REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Comunicación Social

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR- POLICIAL DEL SUR, AREQUIPA, 2021

Tesis presentada por la Bachiller:
Huamaní Acosta, Mavila Guadalupe

Para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Comunicación Social con mención en Relaciones Públicas

Asesora:
Mg. Vera Revilla, Cintya Yadira

Arequipa - Perú

2023

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

COMUNICACION SOCIAL

CON MENCIÓN EN RELACIONES PÚBLICAS

DICTAMEN DE APROBACIÓN DE BORRADOR

TITULACIÓN CON TESIS

Arequipa, 23 de Noviembre del 2022

Dictamen: 003906-C-EPCS-2022

Visto el Borrador del expediente 003906, presentado por:

2015245932 –HUAMANI ACOSTA MAVILA GUADALUPE

Titulado:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR–POLICIAL DEL SUR, AREQUIPA, 2021

Nuestro dictamen es:

APROBADO

0191 –FEBRES TAPIA DE PINTO MARIA DIANA AMPARO
DICTAMINADOR



2824 –BARRIGA ZEGARRA CARLOS MARTIN
DICTAMINADOR



3215 –TORREBLANCA GOMEZ GONZALO GABRIEL
DICTAMINADOR



Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi madre, Guadalupe Acosta, por siempre confiar en mí y su amor constante.

A mi padre, Fernando Huamaní, por su apoyo incondicional y por sus buenos consejos.

A mi hermano, Ederson, por alentarme a seguir adelante y no rendirme.

A mi hijo, Enzo Joaquín, por haber iluminado mi vida, por ser motor y motivo principal de seguir superándome, cumplir mis metas y salir adelante junto a él.

A Jacksito, por acompañarme en las largas noches que duraron la elaboración de mi tesis.

Finalmente, pero no menos importante a mi mejor amigo, Abel Miranda Vega y su familia, por su amistad y apoyo incondicional, esta meta siempre fue de ambos y aunque estés en el cielo, este también es tu logro.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por guiar mis pasos. A mis padres, a mi universidad Católica de Santa María y a mis profesores que durante cinco años me brindaron todos sus conocimientos, sin ustedes nada podría ser posible.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EPÍGRAFE

"Solamente los que arriesgan llegar demasiado lejos

son los que descubren hasta dónde pueden llegar"

T.S Eliot.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

Esta investigación, denominada "La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en el Tribunal Militar- Policial Del Sur", ubicado en la calle San Francisco 210, Arequipa. Fue realizada en el año 2021, en medio de la pandemia COVID-19 y tiene como finalidad encontrar la relación entre ambas variables dentro de una entidad castrense.

Se analizaron diversos conceptos de acuerdo a las variables escogidas, dentro de los objetivos específicos se investigó como se da la relación entre los flujos de comunicación, canales, barreras, herramientas de comunicación y la comunicación organizacional.

Se utilizó el método no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento usado fue un cuestionario, el cual constituyó de 22 preguntas. Se aplicó la encuesta al universo de la entidad, que consta de 70 personas entre hombres y mujeres con un rango de edad entre 25 y 65 años.

En cuanto a los resultados obtenidos en esta investigación, se presentan en 32 tablas con sus pertinentes gráficos estadísticos, análisis e interpretación de cada uno de ellos.

Seguidamente, después de haber realizado una investigación exhaustiva podemos destacar que la comunicación interna es muy importante y se relaciona directamente con el clima organizacional.

Finalmente, se presentan las sugerencias con el fin de dar una solución a los resultados encontrados, exhortando al Tribunal para que puedan utilizarlo y mejorar tanto la comunicación y el clima organizacional dentro de la institución.

Palabras clave: comunicación interna, clima organizacional, relaciones públicas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

This research, called "Internal communication and its relationship with the organizational climate in the Southern Military-Police Court", located at 210 San Francisco Street, Arequipa. It was carried out in 2021, in the midst of the COVID-19 pandemic and aims to find the relationship between both variables within a military entity.

Different concepts were analyzed according to the variables chosen, within the specific objectives it was investigated how the relationship between communication flows, channels, barriers, communication tools and organizational communication occurs.

