vida con éxito y ser competente.

Hay definiciones sobre compromiso laboral, pero a la vez es necesario deducir que tipos de compromisos podemos encontrar en una empresa.

### **Compromiso afectivo:**

Este tipo de compromiso es la parte emocional que el empleado siente hacia la empresa, como consecuencia de la satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene la empresa en base a ello.

Los colaboradores que cuentan con este tipo de compromiso tienden a tener preferencia en los cambios que pueda realizar la organización, es decir que no les afectaría en nada cualquier cambio al contrario eso les hace sentir que pueden dar más de ellos hacia la empresa. Ese tipo de actitud es lo que requieren los gerentes o dueños de las empresas.

Peña, R. (2012). “Explicó el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que un trabajador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja”.

Además lo afectivo se relaciona con lo psicológico en el colaborador porque se identifica con los valores de la empresa y su filosofía, eso lo hace notar el orgullo del estar laborando en dicha empresa.

#### - **Compromiso de continuación:**

Esto su pro es que todo el tiempo trabajo en una empresa será reconocido pero a la vez tiene su contra que viene ser el desempleo, como por ejemplo cuanto es la inversión dada del trabajador en su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo.

Arciniega, G. (2013). “El colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero o esfuerzo en ella y dejarla significaría perder todo lo invertido”

Tiene que ver sobre todo el tema económico más que el compromiso con la empresa, es ahí donde vemos el error de muchos de los empresarios hacia sus colaboradores, ya que muchos empleados al ingresar dan todo de sí mismo pero posteriormente solo reciben un gracias verbal, y ningún beneficio que le incentive a mejorar lo realizado, esto hace que ya no se sienta identificado con la empresa,

#### **Compromiso normativo:**

Este compromiso es reciproco, en la manera que es tratado el colaborador en la empresa el mismo valor dará con sus identificación con ella, es como si el deber moral o gratitud que siente el trabajador será emitido de igual forma hacia su centro de labores. Con la finalidad de obtener los mismo beneficios.

Es así que la mayoría de trabajadores sienten, si hay un buen clima laboral logran hacer bien su trabajo pero si ellos se sienten de mala gana sin ánimos de seguir con su trabajos porque simplemente entre ellos se contagian pues no es favorable ni para la empresa ni para ellos económica.

### 1.3.2 Eficacia

La eficacia es una de la capacidad de recibir el efecto en base a una acción que realizaste, esto va de la mano entre conceptos de eficiencia que es el resultado de la productividad en el menor tiempo posible y con mínimos recursos para alcanzar a ello.

**Según Mejía. (2015).** *“Es la determinación en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, si los resultados esperados se alcanzó de forma efectiva. La eficacia consiste en agrupar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente sirva para llevar acabo la satisfacción de los objetivos formulados.”* (p.2).

Básicamente nos explica que la eficacia es el producto o respuesta que se espera ante el propósito que deseamos lograr antes, durante y después de un plan en cuestión.

#### **Eficacia en la comunicación interna:**

La eficacia dentro de la comunicación interna es muy importante en una organización puesto que es lo que se busca para alcanzar los objetivos con éxito y de esa manera las relaciones entre los colaboradores sea de mejora y no solo con ellos sino también con sus superiores en este caso se podría decir el gerente o el presidente de la corte superior de justicia de lima norte, ya que si el ser eficaz dentro de una empresa no solo compete con el equipo laboral sino tiene que ser orientado o dirigido en base a la cabeza que es quien maneja a su grupo interno y la cual plantea metas ya sean a corto, mediano o largo plaza todo esto con proyecciones a una mejora día tras día.

Básicamente en una empresa lo que se requiere es la comunicación sobre todo con los mismos compañeros de trabajo, esto significa que a raíz de la interacción es que se crea ya sea conflictos o buenas relaciones entre ellos mismo, si bien es cierto lo último mencionado no siempre se da por muchas razones tales como Malos entendidos, envidia, o crisis de la empresa. Estos son unos ejemplos de los muchos que se debe presentar en una empresa.

En base a esto la eficacia es el resultado de la acción realizada, si se deja que las malas relaciones entre compañeros es constante se saldrá de control y esto ocasionara una

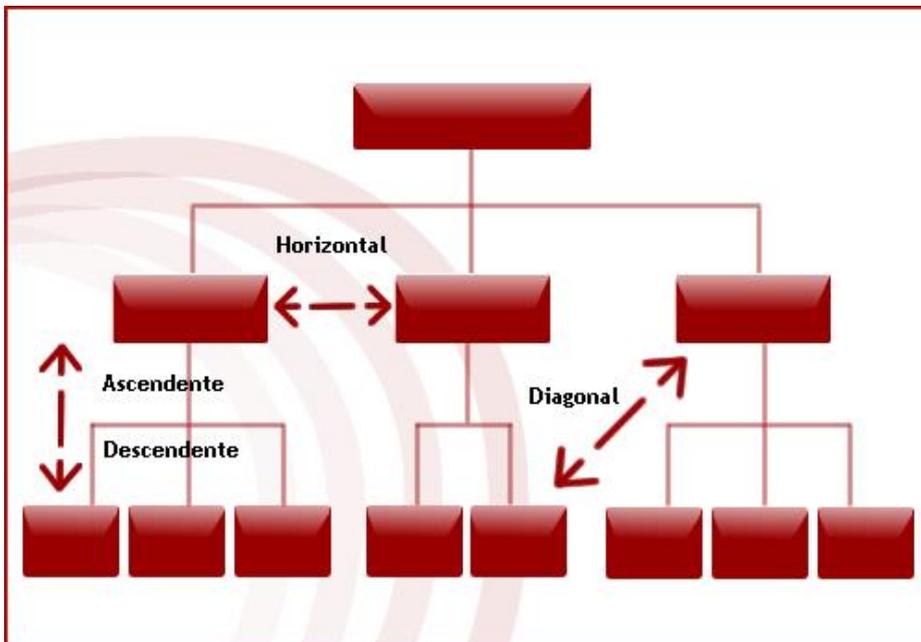
productividad baja. Además se puede decir que al medir la eficacia en una empresa es la mejora de la comunicación asegurada.

El tener una buena comunicación ayuda al entendimiento entre los colaboradores de la empresa, en este caso se aplica en los trabajadores del Poder Judicial en el área del nuevo código procesal penal, la eficacia de cada uno de ellos se medirá en cuestión de rendimiento y como se manejan las diferentes formas de comunicación que se tiene en toda empresa.

### 1.3.3 Flujos de la comunicación

Es totalmente indispensable saber que la comunicación en una organización es importante y que fluya por distintas vías, ya sea de niveles jerárquicos menor a los más altos o viceversa es por eso que si se busca una comunicación eficaz se requiera no solo de la dirección de una persona con más alto cargo sino también que la información surja de los colaboradores para saber más de cómo se maneja la parte esencial de una empresa y como ellos se sienten.

Gráfico 01



Flujo de la comunicación (blogspot)

**Comunicación descendente:** este tipo de comunicación se presenta en base a los niveles con mayor jerarquía de una organización dirigido hacia el menor nivel jerárquico, en muchas de las empresas se presenta este tipo de comunicación, es decir que si la persona con más alto cargo da un comunicado a su secretaria y esa informar la puedan dar al resto de personal, pues conforme va descendiendo los niveles jerárquicos la información se va perdiendo o en peor de los casos solo llegue a unos cuantos eso quiere decir, que se puede ocasionar tardanzas en la llegada de la información para su destino. Por eso motivos es muy necesario que exista una buena coordinación o sistema que pueda manejar dicho proceso y de esas formas todas puedan estar enterados de lo que ocurre en la empresa.

Para que un colaborador pueda llegar hablar o querer expresarle cualquier incomodidad entre otras cosas a un gerente general, tiene que pasar por distintas personas para que recién su información pueda ser escuchada y muchas veces ni se logra llegar a la cabeza de la empresa, pero si llega más rápido cuando es lo contrario como en este tipo de comunicación del jefe a los trabajadores es ahí donde claramente se puede notar que si una organización es netamente autoritaria no se podrá manejar la comunicación interna y mucho menos mantener un buen clima laboral entre su equipo de trabajo.

En este tipo de comunicación los medios más utilizados llamado al empleado de forma presencial, atreves de reuniones, vía telefónica y medios escritos la cual pueden ser:

- Cartas
- Memorándum
- Folletos
- Manual y reportes. Etc.

**Comunicación ascendente:** este tipo de comunicación es de manera que los colaboradores puedan hacer llegar su información al más alto cargo, pero a la vez es donde existe más problemas conforme va ascendiendo sobre todo se da cuando se le quieren informar de algún hecho que no se espera la gerencia de una empresa, esto puede ser en base a la productividad de una organización o no llegaron a los objetivos planteados y pues por temor a un despido puede que la información no llegue como debe ser al gerente, es cuando pueden afectar a la empresa o en peor de los casos llevar a una crisis al guardar o querer disimular lo que en realidad pasa dentro de la organización.

En esta comunicación ascendente a comparación con la descendente, es que la primera se trabaja de una manera democrática donde los colaboradores de empresa cuenta la participación de ellos en cambio la descendente es autoritaria lo que muchas veces diga el más alto nivel jerárquico es lo que se va tener que acatar así no les parezca al resto. Los medios que se utiliza son:

- Entrevista.
- Reuniones.
- Encuestas al personal.
- Sistemas de quejas (cartas o mensajes).

**Comunicación horizontal:** este es una de las comunicaciones que en teoría se dice que se debería manejar en una empresa, porque pueden llegar con más facilidad a la persona que deseas y básicamente es la interacción de un mismo nivel jerárquico es de esa manera que no se presenta autoridad, sino lo que realmente importa es que se trabaje el sistema en el proceso de comunicación y que cualquier inquietud o problemas que suceden dentro de la empresa puedan estar comunicados entre todos y poder ver la manera de solucionar el problema o en todo caso celebrar algún motivo especial.

Ventajas de trabajar este tipo de comunicación son:

- Realización de actividades en grupo.
- Relacionarse con las diferentes áreas trabajo en la empresa.
- Comunicación rápida.
- Se evita malos entendidos.
- Dinamiza las horas laborales. Etc.

**Comunicación diagonal:** en este tipo de comunicación es con diferentes niveles jerárquicos pero no tiene dependencia ningunas de las partes, cabe resaltar que la finalidad de esta comunicación es que sea de una manera más rápida en llegar la información y que mejore el entendimiento del mensaje de esta manera lograr que los objetivos planteados en una organización sean cumplidas, la comunicación diagonal se utiliza mucho en las organizaciones porque el flujo de la comunicación no solo va en líneas rectas sino también diferentes rutas.

Además es necesario saber que en este tipo de comunicación se tiene que cuidar los inconvenientes en la empresa porque puede desencadenar en una imagen tanto para el público interno y externo de la organización.

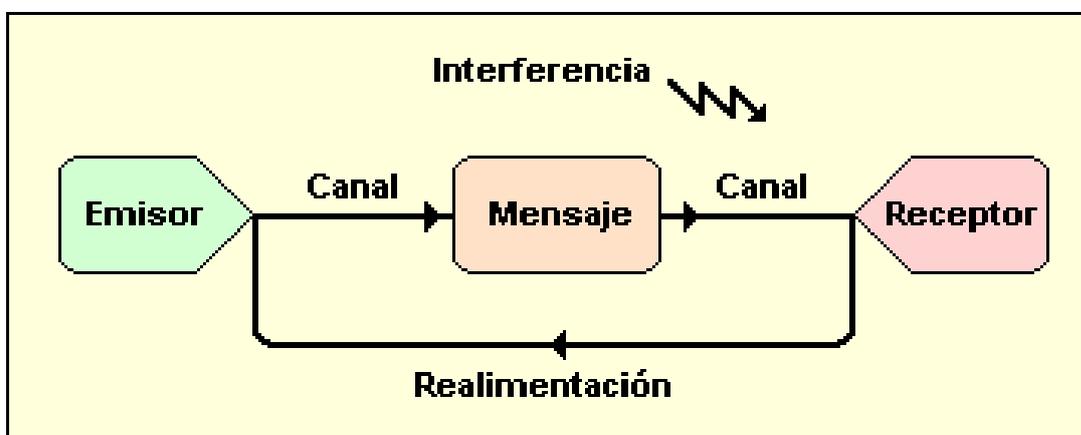
### 1.3.4 Retroalimentación de la comunicación

En si la retroalimentación es una comunicación entre dos a más personas, ya que se sabe que para una comunicación efectiva se tiene a un emisor y un receptor del mensaje en cuestión, este último que se menciona que viene ser el mensaje para que tenga y se sepa que llego al receptor es el que tiene que dar una respuesta, en este caso si hablamos de una organización quienes darán esa respuesta son los mismos colaboradores.

También se puede hablar del feedback en la persona o la retroalimentación interna esto es llamado así porque se produce por uno mismo nuestro cuerpo da una respuesta en base a lo que nos sucede por ejemplo: si tenemos miedo, el cuerpo reacciona ya sea que se te escarapela la piel, también empieza a sudar a este tipo de respuestas son donde se saca conclusiones a lo que está pasando.

La retroalimentación es todo el proceso de la comunicación como ya se mencionó desde el emisor, receptor, mensaje y feedback, todo ese conjunto está representado en la retroalimentación de la comunicación. Con más claridad se muestra en esta imagen:

**Gráfico 02:**



Proceso de la comunicación, Villanueva. I.

En esta imagen se ve todo el proceso de comunicación explicado ya cada uno de los elementos, en cuestión a la interferencia o también llamado ruido hace que el mensaje no pueda llegar a su destinatario en este caso el receptor, solo por una de las fallas de algún elemento produce un problema en el mensaje.

### **1.3.5 Barreras de la comunicación interna**

Las barreras de la comunicación son obstáculos que pueden hacer que no haya una comunicación eficaz y que pues de igual forma el mensaje no sea recibido, esto es enfocado al emisor y receptor de la comunicación, esto es muy importante en la investigación de los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, es ahí donde muchas veces se trabaja mucho lo que es jerarquía y las informaciones brindadas bajo los flujos de la comunicación en lo que se vive día a día. Además no solo ahí sino también se presenta en la gran mayoría de organizaciones.

**Barreras fisiológicas:** este tipo de comunicación es cuando el emisor o receptor puedan sufrir alguna enfermedad ya sea de nacimiento o algo que hayan adquirido en el tiempo perjudique el estado de la persona con la comunicación asertiva que se requiere, por ejemplo: la sordera.

**Barrera física:** esto generalmente se produce en el ambiente, pueden ser manejados fácilmente, sin embargo no deja de ser un impedimento de una buena comunicación estos son:

- Internet
- Teléfonos
- Ruidos o interferencias al comunicarnos etc.

**Barreras psicológicas:** esto es base a las percepción que puede tener una persona dentro del proceso de comunicación uno de ellos es los estereotipo se emite un juicio sin haberle conocido, simplemente se guía por la percepción y en base de esa idea clasificas a las

persona. Como consecuencia resulta que la atención se desvía y la información importante se pierde.

**Barreras lingüísticas:** esta barrera es una de las que sino se detalla se pueden prestar a malas interpretaciones, es decir, si el emisor comunica algún mensaje de necesidad que me lleven unos archivos, pues no todos lo interpretan de la misma manera algunos será que debe ser rápido otros quizá con no mucha urgencia.

Si hablamos de forma general de acuerdo a las barreras de la comunicación es muy importante puesto que tienen que evitar que sobrepasen las barreras de acuerdo a que papel tomen conveniente. Es necesario que los colaboradores en una empresa tengan claro cómo llegar y expresarse ante su superiores o cómo responder a ello de forma respetuosa.

Un mensaje que sea claro y de manera adecuado, será convertido en una acción en relación al receptor. Si pasa lo contrario que el mensaje sea nada claro e impreciso ocasionara problemas en la empresa. Sobre todo al entablar una comunicación entre dos a más personas.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo se presenta la eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?

##### **1.4.1. Problemas específicos**

¿Cómo se presenta los flujos en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?

¿Cómo se presenta la retroalimentación en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?

¿Cómo se presenta las barreras de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación tiene como objetivo ver la eficacia de la comunicación interna, donde definiremos los diferentes elementos que debe utilizar para una buena comunicación hablamos sobre los flujos de comunicación como descendente, ascendente, horizontal y diagonal, retroalimentación y barreras de comunicación, esto es importante para la eficacia de la comunicación o de lo contrario poder ver estrategias para llegar al objetivo requerido de la investigación.

En este estudio permitirá que las empresas no solo mantengan el buen manejo de su funcionamiento, ganancias y valor en el mercado, sino también mantengan la importancia de trabajo en equipo bajo la influencia de un buen líder, que genere efectividad en los servicios que presta la empresa. La eficacia también es un efecto positivo en el personal generando identidad y permitiendo que se cree un buen clima laboral.

El desarrollar el tema de comunicación interna es muy indispensable, puesto que toda empresa la comunicación como tal es importante para la buena relación laboral entre los colaboradores con distintos niveles jerárquicos y hacer crecer la organización.

Cabe mencionar que la investigación se llevara a cabo mediante encuestas a los colaboradores del poder judicial específicamente en el área del nuevo código procesal penal, además es de mucha ayuda para un futuro puesto que se mejorará el trabajo de comunicación para un buen fin tanto productivo y teniendo en cuenta el clima en los colaboradores de la organización. Se desea generar una fuente bibliográfica, es decir, introducir como sustento para los futuros estudiantes de Ciencias de la Comunicación relacionadas al estudio de la eficacia en la comunicación interna.

## **1.6 Hipótesis**

La eficacia en la comunicación interna tuvo un efecto deseado en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018.

## **1.7 Objetivo general**

Determinar la eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal del Poder judicial, Lima Norte, 2018.

### **1.7.1. Objetivos específicos**

Identificar la eficacia de los flujos en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal del Poder judicial, Lima Norte, 2018.

Identificar la eficacia de la retroalimentación en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal del Poder judicial, Lima Norte, 2018.

Identificar la eficacia de las barreras en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal del Poder judicial, Lima Norte, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de Investigación**

El presente estudio se llevará a cabo en un enfoque cuantitativo por lo que se empleara el recolectar datos para probar una hipótesis, de esta manera se medirá numéricamente asimismo se analizara bases estadísticas para probar el comportamiento de estudio además de teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.47).

El diseño utilizado es no experimental ya que no se manipulo deliberadamente la variable, solo se observaron los fenómenos en estudio natural por lo tanto es de carácter transversal.

### **2.1.1 ENFOQUE**

La investigación realizada tiene como enfoque cuantitativo, el cual nos permitirá mostrar resultados de forma numérica, por ejemplo: el uso de estadísticas y porcentajes donde implica el uso de preguntas donde expliquen posterior a las variables utilizadas y la relación entre ellas.

### **2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El estudio es no experimental y con un enfoque cuantitativo donde nos permite indicar que reúne las características para ser determinada nivel aplicada, porque se utiliza una variable real, así como también es de tipo descriptiva simple asimismo obtendrá información de la variable de manera independiente.

## **2.2 Variables, Operacionalización.**

### **2.2.1 Definición conceptual:**

Para el propósito de esta investigación la variable es “comunicación interna”, donde se aplicara en los colaboradores del nuevo código procesal penal, esto permitirá describir la eficacia que hay en la variable de acuerdo a las validades de las bases teóricas que se utilizó.

**Variable- comunicación interna:** es la interacción o buena relación entre el grupo interno de trabajo en una organización, plenamente hablamos de las diferentes tipos de comunicación que se puede tener entre los colaboradores, además cabe resaltar que es de suma importancia emplear en la organización un buen plan de comunicación para que, la empresa son los que su equipo de trabajo es. Seguidamente en principio la comunicación se rige en una retroalimentación es decir que en primera exista el emisor y el receptor, posterior a ello los tipos ya sea verbal, no verbal, ascendente, descendente. Etc.

**Dimensión 1:** flujos de la comunicación interna.

**Dimensión 2:** retroalimentación de la comunicación.

**Dimensión 3:** barreras de la comunicación interna.

Cardona, K. (2012). La comunicación interna no debe entenderse como un proceso en una sola dirección, sino que debe verse como un camino de ida y vuelta (feed-back) a fin de conocer y satisfacer las necesidades y objetivos de ambas partes”

### **2.2.2 Definición operacional**

Para efectos del presente estudio de la variable “eficacia de la comunicación interna de los colaboradores del nuevo código procesal penal, del Poder Judicial, Izaguirre. 2018”, serán evaluados a través del siguiente gráfico:

**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN**

Variable	Definición de variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Eficacia en la Comunicación interna</b>	<p>El concepto de eficacia en la comunicación interna se asocia a la medición de los resultados de un buen trabajo en equipo. Estos resultados se definen en función de los objetivos de “contar a la organización lo que la organización está haciendo” esto es uno de los pasos de la activa participación de sus colaboradores dentro de la empresa.</p> <p><b>Cortina, G. (2010).</b></p>	<p>La eficacia de la comunicación interna será medida por las dimensiones, flujos de la comunicación, retroalimentación y barreras de comunicación, aplicando para ello como instrumento el cuestionario.</p>	<p><b>Flujos de la comunicación.</b></p> <p>Con el libro publicado. “Más allá de la comunicación interna”, nos dice las estrategias de comunicación dentro de una organización y como se debe hacer en sus diferentes cargos.</p> <p><b>Mascaray. Y García (2003).</b></p>	<b>Descendente</b>	¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe área a través de tus compañeros (rumores)?
					¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?
					¿Crees que tu jefe de área utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?
					¿Conoces los beneficios y objetivos que te brinda el nuevo código procesal penal?
				<b>Ascendente</b>	¿El encargado del área te permite alguna sugerencia o aporte en relación de la productividad que debe hacer cada personal?
					¿Tienes confianza para dirigirte al jefe del área de problemas personales?
					¿Consideras que al hacer sugerencias para la empresa a tus superiores son tomadas en cuenta?
	¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus				

				<b>Horizontal</b>	compañeros?
					¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?
					¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?
			<b>Retroalimentación</b> “La retroalimentación” <b>Moreno. J. (2015).</b>	<b>Comprobación del mensaje</b>	¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique? ¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?
				<b>Entendimiento del mensaje</b>	¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?
			<b>Barreras de comunicación</b> <b>García. J. (1998).</b> Con su libro “comunicación interna”, nos habla sobre las	<b>Lingüísticas</b>	¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?
				<b>Fisiológicas</b>	¿Algunos de tus compañeros tiene la pronunciación defectuosa o no logra escuchar bien, lo cual impida una buena comunicación?

			diferentes formas de superar las barreras en una empresa.		¿Crees que los términos jurídicos que maneja tu jefe de área sea un obstáculo para una comunicación asertiva?
				<b>Físicas</b>	¿Distancia entre tu jefe de área y tú, dificulta la comunicación? (tiempo y espacio).
					¿Consideras que los aparatos tecnológicos utilizados en tu área dificulten la comunicación entre tus compañeros?
				<b>Psicológica</b>	¿Crees que al momento de dirigirte a tu jefe, demuestra una actitud dominante la cual impide una buena comunicación?
					¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Según Tamayo (2012). “La población es en general un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de unidades de análisis que se encuentren dentro de dicha investigación, además que debe ser cuantificado para que de esa manera pueda ser integrado en el estudio como N”.

Dicha esta cita se puede deducir que la población es la agrupación de individuos quienes están determinados de acuerdo al estudio en cuestión y que aportaran para el mismo fin.

La población a estudiar es de 50 colaboradores del Poder Judicial de Lima Norte específicamente en el área del nuevo código procesal penal. 2018, que son elementos sociales de características comunes.

### **2.3.2 Muestra**

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010). “En esencia la población en si se puede determinar mediante un subgrupo aquellos elementos que estén dentro de las características llamadas también población”. (p.150).

Para poder obtener la muestra se ha realizado un muestreo aleatorio simple, porque todos los individuos tienen idénticas probabilidades de ser parte de la muestra. Además se utilizará la muestra a los 50 colaboradores, siendo muy reducida la cantidad de la población.

Asimismo, la muestra será la igual de la población por los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos.**

Para adjuntar los datos se utilizó como instrumento el cuestionario, donde se encuentra compuesto por 20 ítems, asimismo se obtuvo como objetivo respuestas sobre el problema de la investigación. Se eligió este instrumento ya que cuenta con gran capacidad de proporcionar información en la muestra ya destinada.

- **Encuesta:** se ha utilizado como medio de recolección de campo, es decir recolectar la información de la muestra de estudio definida y señalada previamente.
- **Bibliográfica:** se utilizó para recolectar información de libros, revistas enciclopedias, y/o de toda fuente escrita.
- **Internet:** se ha utilizado para recolectar información escrita de los diversos programas virtuales que nos presenta el internet.
- **Estadísticas:** se ha utilizado para procesar los datos y presentar los resultados del estudio.

#### 2.4.2 Validación y confiabilidad del instrumento.

Se empleó el cuestionario de 20 preguntas organizadas en base de los indicadores, variable y las dimensiones correspondientes. Para su realización se ha medido su confiabilidad y validez de contenido. La confiabilidad se midió con el coeficiente de Alfa de Cronbach y la validez con juicios de expertos cuyo resultado se observa a continuación:

*Fórmula de Alfa de Cronbach*

$$oc = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right]$$

Conclusión: la formula operada del alfa de Cronbach ha dado como resultado 0,98 donde por lo que el instrumento es totalmente confiable.

## **2.5 Métodos de análisis de datos.**

Para este presente estudio se empleara de carácter cuantitativo de método descriptivo simple además de un diseño no experimental, puesto que al medir la variable planteada en el problema de la tesis, asimismo la metodología es utilizada para transformar las bases numéricas. Lo cual ayudara a medir dichos datos obtenidos mediante análisis estadísticos.

## **2.6 Aspectos éticos.**

la investigación está basado en la ética, puesto que se respeta todas las bases académicas obteniendo de esa manera los permisos pertinentes en la empresa donde se empleó el estudio para que de esa manera se pueda probar la veracidad y confiabilidad durante del estudio.

De la misma manera se ha respetado el derecho de autor para la ayuda de esta investigación, además son fuentes quien ayuda a respaldar el estudio.

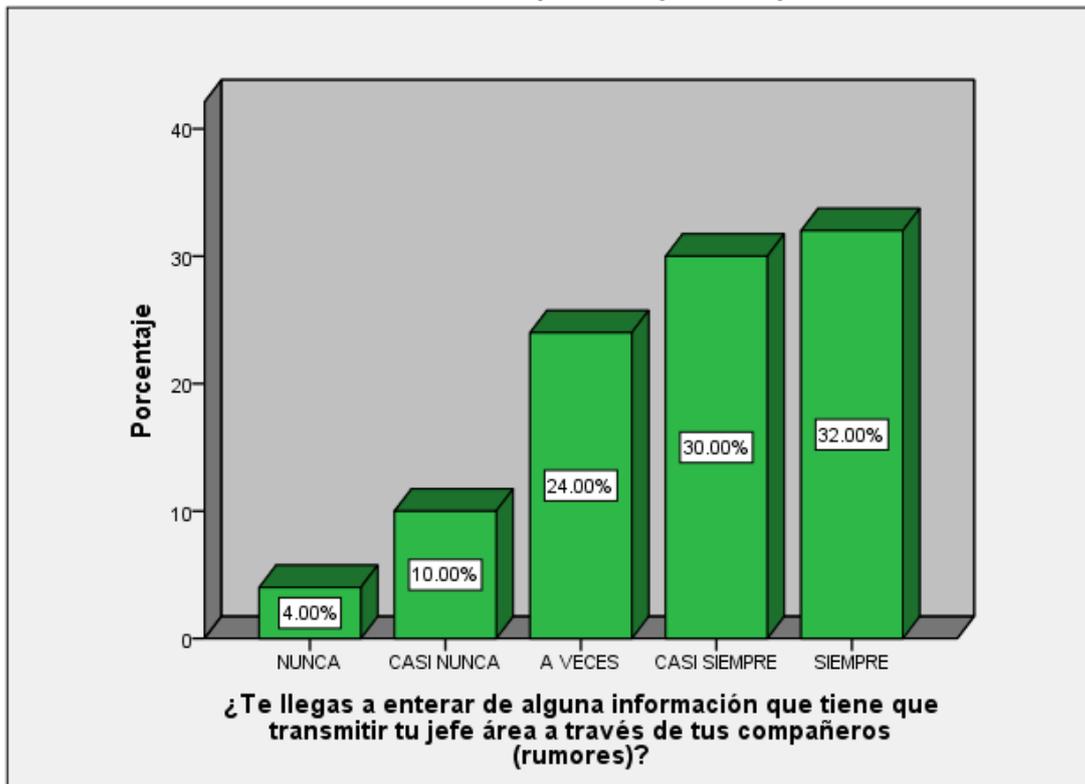
### III. RESULTADOS

TABLA Y GRÁFICO 1

**¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe área a través de tus compañeros (rumores)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4.0	4.0	4.0
	CASI NUNCA	5	10.0	10.0	14.0
	A VECES	12	24.0	24.0	38.0
	CASI SIEMPRE	15	30.0	30.0	68.0
	SIEMPRE	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe área a través de tus compañeros (rumores)?**



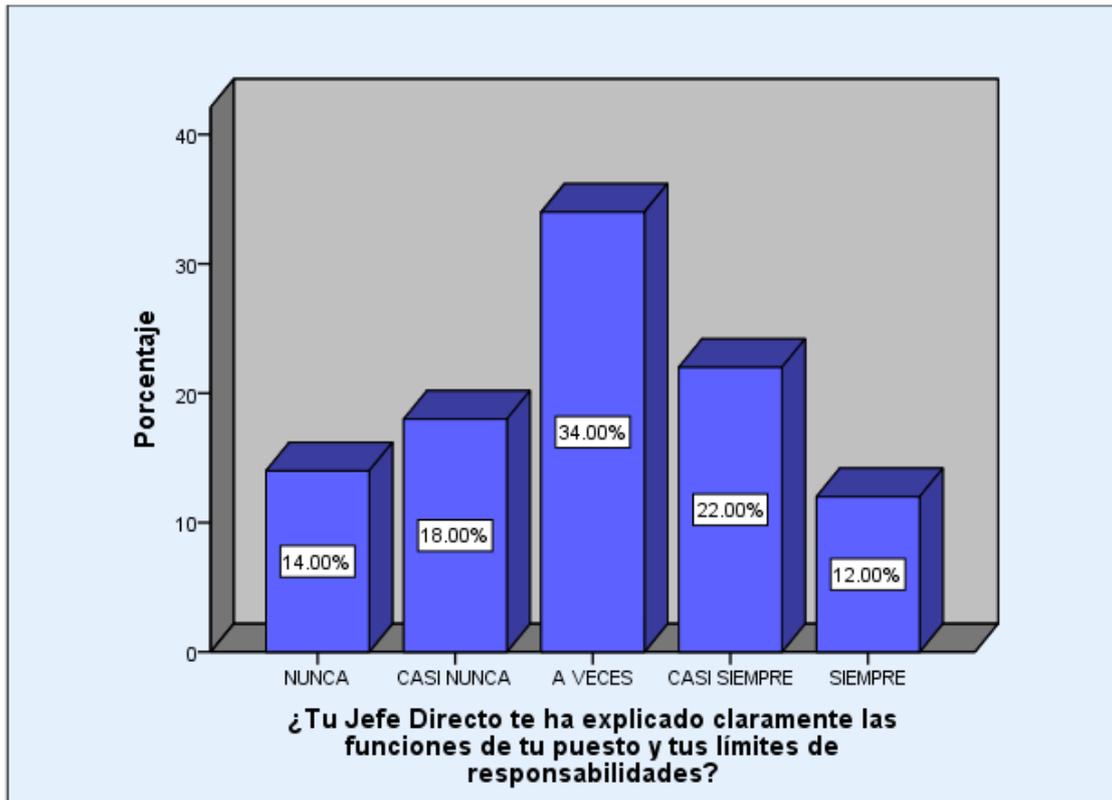
**INTERPRETACIÓN:** A través del gráfico 1, que corresponde a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador descendente, observamos que al menos el 32% de los colaboradores del Nuevo Código Procesal Penal marcaron siempre mientras un 4% marcaron que nunca se llegan a enterar la información que transmitir su jefe de área a través de sus compañeros.