The non-probabilistic method of convenience was used. For data collection the technique used was the survey and the instrument used was a questionnaire, which consisted of 22 questions. The survey was applied to the universe of the entity, which consists of 70 people between men and women with an age range between 25 and 65 years.

As for the results obtained in this research, they are presented in 32 tables with their pertinent statistical graphs, analysis and interpretation of each one of them.

Next, after having carried out an exhaustive investigation, we can highlight that internal communication is very important and is directly related to the organizational climate.

Finally, suggestions are presented in order to give a solution to the results found, urging the Tribunal to use it to improve both communication and organizational climate within the institution.

Keywords: Internal Communication, Organizational Climate, Public Relations.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE

DEDICATORIA .....
AGRADECIMIENTO .....
EPÍGRAFE .....
RESUMEN .....
ABSTRACT .....
INTRODUCCIÓN .....
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO .....
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....
1.1. Enunciado del problema 2
1.2. Descripción del problema 2
1.2.1. Campo, área y línea de acción: *4*
1.2.2. Operacionalización de variables *5*
1.3. Interrogantes: **6**
2. JUSTIFICACIÓN: **6**
3. OBJETIVOS **7**
3.1. Objetivo general **7**
3.2. Objetivos específicos **7**
4. HIPÓTESIS **8**
5. MARCO REFERENCIAL **8**
5.1. Marco Institucional **8**
5.1.1 Base Legal *8*
5.1.2 Misión *9*
5.1.3 Visión *9*
5.1.4 Organigrama: *10*
5.2. Fundamentos Teóricos: **12**
5.2.1 Comunicación: *12*
5.2.2 Comunicación Interna: *12*
5.2.3 Clima Organizacional *19*
6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS **23**
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL **26**
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS **26**
1.1. Técnicas **26**
1.2. Instrumento **26**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 26

2.1. Ubicación espacial 26

2.2 Ubicación temporal 26

2.3. Unidades de estudio 26

2.3.1. Universo 26

2.3.2. Muestra 26

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN 27

3.1. Criterios y procedimientos de recolección de datos 27

3.2. Procesamiento de datos e información 27

CRONOGRAMA DE TRABAJO 29

CAPÍTULO III: RESULTADOS 30

CONCLUSIONES 62

SUGERENCIAS 63

REFERENCIAS 65-68

ANEXOS 70-71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Edad* **..... 30**

Tabla 2 *Sexo* **..... 31**

Tabla 3 *Régimen Laboral* **..... 32**

Tabla 4*¿El presidente del tribunal informa sobre los cambios o novedades oportunamente?..* **..... 33**

Tabla 5*¿Acceder a una entrevista o erunion con el presidente del tribunal es factible para cualquier trabajador sin importar el cargo?..* **..... 34**

Tabla 6*¿El jefe de área describe las tareas, responsabilidades y procedimientos a realizar?..* **..... 35**

Tabla 7 *¿Su jefe involucra a los equipos en busquedas de soluciones?* **..... 36**

Tabla 8 *¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?* **..... 37**

Tabla 9 *¿Cuál de los siguientes canales de comunicación considera los más utilizados?* **... 38**

Tabla 10 *Del canal de comunicación elegido en la anterior pregunta, ¿usted se siente cómodo haciendo uso del mismo?* **..... 39**

Tabla 11 *¿Considera que su opinión no podría ser considerada porque su forma de pensar es diferente al de la mayoria?* **..... 40**

Tabla 12 *¿Ha observado usted alguna vez que no hayan considerado alguna opinión de algún miembro del personal por rechazo a su forma de pensar o algún aspecto que concierne*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