**TABLA Y GRÁFICO 2**

**¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14.0	14.0	14.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	32.0
	A VECES	17	34.0	34.0	66.0
	CASI SIEMPRE	11	22.0	22.0	88.0
	SIEMPRE	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?**



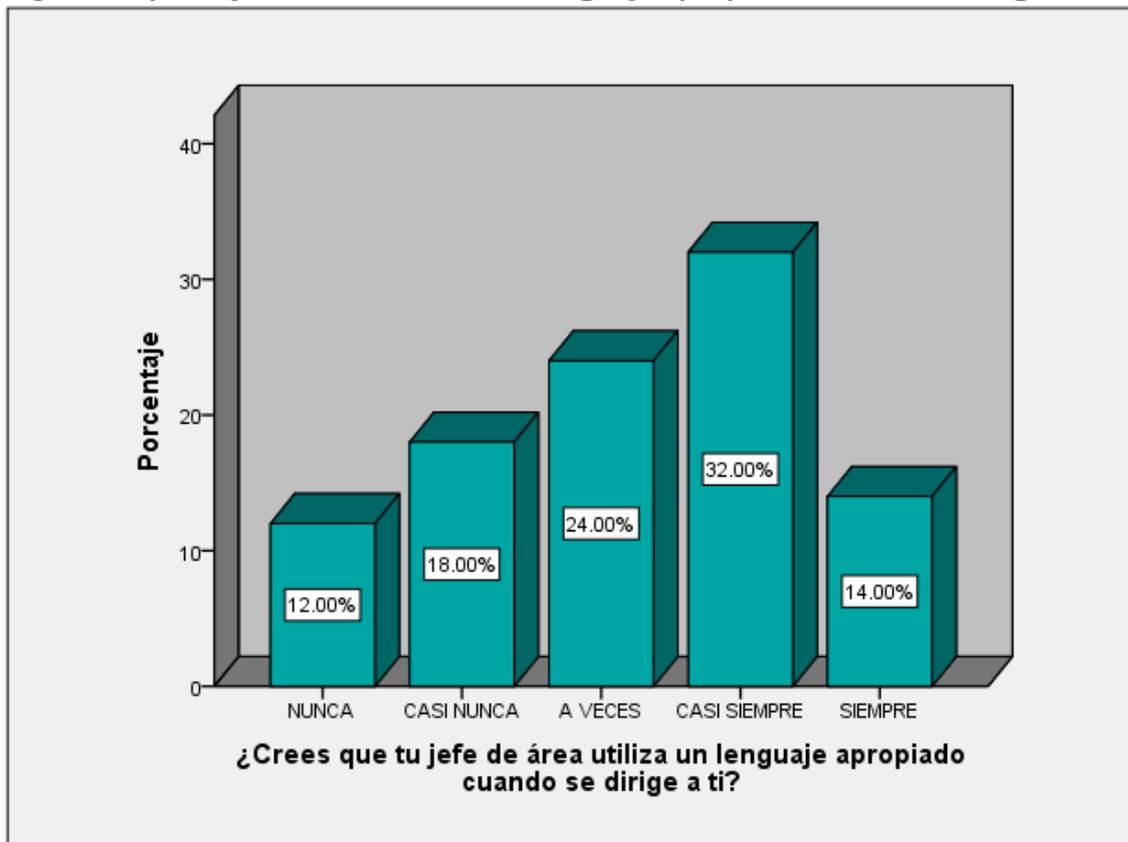
**INTERPRETACIÓN:** Del siguiente gráfico expuesto, que corresponde a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador descendente, alrededor del 34% de los colaboradores del Nuevo Código Procesal Penal marcaron que a veces su jefe directo le explica detalladamente sus funciones, mientras un 12% marcaron que siempre el jefe directo les llega a explicar sus funciones como ellos lo esperan.

**TABLA Y GRÁFICO 3**

**¿Crees que tu jefe de área utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12.0	12.0	12.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	30.0
	A VECES	12	24.0	24.0	54.0
	CASI SIEMPRE	16	32.0	32.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Crees que tu jefe de área utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?**



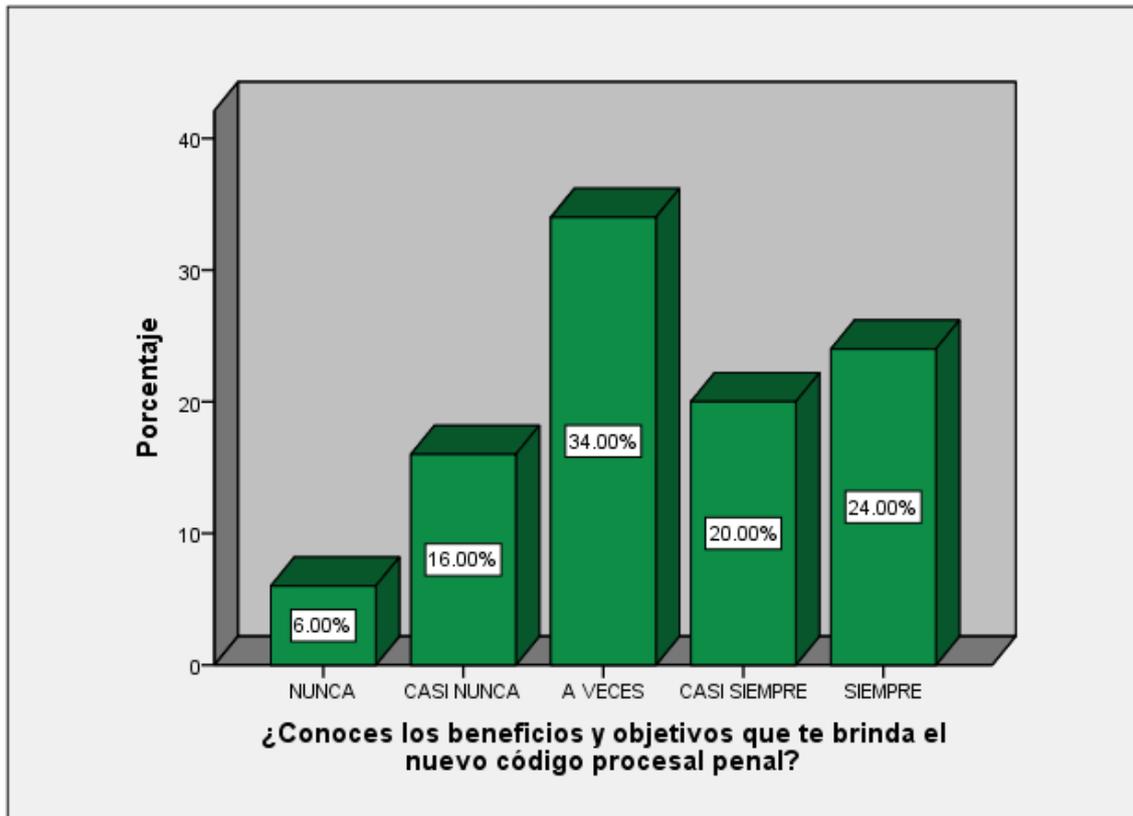
**INTERPRETACIÓN:** En este tercer gráfico, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador descendente, al menos el 32% de los colaboradores del Nuevo Código Procesal Penal marcaron que casi siempre su jefe de área utiliza un lenguaje apropiado, mientras un 12% marcaron que nunca se dirige con un lenguaje apropiado.

**TABLA Y GRÁFICO 4**

**¿Conoces los beneficios y objetivos que te brinda el nuevo código procesal penal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6.0	6.0	6.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	22.0
	A VECES	17	34.0	34.0	56.0
	CASI SIEMPRE	10	20.0	20.0	76.0
	SIEMPRE	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Conoces los beneficios y objetivos que te brinda el nuevo código procesal penal?**



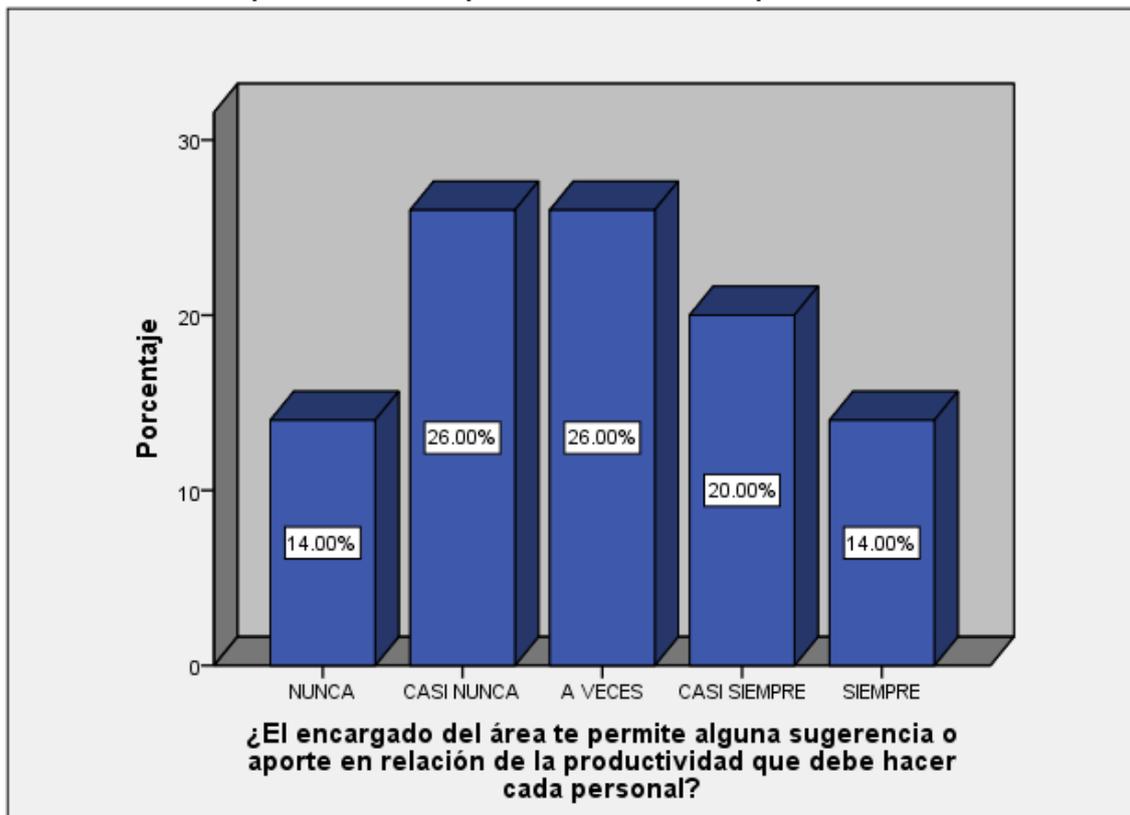
**INTERPRETACIÓN:** Del siguiente gráfico visualizado, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador descendente, podemos interpretar que al menos el 34% marcaron que a veces se enteran de los beneficios y objetivos del Nuevo Código Procesal Penal, mientras un 6% dice que nunca logran saber lo detallado arriba.

TABLA Y GRÁFICO 5

**¿El encargado del área te permite alguna sugerencia o aporte en relación de la productividad que debe hacer cada personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14.0	14.0	14.0
	CASI NUNCA	13	26.0	26.0	40.0
	A VECES	13	26.0	26.0	66.0
	CASI SIEMPRE	10	20.0	20.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿El encargado del área te permite alguna sugerencia o aporte en relación de la productividad que debe hacer cada personal?**



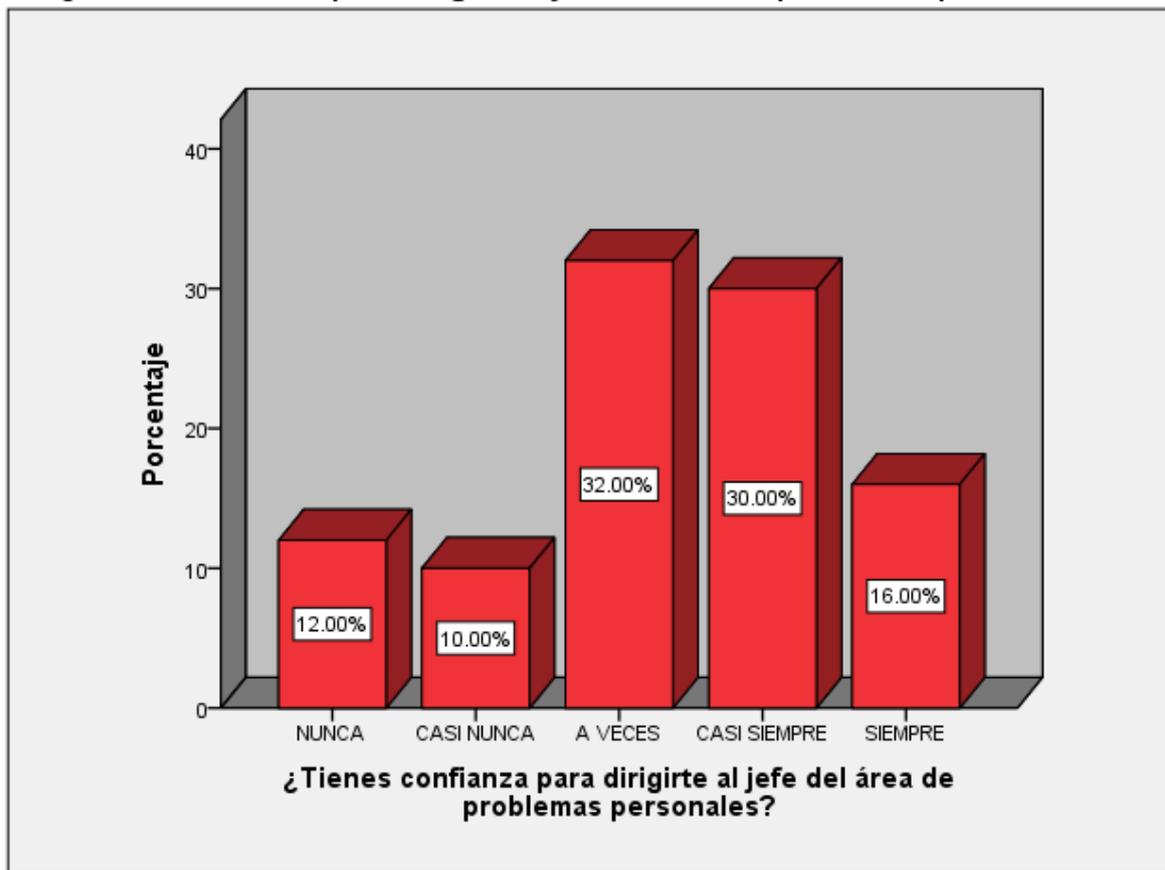
**INTERPRETACIÓN:** Del gráfico que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Ascendente, se infiere que más del 60% de los encuestados creen que a veces el encargado del área permite sugerencias o aporte en relación a la productividad del personal, mientras un 14% dice que nunca se permiten lo expuesto anterior.

**TABLA Y GRÁFICO 6**

**¿Tienes confianza para dirigirte al jefe del área de problemas personales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12.0	12.0	12.0
	CASI NUNCA	5	10.0	10.0	22.0
	A VECES	16	32.0	32.0	54.0
	CASI SIEMPRE	15	30.0	30.0	84.0
	SIEMPRE	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Tienes confianza para dirigirte al jefe del área de problemas personales?**



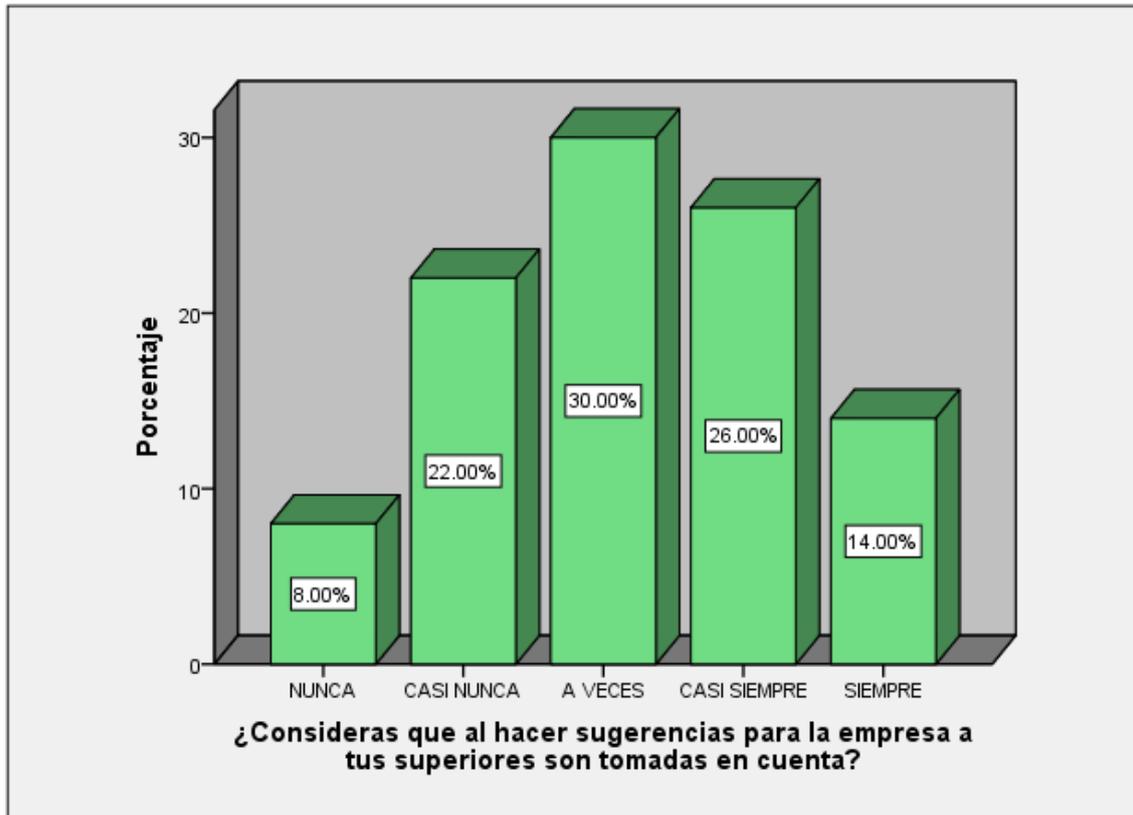
**INTERPRETACIÓN:** En el gráfico mostrado, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Ascendente, al menos el 32% de los encuestados marcaron que a veces tienen la confianza para dirigirse al jefe de área sobre problemas personales, mientras un 10% dice que casi nunca tienen esa confianza.

**TABLA Y GRÁFICO 7**

**¿Consideras que al hacer sugerencias para la empresa a tus superiores son tomadas en cuenta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8.0	8.0	8.0
	CASI NUNCA	11	22.0	22.0	30.0
	A VECES	15	30.0	30.0	60.0
	CASI SIEMPRE	13	26.0	26.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Consideras que al hacer sugerencias para la empresa a tus superiores son tomadas en cuenta?**



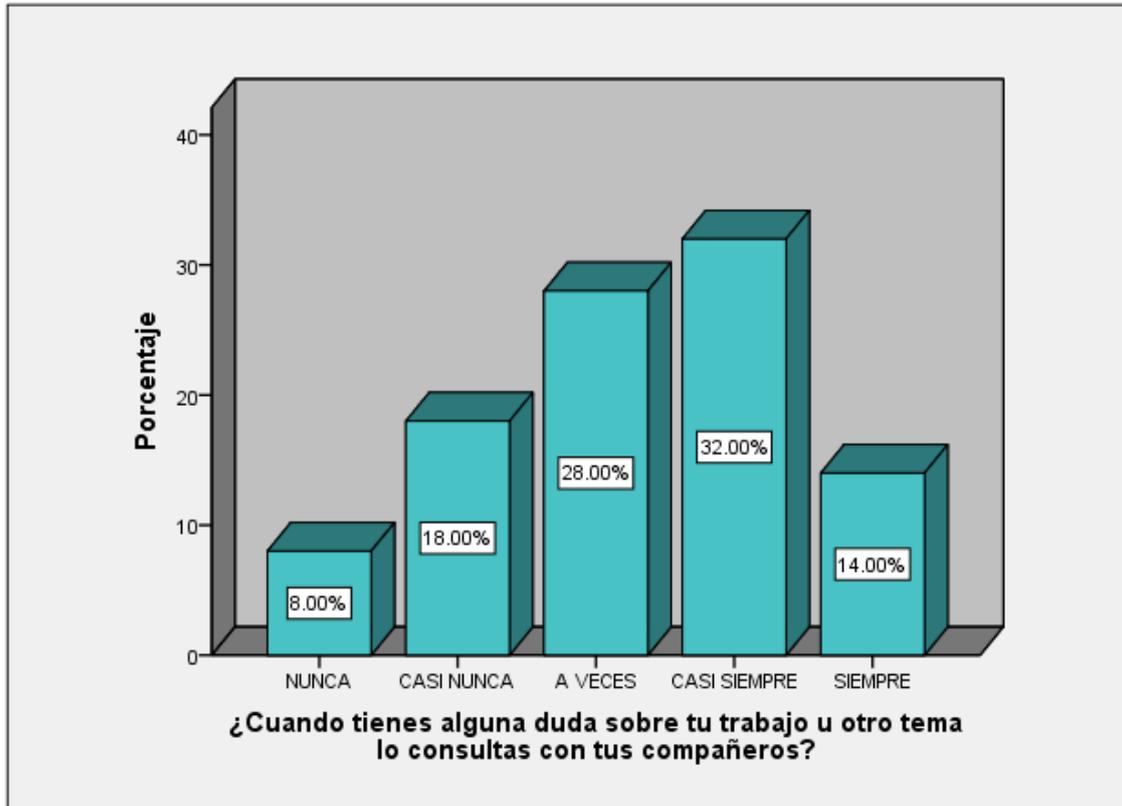
**INTERPRETACIÓN:** El gráfico mostrado, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Ascendente, se infiere que cerca del 30% de los encuestados consideran que al hacer sugerencias para la empresa son tomadas en cuenta, mientras un 8% creen que nunca sus sugerencias son tomadas en cuenta.

**TABLA Y GRÁFICO 8**

**¿Cuándo tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8.0	8.0	8.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	26.0
	A VECES	14	28.0	28.0	54.0
	CASI SIEMPRE	16	32.0	32.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?**



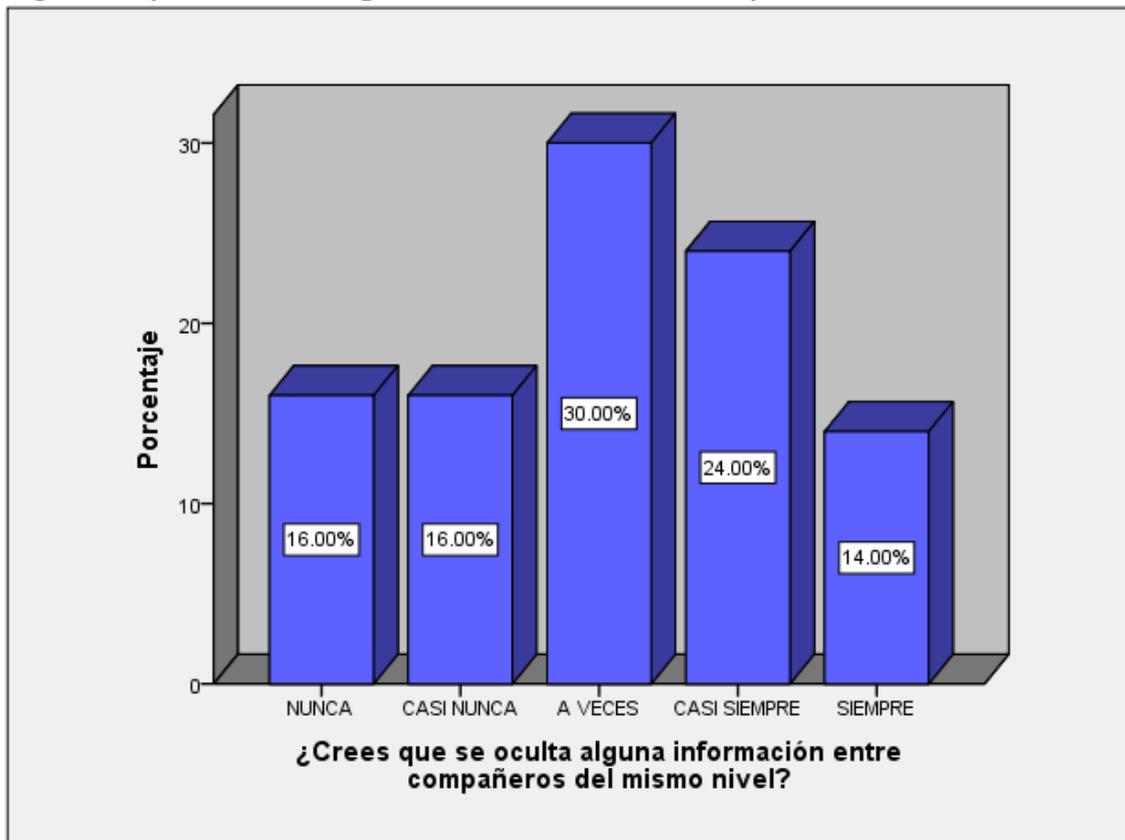
**INTERPRETACIÓN:** A través de este gráfico, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Horizontal, podemos interpretar que al menos 32% de los encuestados consultan con sus compañeros algunas dudas que tengan, mientras un 8% dicen que nunca consultan sus dudas.

**TABLA Y GRÁFICO 9**

**¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	16.0	16.0	16.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	32.0
	A VECES	15	30.0	30.0	62.0
	CASI SIEMPRE	12	24.0	24.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?**



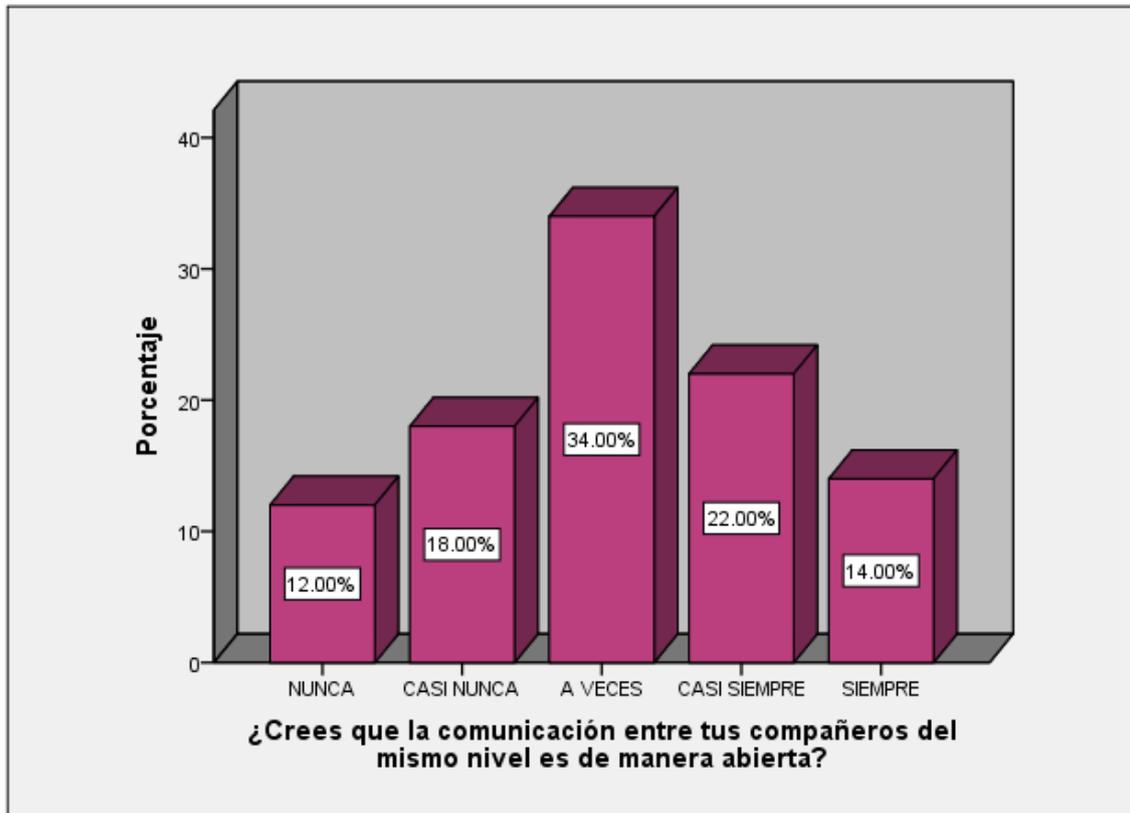
**INTERPRETACIÓN:** El gráfico, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Horizontal, podemos interpretar que el 30% de los encuestados creen que a veces se ocultan información entre sus compañeros del mismo nivel, mientras un 14% dice que siempre lo ocultan.

**TABLA Y GRÁFICO 10**

**¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12.0	12.0	12.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	30.0
	A VECES	17	34.0	34.0	64.0
	CASI SIEMPRE	11	22.0	22.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?**



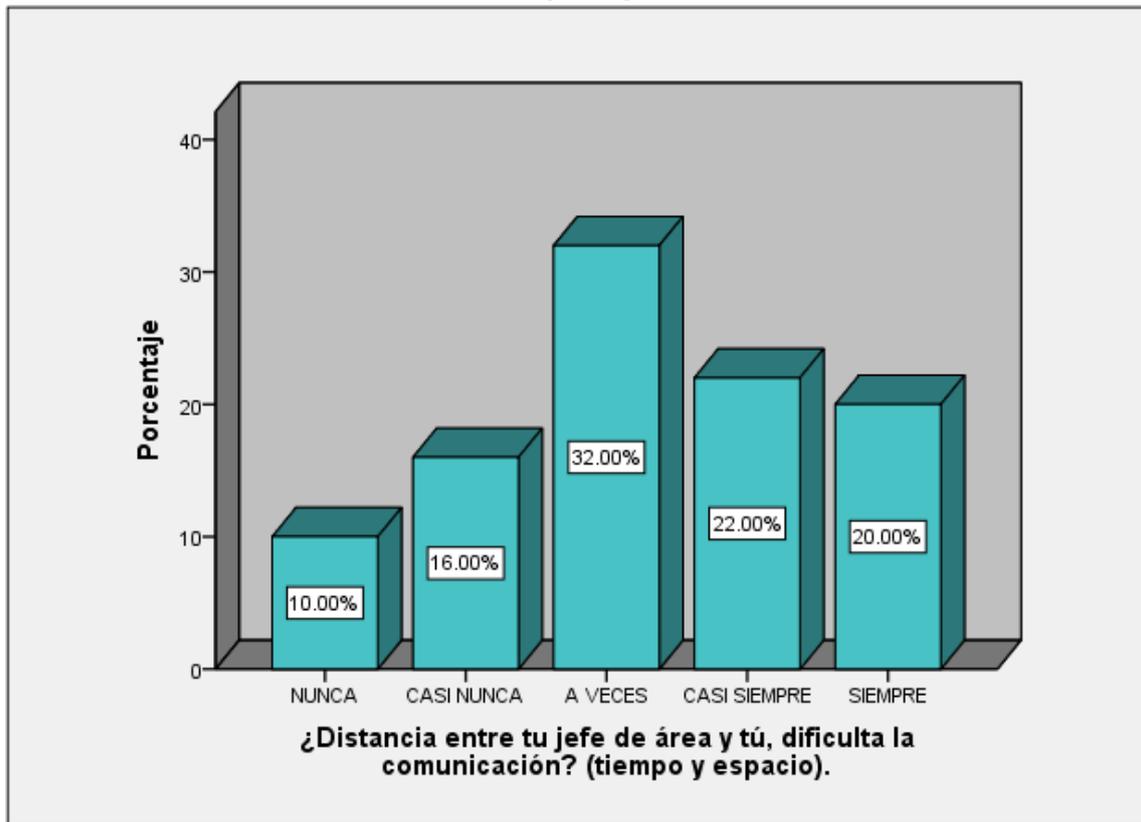
**INTERPRETACIÓN:** Del siguiente gráfico, que pertenece a la dimensión Flujos de la Comunicación y al indicador Horizontal, interpretamos que, al menos el 34% de los encuestados dicen a veces que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta, mientras un 12% dicen que nunca lo es.

**TABLA Y GRÁFICO 11**

**¿Distancia entre tu jefe de área y tú, dificulta la comunicación? (tiempo y espacio).**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10.0	10.0	10.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	26.0
	A VECES	16	32.0	32.0	58.0
	CASI SIEMPRE	11	22.0	22.0	80.0
	SIEMPRE	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Distancia entre tu jefe de área y tú, dificulta la comunicación? (tiempo y espacio).**



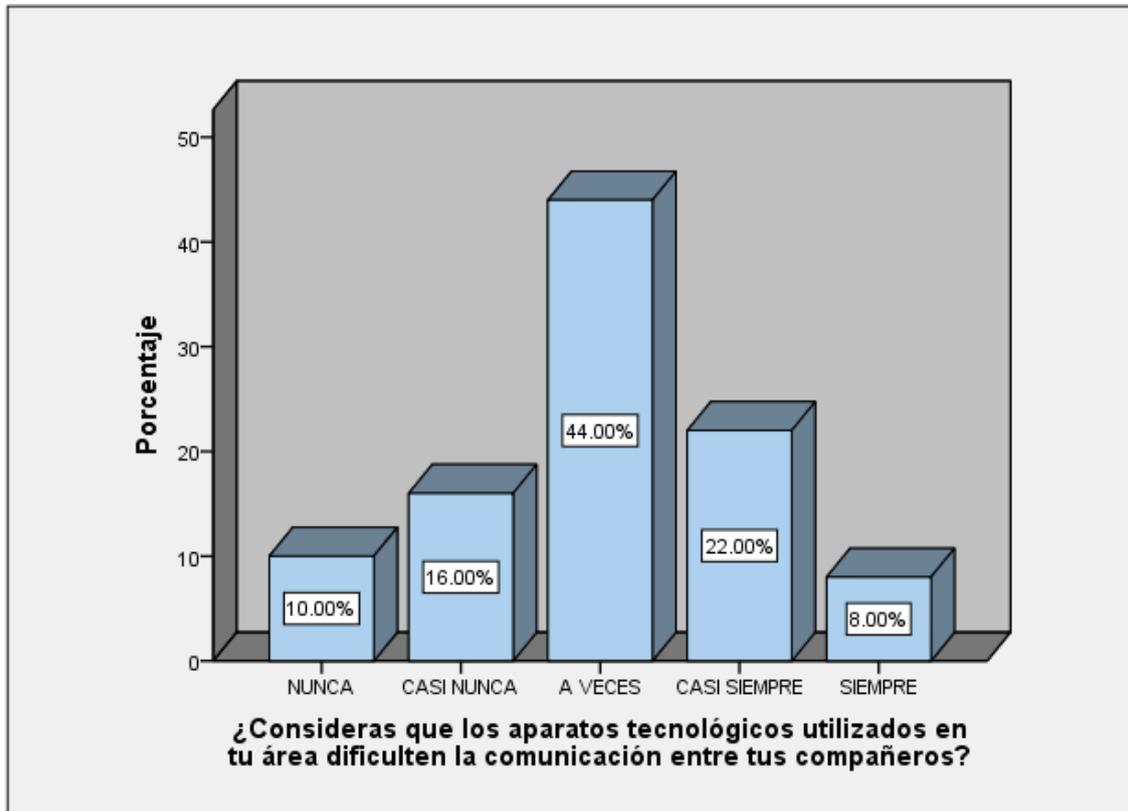
**INTERPRETACIÓN:** En este gráfico, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Física, podemos interpretar que el 32% de los encuestados creen que a veces la distancia entre el jefe y el personal dificultan la comunicación, mientras un 10% dice nunca suele ser un impedimento el tiempo y espacio.

**TABLA Y GRÁFICO 12**

**¿Consideras que los aparatos tecnológicos utilizados en tu área dificulten la comunicación entre tus compañeros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10.0	10.0	10.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	26.0
	A VECES	22	44.0	44.0	70.0
	CASI SIEMPRE	11	22.0	22.0	92.0
	SIEMPRE	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Consideras que los aparatos tecnológicos utilizados en tu área dificulten la comunicación entre tus compañeros?**



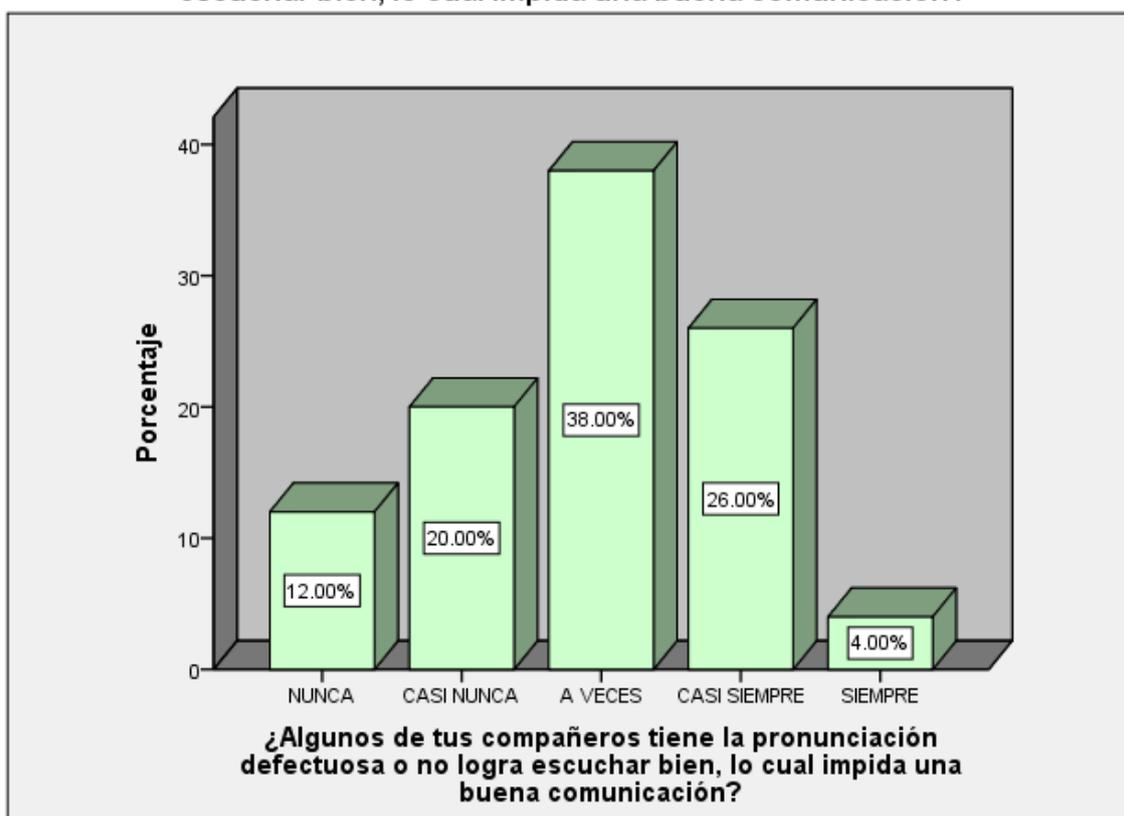
**INTERPRETACIÓN:** En este gráfico, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Física, se visualiza que, uniendo las dos cifras mayores, en total el 44% de los encuestados consideran que a veces los aparatos tecnológicos dificultan una buena comunicación entre sus compañeros, mientras un 8 % dice que siempre dificultan lo expuesto arriba.

**TABLA Y GRÁFICO 13**

**¿Algunos de tus compañeros tiene la pronunciación defectuosa o no logra escuchar bien, lo cual impida una buena comunicación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	12.0	12.0	12.0
	CASI NUNCA	10	20.0	20.0	32.0
	A VECES	19	38.0	38.0	70.0
	CASI SIEMPRE	13	26.0	26.0	96.0
	SIEMPRE	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Algunos de tus compañeros tiene la pronunciación defectuosa o no logra escuchar bien, lo cual impida una buena comunicación?**



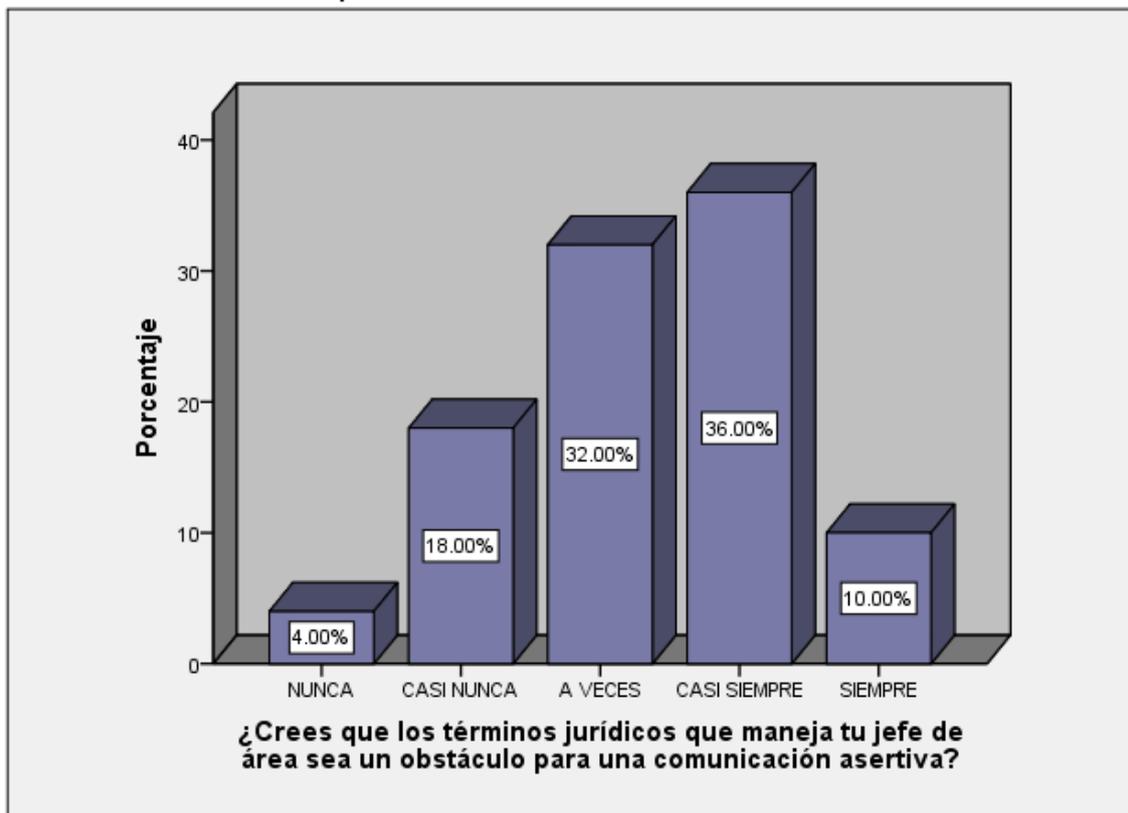
**INTERPRETACIÓN:** A través de este gráfico, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Fisiológica, podemos interpretar que el 38% de los encuestados dice que a veces puede que dificulten una buena comunicación con compañeros que tienen una mala pronunciación o no escuchan bien, mientras un 4% considera que siempre puede impedir una buena comunicación.

**TABLA Y GRÁFICO 14**

**¿Crees que los términos jurídicos que maneja tu jefe de área sea un obstáculo para una comunicación asertiva?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4.0	4.0	4.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	22.0
	A VECES	16	32.0	32.0	54.0
	CASI SIEMPRE	18	36.0	36.0	90.0
	SIEMPRE	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Crees que los términos jurídicos que maneja tu jefe de área sea un obstáculo para una comunicación asertiva?**



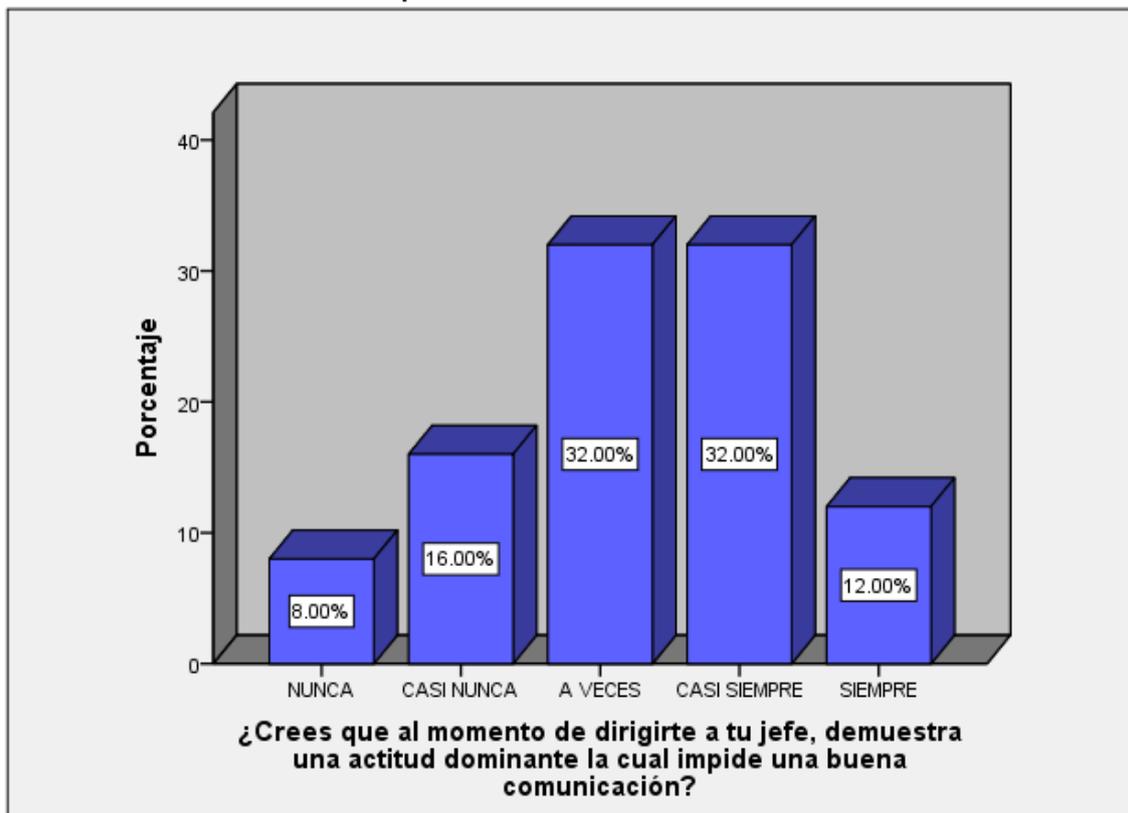
**INTERPRETACIÓN:** A esta pregunta, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Fisiológica, al menos el 36% de los encuestados creen que casi siempre los términos jurídicos utilizados de su jefe de área es un obstáculo para una buena comunicación, mientras un 4% dice que nunca.

**TABLA Y GRÁFICO 15**

**¿Crees que al momento de dirigirte a tu jefe, demuestra una actitud dominante la cual impide una buena comunicación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8.0	8.0	8.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	24.0
	A VECES	16	32.0	32.0	56.0
	CASI SIEMPRE	16	32.0	32.0	88.0
	SIEMPRE	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Crees que al momento de dirigirte a tu jefe, demuestra una actitud dominante la cual impide una buena comunicación?**



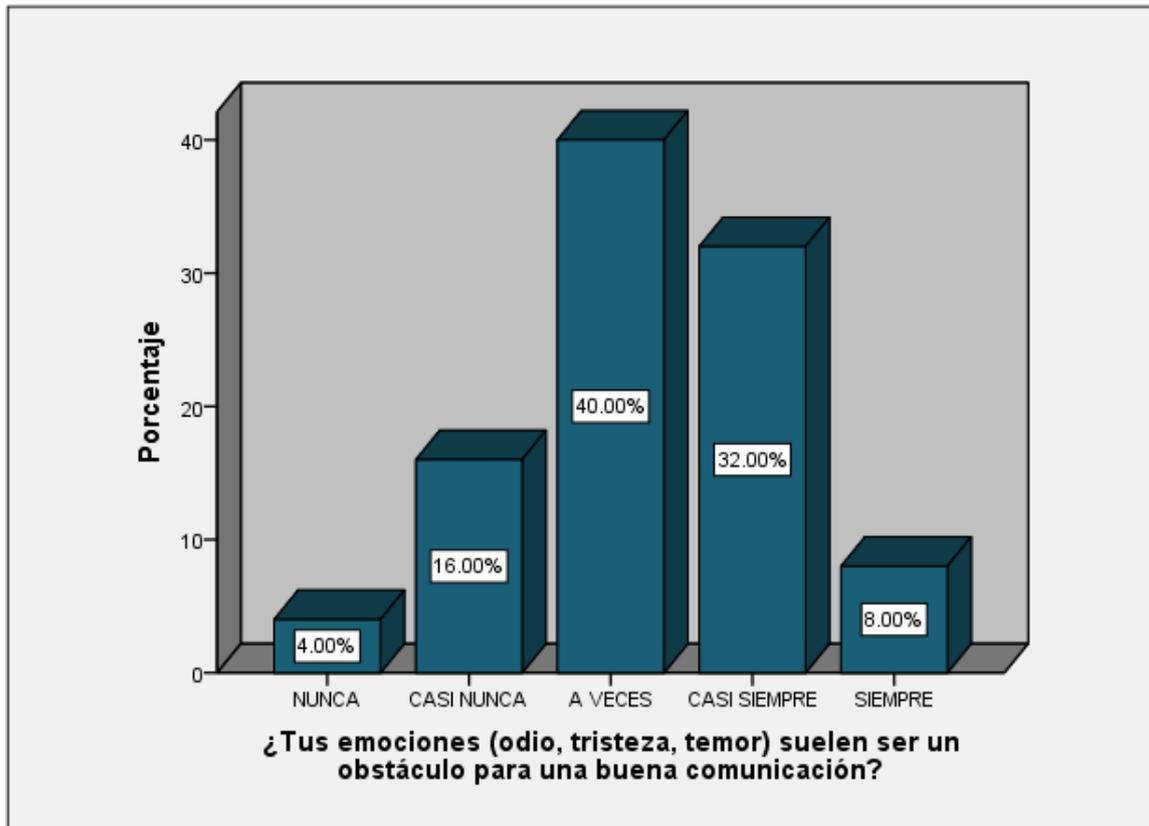
**INTERPRETACIÓN:** Del siguiente gráfico, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Psicológica, deducimos que al menos el 32% de los encuestados creen que a veces y casi siempre suele dirigirse el jefe de área con actitud dominante, mientras un 8% dice que nunca el jefe se dirige de esa manera.

**TABLA Y GRÁFICO 16**

**¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4.0	4.0	4.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	20.0
	A VECES	20	40.0	40.0	60.0
	CASI SIEMPRE	16	32.0	32.0	92.0
	SIEMPRE	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?**



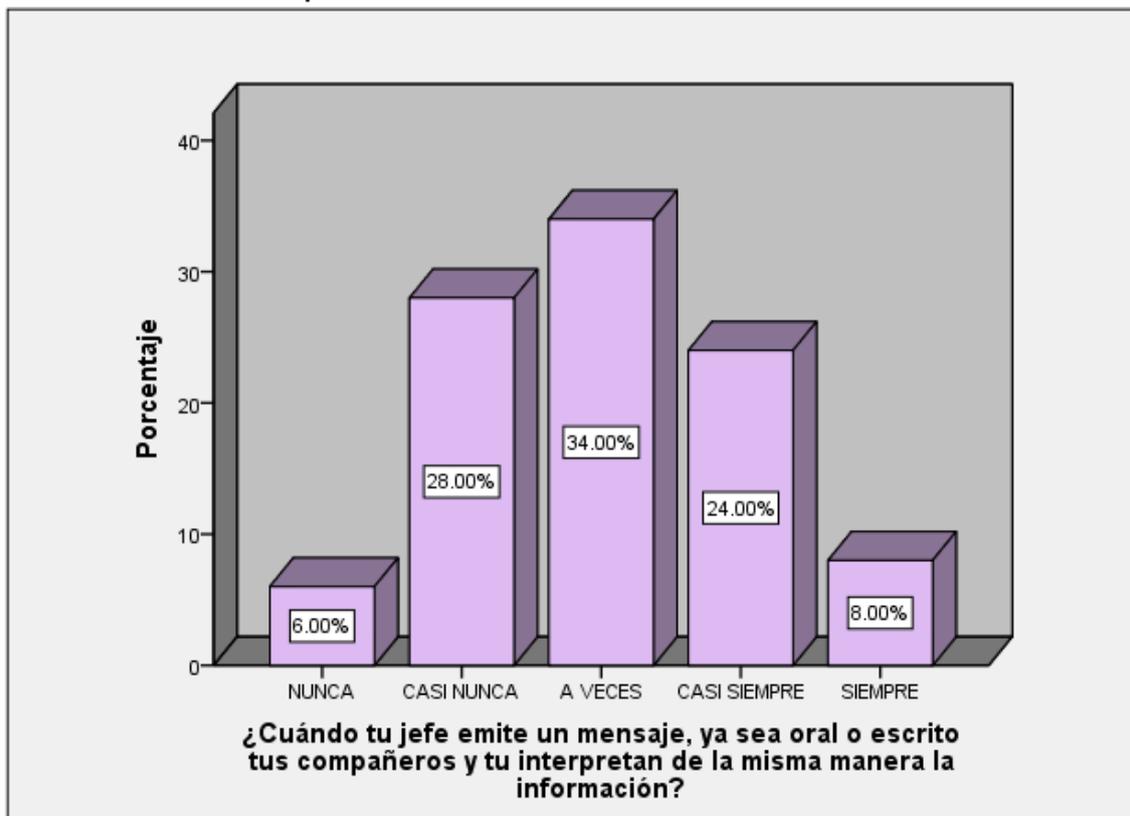
**INTERPRETACIÓN:** Del siguiente gráfico, que pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Psicológica, inferimos que al menos un 40% de los encuestados dice que a veces las emociones odio, tristeza y temor suelen ser un obstáculo en la comunicación, mientras un 4% dice que nunca.

TABLA Y GRÁFICO 17

**¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	6.0	6.0	6.0
	CASI NUNCA	14	28.0	28.0	34.0
	A VECES	17	34.0	34.0	68.0
	CASI SIEMPRE	12	24.0	24.0	92.0
	SIEMPRE	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Cuándo tu jefe emite un mensaje, ya sea oral o escrito tus compañeros y tu interpretan de la misma manera la información?**



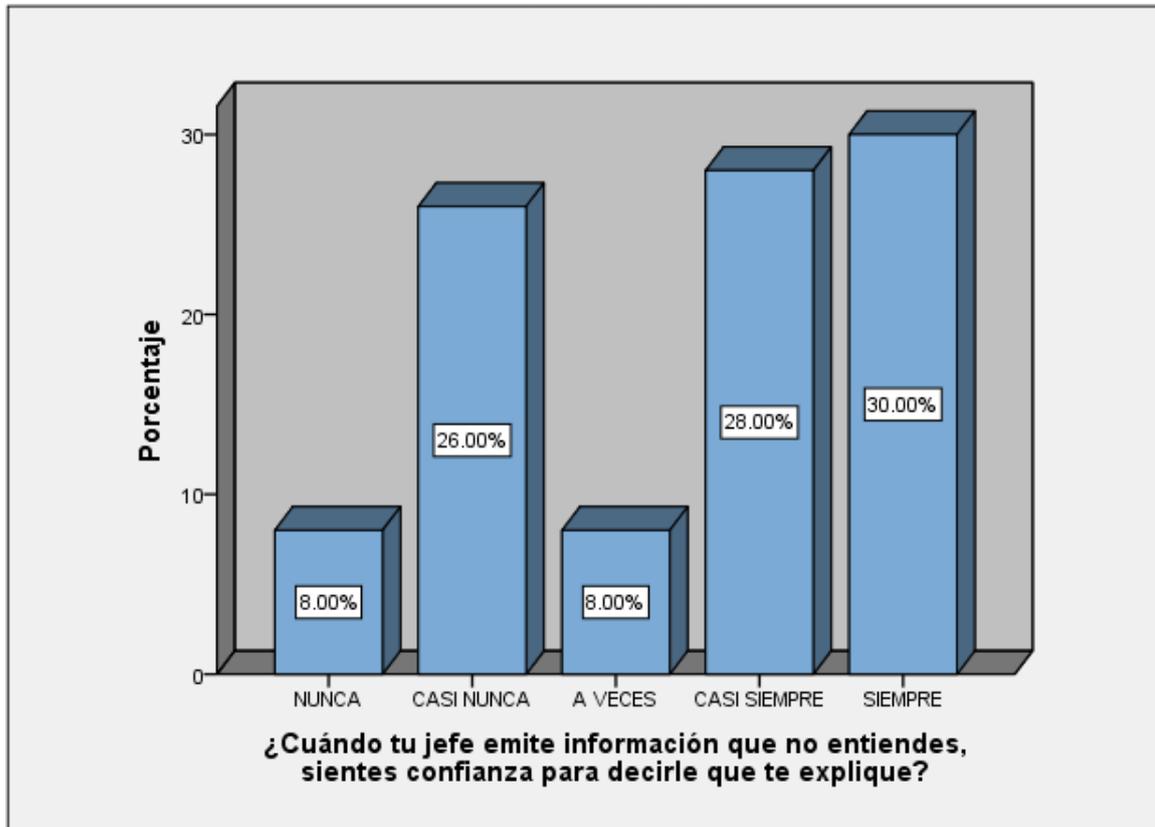
**INTERPRETACIÓN:** Pertenece a la dimensión Barreras de Comunicación y al indicador Lingüística, al menos un 34% de los encuestados dicen que a veces cuando emite un mensaje el jefe logran entender con exactitud, mientras un 6% dice que nunca.

**TABLA Y GRÁFICO 18**

**¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	8.0	8.0	8.0
	CASI NUNCA	13	26.0	26.0	34.0
	A VECES	4	8.0	8.0	42.0
	CASI SIEMPRE	14	28.0	28.0	70.0
	SIEMPRE	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?**



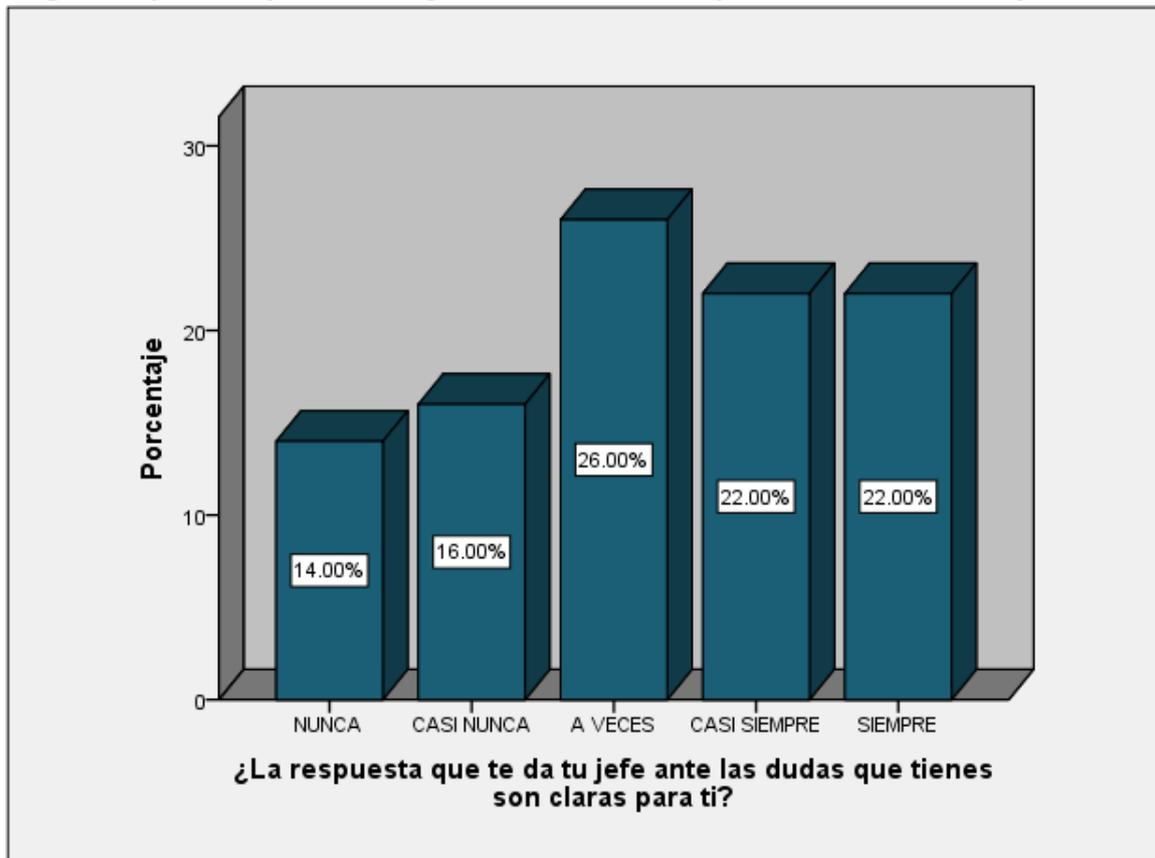
**INTERPRETACIÓN:** A través de este gráfico, que pertenece a la dimensión Retroalimentación y al indicador entendimiento del mensaje, al menos un 30% de los encuestados dicen que siempre tiene la confianza de decirle al jefe cuando no entienden la información brindada, mientras un 8% dice que nunca y a veces no sienten esa confianza.

**TABLA Y GRÁFICO 19**

**¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	14.0	14.0	14.0
	CASI NUNCA	8	16.0	16.0	30.0
	A VECES	13	26.0	26.0	56.0
	CASI SIEMPRE	11	22.0	22.0	78.0
	SIEMPRE	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?**



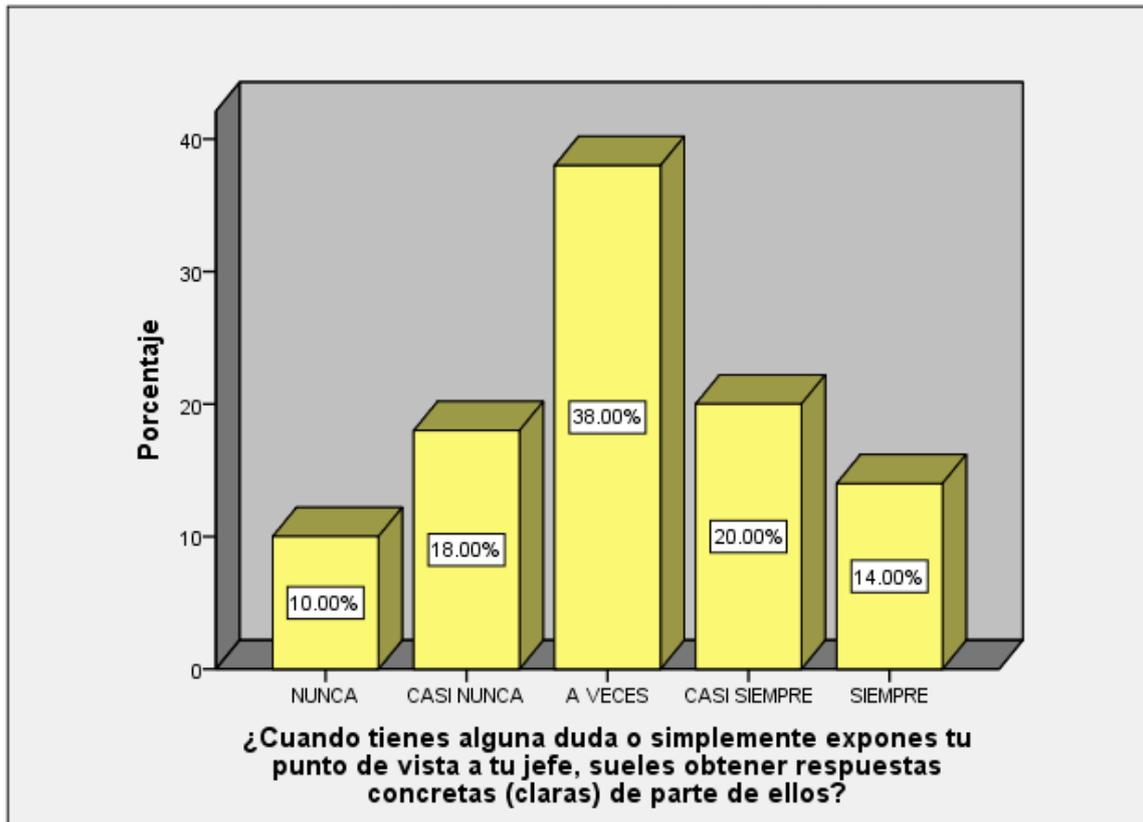
**INTERPRETACIÓN:** Pertenece a la dimensión Retroalimentación y al indicador comprobación del mensaje, de los encuestados un 26% dicen que a veces son claras las respuestas que le da su jefe ante unas dudas, mientras un 14% dice que nunca suele ser clara.

TABLA Y GRÁFICO 20

**¿Cuándo tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	10.0	10.0	10.0
	CASI NUNCA	9	18.0	18.0	28.0
	A VECES	19	38.0	38.0	66.0
	CASI SIEMPRE	10	20.0	20.0	86.0
	SIEMPRE	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?**

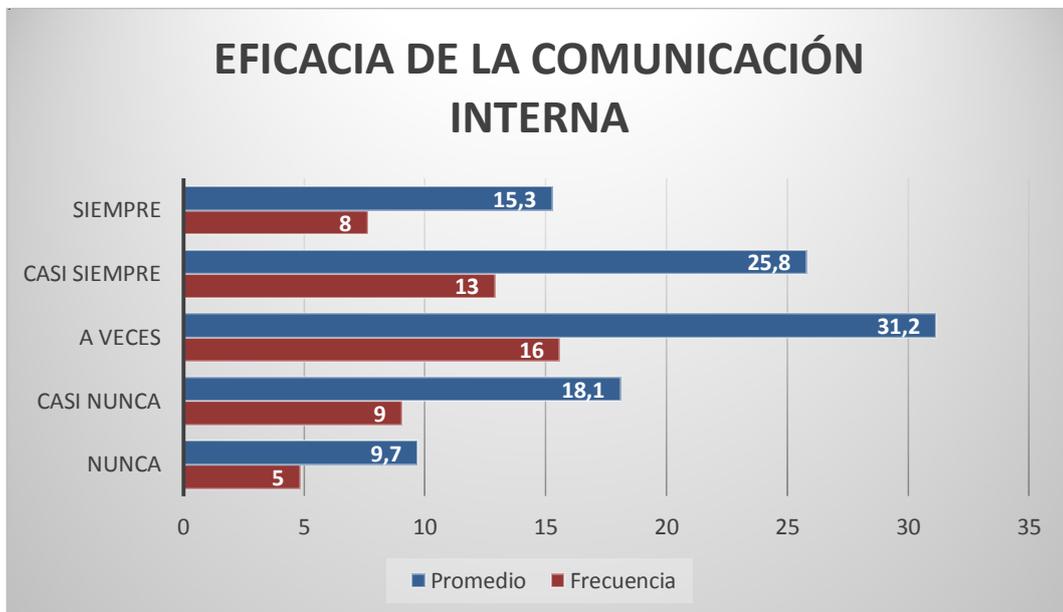


**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al gráfico, que pertenece a la dimensión Retroalimentación y al indicador comprobación del mensaje un 38% de los encuestados dice que a veces suelen obtener respuestas claras del jefe, mientras un 10% dice que nunca suelen ser claros.

**TABLA Y GRÁFICO 21**

**Variable: Eficacia de la comunicación interna**

		Promedio F	Promedio %
Válido	NUNCA	5	9.7
	CASI NUNCA	9	18.1
	A VECES	16	31.2
	CASI SIEMPRE	13	25.8
	SIEMPRE	8	15.3
	Total	50	100.0

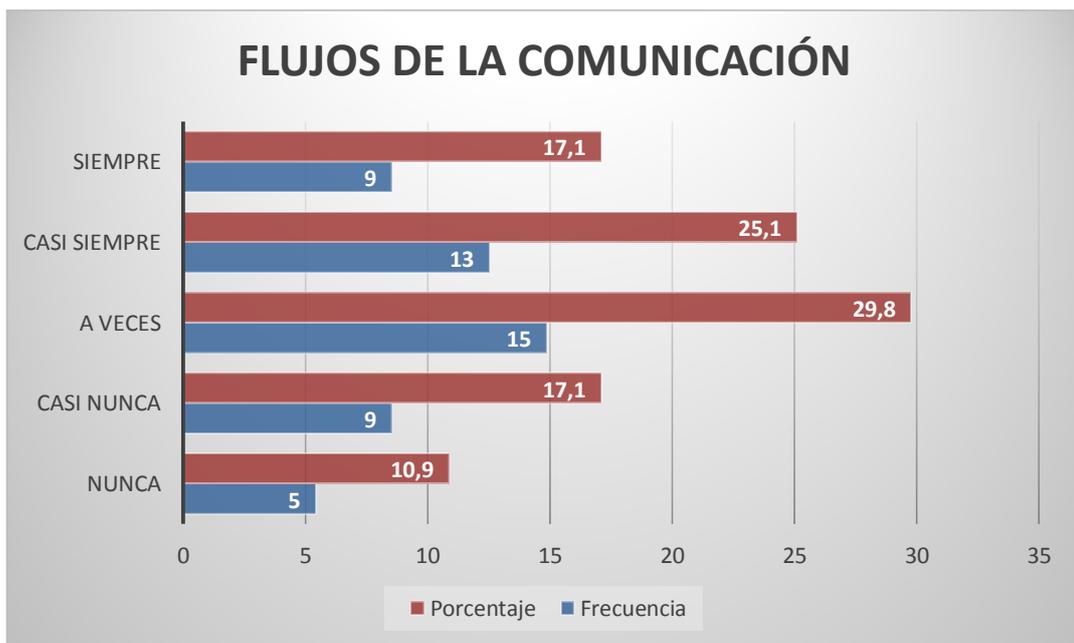


**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al gráfico, que pertenece a la variable eficacia de la comunicación un 31% de los encuestados indicaron que “a veces” suelen obtener una buena comunicación en la organización dando así un término medio al resultado obtenido, mientras un 10% dice que “nunca” lo trabajan como debe ser el área de comunicaciones.

**TABLA Y GRÁFICO 22**

**Dimensión 1: Flujos de la comunicación**

		PROMEDIO F	PROMEDIO %
Válido	NUNCA	5	10.9
	CASI NUNCA	9	17.1
	A VECES	15	29.8
	CASI SIEMPRE	13	25.1
	SIEMPRE	9	17.1
	Total	50	100.0

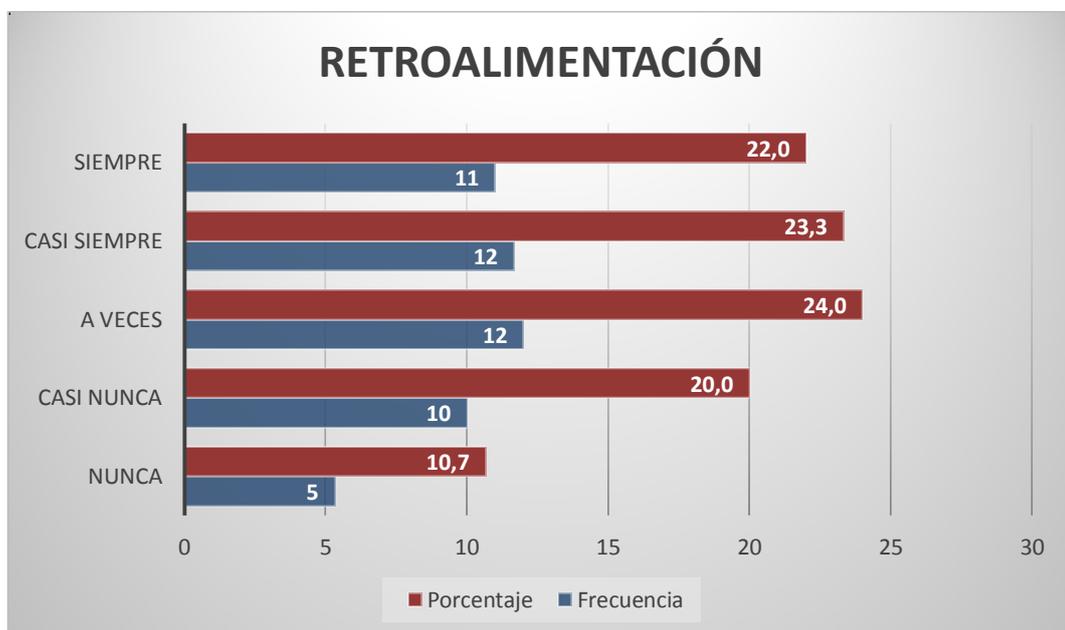


**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al gráfico, que pertenece a la dimensión flujos de la comunicación un 30% de los encuestados indicaron que “a veces” suelen obtener la buena comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos dando así un término medio al resultado obtenido, mientras un 11% dice que “nunca” se puede realizar una comunicación de forma descendente, ascendente y horizontal.

**TABLA Y GRÁFICO 23**

## Dimensión 2: Retroalimentación

		Promedio F	Promedio %
Válido	NUNCA	5	10.7
	CASI NUNCA	10	20.0
	A VECES	12	24.0
	CASI SIEMPRE	12	23.3
	SIEMPRE	11	22.0
	Total	50	100.0

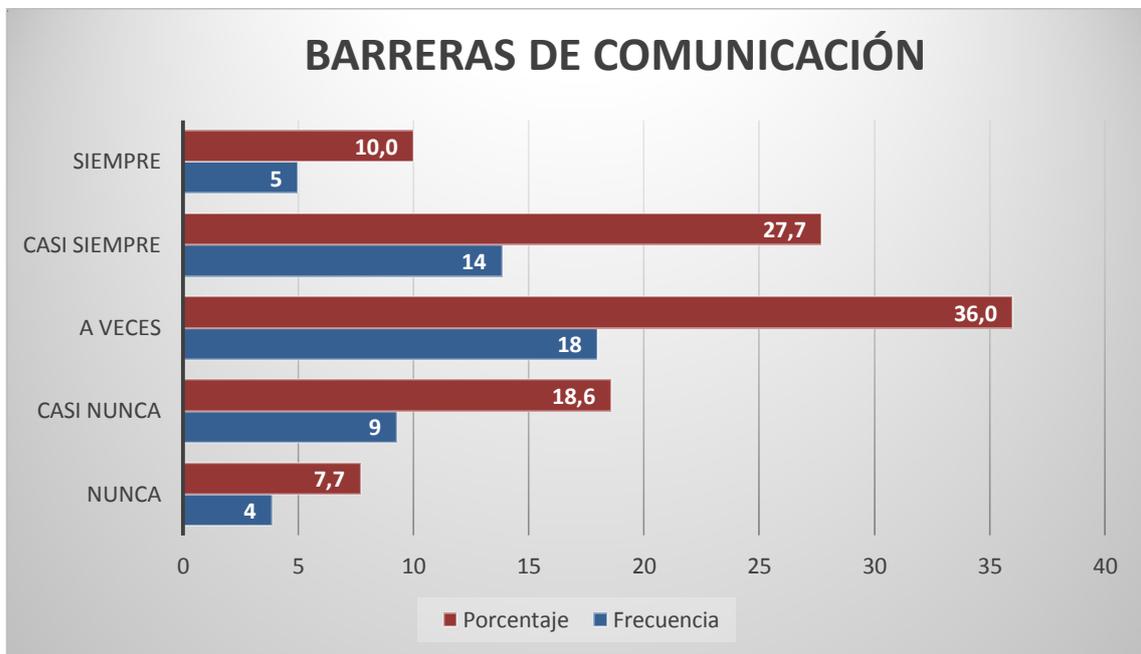


**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al gráfico, que pertenece a la dimensión retroalimentación un 24% de los encuestados indicaron que “a veces” suelen darse el proceso de comunicación con el entendimiento y comprobación del mensaje emitido dando así un término medio al resultado obtenido, mientras un 11% dice que “nunca” logran entender el mensaje que se emite en la empresa.

**TABLA Y GRÁFICO 24**

**Dimensión 3: Barreras de comunicación**

		Promedio F	Promedio %
Válido	NUNCA	4	7.7
	CASI NUNCA	9	18.6
	A VECES	18	36.0
	CASI SIEMPRE	14	27.7
	SIEMPRE	5	10.0
	Total	50	100.0



**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo al gráfico, que pertenece a la dimensión barreras de comunicación un 36% de los encuestados indicaron que “a veces” los ruidos en la comunicación logran ser un obstáculo dando así un término medio al resultado obtenido, mientras un 8% dice que “nunca” suele ser un obstáculo en las barreras físicas, lingüísticas, fisiológicas y psicológicas.

## V DISCUSIÓN

La presente investigación tiene por título “la eficacia de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018”, y tiene por objetivo general, determinar la eficacia de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal, además, la hipótesis general es “los colaboradores tuvo un efecto eficaz en la comunicación interna en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018.

Además, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva simple porque se obtendrá información de forma independiente sobre la variable. De un nivel aplicado y el diseño de estudio es no experimental porque no hubo manipulación de la variable, asimismo es de corte transversal porque la investigación se realizó en un tiempo determinado.

Durante el proceso de analizar el estudio se consideró oportuno e importante obtener a la luz de la teoría del DIRCOM del autor Costa, J. (2005). También se ha considerado autores relevantes para el estudio como Álvarez, J (2014), quien nos habla sobre “la comunicación interna es bidireccional puesto que la información debe circular de manera fluida por ambos sentidos de lo contrario se repetiría un caso muy común en las empresas que no han entendido el valor estratégico de la comunicación”, asimismo Mejía (2015) nos dice que “la eficacia tiene la facultad de recepción del efecto en base a una acción que realizaste” es básicamente el producto o respuesta que se espera ante un propósito que queremos lograr antes, durante y después de un objetivo en cuestión. Mascaray y García (2003), Moreno. (2015) y García (1998) entre otros autores.

También se utilizó en este estudio como instrumento un cuestionario que contiene 20 preguntas y que se aplicó en 50 colaboradores en el área del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte. La investigación cumplió en alcanzar con los objetivos del estudio con algunos detalles de mejoras para la organización en base a los resultados, de esa manera se pudo corroborar la hipótesis de la investigación.

Por lo tanto la comparación de los resultados que se obtuvo en el estudio con la teoría del DIRCOM se dice que los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder

Judicial Lima Norte, se halla relación entre las dificultades que pueden encontrarse dentro de la empresa con la falta o mal manejo de la comunicación interna, ya que la teoría nos indica que el DIRCOM pone en valor al director de comunicación en las organizaciones y quienes se encargan de la área sean considerados como un directivo fundamental, nos dice también que la empresa presenta habilidades estratégicas para poder llevar una buena comunicación en planificación, acción y relaciones interpersonales, con sus diferentes niveles jerárquicos a esto nos referimos a los flujos de comunicación, retroalimentación y barreras de comunicación, la cual fue un resultado de nivel intermedio con enfoque al nivel alto.

Para ello Mejía. (2015) señala la eficacia de la comunicación interna es muy esencial en una empresa porque busca obtener con éxito las relaciones entre los colaboradores sea de mejora y no solo entre ellos sino también con sus superiores. En base a esto en el Poder Judicial se entiende que el área de comunicaciones sin embargo no emplea en un buen trabajo de comunicación con los colaboradores de la organización esto quiere decir que sus objetivos no son alcanzados como ellos desean como empresa es por ello que un 32% de los colaboradores califican en un término medio el trabajo del área de comunicaciones ya que esta no se encuentra implementada con todas las herramientas que se requiere, asimismo es notable la mala organización en comunicación la empresa con su personal interno.

Además contrastando Álvarez, J. (2014). “la comunicación interna debe asemejarse a una autopista en la que la información circule con fluidez por ambos sentidos y que dicho propiamente comunicación es bidireccional”, para Armas, J. (2014) “la comunicación es un campo del conocimiento que estudia la forma en que se da el proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre estas y su medio”, de acuerdo al resultado ambos autores están en lo cierto tenemos la comunicación en sí que tan eficaz resulta ser y todo el proceso de ello que es la retroalimentación que obtuvo un 24% de los colaboradores que es un término medio respecto al entendimiento del mensaje emitido por su jefe de área, lo cual no llega a su totalidad de una comunicación eficaz.

De acuerdo con Valencia, P. (2012). Con el estudio titulado comunicación interna y clima organizacional, el objetivo principal fue determinar como la comunicación es un factor de vital importancia en cualquier organización, entre sus conclusiones se pudo entender que la comunicación interna le ayudara a toda la organización a tener más de una facilidad de

Interactuar con su público, pues esto tiene relación con los resultados ya que la finalidad es que se ponga en práctica el buen manejo del área de comunicaciones y que esto conlleve a que haya una mejora no solo en comunicación sino también mejorar su productividad porque el colaborador se sentirá en confianza y por ende estará identificado con la empresa.

Esto se asocia a las conclusiones de la tesis de Roca, S. (2012), donde señala que la comunicación interna de la Universidad San Cristóbal de Huamanga debe haber mejoras en las distintas capacidades emocionales para la percepción, asimilar y entender a los estudiantes para así lograr una buena comunicación, esto tiene relación con la barreras de comunicación que plantea, García (1998) quien nos dice sobre las diferentes barreras o también llamado ruidos tales como físicas, fisiológicas, lingüística y psicológica, lo cual un 36% de los colaboradores del nuevo código procesal penal dio como resultado que aún falta el entender el mensaje que emite el jefe de área, que los aparatos tecnológicos dificulten la comunicación y que creen que al momento de dirigirse a su jefe de área pueda tener una actitud dominante lo cual impida una buena comunicación, cabe recalcar que su resultado es en un término medio.

El autor de esta investigación halló que siendo una organización tal como el Poder Judicial del Perú, pueda tener una área de comunicaciones que no le tomen importancia que simplemente sea considerada una más de las diferentes áreas que se ejercen ahí y que aun así hoy en día vemos muchos problemas en base al personal interno justamente por su mal trabajo que hace el área en sí, y esto no es de ahora no más sino viene de antes la gran diferencia es que actualmente se está haciendo publica como operaba el personal interno y que es notable la mala comunicación que se lleva dentro de la organización lo cual se expone al público externo.

Por otro lado, un dato de suma importancia se destaca mediante el proceso de este estudio es haber analizado la comunicación interna de una organización tan grande e importante que es el Poder Judicial pero no solo eso sino que, los resultados que arrojaron es lo mismo que podemos ver ahora expuesto para el público en general como ya lo mencionamos en el párrafo anterior.

En cuanto a las limitaciones de la investigación se puede indicar que la población fue censal ya que la cantidad de los colaboradores del área en específico del nuevo código

Procesal penal es muy reducido y como esta investigación fue aplicada en Poder Judicial, aumentar la población de estudio significaría obtener datos mucho más representativos.

Además, la presente tesis tiene valor teórico porque tiene el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la determinación de la eficacia de la comunicación interna, cuyos resultados de esta investigación dará respuesta de lo analizado, asimismo, la información que se obtenga servirá para apoyar o refutar la teoría aplicada, además, se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de la variable de investigación.

Además, la presente tesis tiene respaldo teórico porque cuenta con el propósito de proporcionar conocimiento existente sobre la determinación de la eficacia de la comunicación interna. Por lo tanto los resultados de esta investigación dará respuesta de lo analizado, asimismo, la información que arroja servirá para respaldar o refutar la teoría aplicada en el estudio, también se podrá conocer en mayor proporción la variable de investigación.

## VI CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante una base de medición estadística a la guía de observación se concluye lo siguiente:

Se concluye que, la eficacia de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018. Contiene un nivel intermedio con proyección de un nivel alto por lo tanto implica que la comunicación interna es una base importante en toda empresa puesto que cada personal interno requiere encontrarse en un ambiente agradable y poder desenvolverse de la mejor manera, es así como lo demuestra los resultados estadísticos de la variable. Esto podemos ver al confirmar que solo un 31,2% de los colaboradores marcaron que a veces siendo está el mayor porcentaje, lo que significa que se necesita manejar mejor la comunicación e implementar estrategias que aporten al resultado obtenido pero que a su vez tiene altas probabilidades de ser nivel alto.

Asimismo, se puede concluir que flujos de la comunicación que se presenta por medio de la comunicación descendente, ascendente y horizontal se observan que es de un nivel intermedio con proyección a un nivel alto, esto nos indica que en gran mayoría los flujos de comunicación deberían fortalecer la interacción y el buen ambiente laboral entre los diferentes niveles jerárquicos, en este caso del Poder Judicial Lima Norte específicamente en el área del nuevo código procesal penal. Se comprueba al constatar que un 30% de los colaboradores sondeados indican que “a veces” la comunicación no se da como ellos requieren porque se ve muy marcado el tema de jerarquías eso quita mucho para que haya una comunicación eficaz no solo en dirección de una persona con más alto cargo sino también que la información o aportes surjan de su personal interno, de esa manera ver reflejado la parte esencial de una empresa.

Por otro lado, se concluye que la retroalimentación es la interacción entre dos a más personas por ello se determinó de un nivel intermedio con proyecciones a un nivel alto, además es también todo el proceso de la comunicación desde el emisor, receptor, mensaje y el feedback, asimismo cabe recalcar que es una réplica o una reacción de un mensaje. Esto demuestra el 22% de los colaboradores encuestados indican que “Siempre” entienden la información que emite el jefe del área así como también las

respuestas que da, pero un 24% indican que “A veces” suele haber comprensión y entendimiento del mensaje emitido, esto nos da como respuesta que la retroalimentación no se da con éxito a su totalidad entre los colaboradores del área del nuevo código procesal penal.

Se concluye que las barreras de comunicación o también podemos denominarlo ruido tienen un nivel intermedio. Puesto que son básicamente un obstáculo en el Poder Judicial, Lima Norte ya que constantemente se presentan en área del nuevo código procesal penal dando así que un 28% de los colaboradores encuestados indican que “Casi Siempre” los diferentes tipos de barreras ya sean lingüísticas, fisiológicas, físicas y psicológicas influyen en que la comunicación no es eficaz, así como también un 36% dice que “A veces” y solo un 8% dicen que “Nunca”. Esto hace que el mensaje no sea recibido, esto es enfocado al emisor y receptor de la comunicación. Cabe recalcar que en la gran mayoría de las organizaciones aún está presente el trabajo vertical y no toman en cuenta que eso perjudica no solo en el desarrollo del personal interna de la empresa sino también en la productividad que es parte de una organización.

## RECOMENDACIONES

Es de suma importancia tomar en cuenta que la comunicación interna puede adquirir más allá de lo que respecta a comunicación, tales como un cambio de postura y al mismo tiempo mejoras laborales en los colaboradores en la empresa. Por ello se debe emplear estrategias de comunicación como también poder concientizar al Presidente de la corte superior de justicia de Lima Norte, gerentes y jefes de las diferentes áreas, sobre que el trabajador juega un papel fundamental y todo se reflejara en la evolución de la organización.

Asimismo se sugiere que el área de comunicaciones no solo se maneje la comunicación externa ya que la imagen en sí y el producto quienes lo darán es el personal interno, son ellos quienes primero tienen que sentirse identificados, es por eso que se debe trabajar más y considerar la comunicación interna en el Poder Judicial, Lima Norte.

Además se recomienda realizar capacitaciones a los líderes de las distintas áreas para que de esa manera puedan saber cómo llegar o comunicarse al colaborador de la empresa, así poner en practica la retroalimentación para que el mensaje dado desde gerencia o viceversa sea eficaz y logren ir en una sola dirección, en una misma dirección y que esto pueda llegar de forma clara.

En cuestión a la confianza entre jefes y colaboradores, es recomendable realizar eventos internos que competa la asistencia del personal en general sin distinción alguna para que fluya la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos y no puedan ver diferencias que suelen darse en la mayoría de organizaciones.

Cabe recalcar que mediante el proceso de mejora en cuestión de comunicación interna y verificar los avances o como lo van tomando el personal interno se recomienda realizar sondeo que se de forma corta de preguntas y clara para que de esa manera no pueda generar cansancio obteniendo información no del todo fiable en los encuestados. Todo esto con la única finalidad de que los colaboradores puedan expresar algunas sugerencias o medir como creen que se está manejando la comunicación en el área.

Si nos referimos a la encuesta en sí, se tomó como herramienta la escala de Likert y al ser analizada se puede observar que los resultados de muchos que fueron sondeados optaron

Por dar como respuesta en un término medio lo que logro que se complique un poco la información. Por ese mismo detalle para las próximas investigaciones se recomienda poner alternativas cerradas como si o no. De esa manera ayudara en que las respuestas sean más específicas y no se encuentre resultados de término medio por ende se notara un mejor criterio en los encuestados.

## REFERENCIAS

- Antezana, M. (2014). “*El DIRCOM como articulador de la nueva teoría estratégica*”. Recuperado de: [http://www.academia.edu/35076929/El DIRCOM como articulador de la Nueva Teor %C3%ADa Estrat%C3%A9gica](http://www.academia.edu/35076929/El_DIRCOM_como_articulador_de_la_Nueva_Teor%C3%ADa_Estrat%C3%A9gica) .
- Armas. J. (2014). “*Comunicación interna y clima laboral*”. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>.
- Arciniega. G. (2013). “*Compromiso organizacional*”. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINA L\\_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Álvarez. J. (2014). “*Comunicación interna, la estrategia del éxito*”. Recuperado de: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n56/jalvarez.html>.
- Aldana. J. (2013). “*Compromiso laboral de los trabajadores y comunicación del área central de una institución bancaria*”. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>.
- Cardona. K. (2012). *Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral*. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/252/TD%201485%20D1.pdf?sequence>.
- Cortina. G. (2010). “*Eficacia de la comunicación interna*”. Recuperado de: <https://comunicacioninternaeficaz.wordpress.com/indice/eficacia-y-eficiencia/>.
- Costa. J. (2005). “*El DIRCOM es un estratega, generalista y polivalente*”. Recuperado de: <http://benitocastro.com/2008/03/joan-costa-el-dircom-es-un-estratega-generalista-y-polivalente/>.
- Díaz. W. (2015). “*Liderazgo gerencial y comunicación interna*”. Recuperado de: [http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/252/TD%201485%20D1.pdf?sequence =1&isAllowed=y](http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/252/TD%201485%20D1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Gutiérrez. R. (2014). “*flujos de la comunicación*”. Recuperado de: [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09\\_DeLaRosa\\_M87.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N87/M87/09_DeLaRosa_M87.pdf).
- García. J. (1998). *Comunicación interna*. España: ediciones Díaz de santos, S.A.
- Hernández, Fernández, Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>.
- Mascaray. Y García (2003). *Más allá de la comunicación interna*. España: ediciones Gestión, S.A.
- Mejía. C. (2015). “*Efectividad y eficacia*”. Recuperado de: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>.
- Moreno. J. (2015). *La retroalimentación de desempeño de un jefe/líder*. México: ediciones MAD.
- Paredes. L. (2015). “*Satisfacción laboral y comunicación interna*”. Recuperado de: [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4637/paredescastillo\\_lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4637/paredescastillo_lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Peña. R. (2012). *Comunicación interna una actitud hacia el trabajo*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>.
- Peralta. María. (2013). “*Compromiso laboral discursos en una organización*”. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/213/21301905.pdf>.
- Roca. S. (2012). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional*. Recuperado de: <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/316/Modelo%20de%20liderazgo%20gerencial%20basado%20en%20la%20inteligencia%20emocional%20y%20el%20coaching%20para%20Bancolombia%20S.A..pdf?sequence=1>
- Rodas. K. (2014). “*El centro de toda organización*”. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11843/Hilario%20Gamboa%20Junior%20Raul%20-%20Rondon%20Moreno%20Juan%20Raymundo.pdf?sequence=1>.

- Román. C. (2005). *“Libro de Habilidades de comunicación”*. Barreras de comunicación, España. Ediciones Días.
- Sandoval. N. (2017). *“Evaluación de la comunicación interna”*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2098/Sandoval\\_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2098/Sandoval_PNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Tamayo. T. (2012). *“Población de una investigación”*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.
- Valencia. P. (2012). *Comunicación Interna y Clima Organizacional*. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca\\_gs.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf).
- Valero, C. (2004). *“Barreras de la comunicación lingüísticas”*. Plaza de San Diego, España: programa de formación de comunicación inter lingüística.

### ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	La eficacia en la comunicación interna tuvo un efecto deseado en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el poder judicial, Lima Norte, 2018.	1. TIPO DE ESTUDIO: La investigación realizada tiene como enfoque cuantitativa, por el tipo de investigación descriptiva simple, el cual nos permitirá mostrar resultados de forma numérica, por ejemplo: el uso de estadísticas y porcentajes donde implica el uso de preguntas donde expliquen posterior a las variables utilizadas y la relación entre ellas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.80)
¿Cómo se presenta la eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?	Describir la eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018.		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	2. DISEÑO DE ESTUDIO: El diseño utilizado ha sido no experimental ya que no se ha manipulado deliberadamente la variable, solo se
- ¿Cómo se presenta los flujos en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima	- Describir la eficacia de los flujos en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018.	Los flujos en la eficacia de la comunicación interna tuvo un efecto deseado en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el poder judicial, Lima Norte, 2018.	

<p>Norte, 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se presenta la retroalimentación en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?</li> <li>- ¿Cómo se presenta las barreras de la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la eficacia de la retroalimentación en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018.</li> <li>- Describir la eficacia de las barreras en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder judicial, Lima Norte, 2018.</li> </ul>	<p>La retroalimentación en la eficacia de la comunicación interna tuvo un efecto deseado en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el poder judicial, Lima Norte, 2018.</p> <p>Las barreras en la eficacia de la comunicación interna tuvo un efecto deseado en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el poder judicial, Lima Norte, 2018.</p>	<p>observaron los fenómenos en estudio natural por lo tanto es de carácter transversal.</p> <p>3. POBLACIÓN: La población está conformada por 50 colaboradores.</p> <p>4. MUESTRA: según factor de exclusión, la muestra quedará conformada por 50 por la cantidad de estudiantes.</p> <p>6. TÉCNICA: la técnica a utilizar será la encuesta.</p> <p>7. INSTRUMENTOS: el instrumento a aplicar será mediante el cuestionario (elaboración. propia).</p>
--	--	---	---

## ANEXO 02 INSTRUMENTO

### Cuestionario dirigido a los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018.

Para la presente encuesta que se obtiene a partir de un proyecto de investigación, con la finalidad de conocer la eficacia en la comunicación interna en los colaboradores del nuevo código procesal penal en el Poder Judicial, Lima Norte, 2018. En ese sentido la información será de carácter anónimo y confidencial.

#### Instrucciones:

- Emplee un lapicero para realizar el cuestionario.
- Todas las preguntas del cuadro tienen cinco opciones de respuesta, elija la que mejor considere.
- Marque con claridad con una “x”.

Marcar su respuesta, con 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 Casi siempre, 5 = siempre

INDICADORES	ÍTEM	Likert				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: Eficacia en la Comunicación Interna</b>						
<b>Dimensión 1</b>	<b>Flujo de la comunicación</b>					
<b>Descendente</b>	¿Te llegas a enterar de alguna información que tiene que transmitir tu jefe área a través de tus compañeros (rumores)?					
	¿Tu Jefe Directo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto y tus límites de responsabilidades?					
	¿Crees que tu jefe de área utiliza un lenguaje apropiado cuando se dirige a ti?					
	¿Conoces los beneficios y objetivos que te brinda el nuevo código procesal penal?					
<b>Ascendente</b>	¿El encargado del área te permite alguna sugerencia o aporte en relación de la productividad que debe hacer cada personal?					

	¿Tienes confianza para dirigirte al jefe del área de problemas personales?					
	¿Consideras que al hacer sugerencias para la empresa a tus superiores son tomadas en cuenta?					
<b>Horizontal</b>	¿Cuando tienes alguna duda sobre tu trabajo u otro tema lo consultas con tus compañeros?					
	¿Crees que se oculta alguna información entre compañeros del mismo nivel?					
	¿Crees que la comunicación entre tus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
<b>Dimensión 2</b>	<b>Barreras de comunicación</b>					
<b>Física</b>	¿Distancia entre tu jefe de área y tú, dificulta la comunicación? (tiempo y espacio).					
	¿Consideras que los aparatos tecnológicos utilizados en tu área dificulten la comunicación entre tus compañeros?					
<b>Fisiológica</b>	¿Algunos de tus compañeros tiene la pronunciación defectuosa o no logra escuchar bien, lo cual impida una buena comunicación?					
	¿Crees que los términos jurídicos que maneja tu jefe de área sea un obstáculo para una comunicación asertiva?					
<b>Psicológica</b>	¿Crees que al momento de dirigirte a tu jefe, demuestra una actitud dominante la cual impide una buena comunicación?					
	¿Tus emociones (odio, tristeza, temor) suelen ser un obstáculo para una buena comunicación?					
<b>Lingüística</b>	¿Cuándo tu jefe emite un mensaje ya sea por escrito u oral tus compañeros y tú logran entender la información?					
<b>Dimensión 3</b>	<b>Retroalimentación</b>					

<b>Entendimiento del mensaje</b>	¿Cuándo tu jefe emite información que no entiendes, sientes confianza para decirle que te explique?					
<b>Comprobación del mensaje</b>	¿La respuesta que te da tu jefe ante las dudas que tienes son claras para ti?					
	¿Cuando tienes alguna duda o simplemente expones tu punto de vista a tu jefe, sueles obtener respuestas concretas (claras) de parte de ellos?					

### Anexo 3 – Confiabilidad

ITEMS	DIMENSIÓN 1: Flujo de la Comunicación											VARIABLE				DIMENSIÓN 2: Retroalimentación				DIMENSIÓN 3: Barreras de Comunicación				TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	SUMA	P1	P2	P3	SUMA	P1	P2	P3	P4	SUMA			
	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16	2	1	2	8	1	2	1	1	5	29	
2	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	45	5	5	5	15	5	4	5	5	19	79		
3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	51	5	5	5	15	5	5	5	4	19	85		
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	50	5	3	4	12	5	3	4	4	16	78		
5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	49	5	4	5	14	5	4	3	4	16	79		
6	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	16	2	1	1	4	2	1	1	2	6	26		
7	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	51	5	4	5	14	5	4	5	5	19	84		
8	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	48	5	5	3	13	5	5	3	4	17	78		
9	1	2	1	2	2	4	1	2	1	2	1	19	2	1	2	5	2	1	2	1	6	30		
10	4	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	46	5	3	5	13	3	5	4	5	17	76		
11	3	5	5	5	3	4	5	3	5	2	5	45	5	2	5	12	5	3	5	5	18	75		
12	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	17	1	2	1	4	2	1	2	1	6	27		
13	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	45	5	5	4	14	3	5	5	4	17	76		
14	3	4	5	3	5	3	5	5	3	4	5	45	4	2	5	11	5	3	5	4	17	73		
15	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	44	5	4	3	12	5	4	3	5	17	73		
16	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	47	3	4	4	11	3	4	4	3	14	72		
17	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	52	5	5	5	15	5	5	5	4	19	86		
18	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	16	2	2	1	5	1	2	1	1	5	26		
19	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	49	5	4	5	14	4	5	5	5	19	82		
20	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	52	4	5	5	14	5	4	5	5	19	85		
VARIANZA	2.45	1.73	2.3	1.7	2	1.55	1.9	1.7	2.4	2	2.2		1.9	2.1275	2.2875		2.16	1.95	2.2275	2.24				
												37	sumatoria de la									varianza de la suma	506.4475	
													de los items									de los items		
												ALFA DE CRONBACH	0.9817294											

#### Anexo 4- Validez

COEFICIENTE DE VALIDACION					
cuantitativo					
Preguntas	experto 1	experto 2	experto 3	Suma	V
ITEM 1	1	1	1	3	100%
ITEM 2	1	1	1	3	100%
ITEM 3	1	1	1	3	100%
ITEM 4	1	1	1	3	100%
ITEM 5	1	1	1	3	100%
ITEM 6	1	1	1	3	100%
ITEM 7	1	1	1	3	100%
ITEM 8	1	1	1	3	100%
ITEM 9	0	0	0	0	0%
ITEM 10	1	1	1	3	100%
ITEM 11	1	1	1	3	100%
					91%

Se utilizó la siguiente formula:

#### • COEFICIENTE DE V DE AIKEN

$$V = \frac{s}{n(c-1)}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración ( 2 en este caso)

## Anexo 5

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Momil Rocio Ricardo

Título y/o Grado: Licenciado

Ph D.....( ) Doctor.....( ) Magister... Licenciado....( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: .....

Fecha: 05/05/2018

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Estrategia de la Comunicación interna en los colaboradores del nuevo Código procesal penal en el país. Tribunal, Lima Norte, 2018.

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL				

SUGERENCIAS: Que las conclusiones puedan ser Imparar por conocimiento del país. Preguntas mas directas y concisas.

NOMBRE Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FIRMA



## Anexo 6

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Machado B. Isidoro

Título y/o Grado: Licenciado Turismo y Hotelería

Ph. D..... ( ) Doctor..... ( ) Magister.... ( ) Licenciado.... ( ) Otros. Especifique

Universidad que labora: .....

Fecha: 03-09-2018

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategia en la Comunicación interna en los colaboradores del nuevo Código procesal penal en el Poder Judicial Lima Norte 2018

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?		x	Hay que ordenar.
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?		x	Hay que revisar algunas.
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		x	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		Hay que cambiar preguntas.
TOTAL				

SUGERENCIAS: .....

NOMBRE Y APELLIDOS:

  
 FIRMA

## Anexo 7

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: RIVERA MEJÍA, OSCAR WILFREDO

Título y/o Grado: Ciencias de la Comunicación

Ph. D.....( ) Doctor.....( ) Magister.... Licenciado....( ) Otros. Especifique

Universidad Poder Judicial que labora:

Fecha: 2/10/18

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

.....  
 .....  
 .....

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	<b>TOTAL</b>			

SUGERENCIAS:

NOMBRE Y APELLIDOS:

  
 FIRMA