directamente a el o ella? **41**
Tabla 13 *¿Considera usted que existe buena iluminación en su ambiente de trabajo?* **42**
Tabla 14 *¿Considera usted que existen ruidos ambientales que pueden distraer su labor diaria?* **43**
Tabla 15 *¿Las oficinas con las que usted suele estar en mayor contacto se encuentran cercanas a la suya?* **44**
Tabla 16 *¿El lenguaje que emplean sus compañeros en claro?* **45**
Tabla 17 *Según su conocimiento. Existen trabajadores con alguna deficiencia fisiologica dentro de la institución?* **46**
Tabla 18 *¿Cuál de estas herramientas comunicacionales asincrónicas considera usted las más utilizadas?* **47**
Tabla 19 *¿Cuál de estas herramientas comunicacionales sincrónicas considera usted las más utilizadas?* **48**
Tabla 20 *De acuerdo a las herramientas comunicacionales de la lista anterior. ¿Considera usted que estas facilitan de alguna forma la comunicación entre sus compañeros?* **49**
Tabla 21*¿Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución?* **50**
Tabla 22 *¿Realizado mi trabajo siempre aportando algo adicional?* **51**
Tabla 23 *¿Existen oprotunidades de progresar en el lugar que trabajo?* **52**
Tabla 24 *¿El día de mi cumpleaños me felicitan mediante un documento, verbalmente o a través de un presente?* **53**
Tabla 25 *¿He sido felicitado o reconocido por mi labor desempeñada, ya sea mediante un documento o verbalmente?* **54**
Tabla 26 *¿En la entidad donde trabajo mi jefe inmediato tiene iniciativa?* **55**
Tabla 27 *Prueba de normalidad* **56**
Tabla 28 *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional* **57**
Tabla 29 *Relación entre flujos de comunicación y clima organizacional* **58**
Tabla 30 *Relación entre canales de comunicación y clima organizacional* **59**
Tabla 31 *Relación entre barreras de comunicación y clima organizacional* **60**
Tabla 32 *Relación entre las herramientas comunicacionales y clima organizacional* **61**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

Definimos las Relaciones Públicas como la disciplina que establece una relación de cooperación y comunicación mutua entre la empresa y su público, además busca generar vínculos y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de la organización.

La comunicación interna dentro de una entidad es tan importante como el clima organizacional que se desarrolla en ésta, ambos conceptos en conjunto buscan el bienestar del personal que se desarrolla profesionalmente.

El siguiente trabajo de investigación busca encontrar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar- Policial del Sur.

El primer capítulo, contiene el planteamiento teórico, operacionalización de variables, interrogantes, objetivos y marco teórico.

En el siguiente capítulo, el campo de verificación y planteamiento operacional; se encuentra la técnica e instrumento, ubicación espacial, temporal, las unidades de estudio, universo y muestra además de las estrategias que se utilizaron para la recolección de datos.

El último capítulo, contiene los resultados del trabajo de investigación, el análisis mediante gráficos y tablas que han sido interpretados. Finalmente se exponen las conclusiones, sugerencias a la organización, referencias que sirvieron como material de apoyo a la investigación y anexos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Enunciado del problema

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR- POLICIAL DEL SUR, AREQUIPA, 2021.

1.2. Descripción del problema

El Fuero Militar Policial es un órgano jurisdiccional autónomo, independiente e imparcial. Es competente única y exclusivamente para juzgar delitos de función en los que incurra el Personal Militar y Policial en situación de actividad.

El Tribunal Supremo Militar Policial, dirigido por el Coronel SJE Jorge Mavilo Robles Bernal, es el máximo órgano jurisdiccional, de gobierno y administración del Fuero Militar Policial.

El Tribunal Superior Militar Policial del Sur, tiene jurisdicción sobre los departamentos del sur del Perú (Arequipa, Tacna y Moquegua).

En el presente, dicha institución alberga un total de 80 trabajadores, entre policías, militares y personal civil. Esta entidad perteneciente al estado, cuenta con una buena reputación a lo largo de 10 años de haber sido fundada, su interacción es con un público específico. Se encuentra jerárquicamente organizada y actúa como órgano fiscal, órgano jurisdiccional y órgano administrativo.

En el aspecto comunicacional, los canales de comunicación están centralizados en Lima, donde se encuentra el Fuero Militar Policial, ésta cuenta con una Fan Page, una página web e Instagram. Es importante resaltar que el Tribunal Superior Militar Policial del Sur, no cuenta con las redes sociales anteriormente mencionadas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El puesto de Relaciones Públicas, como tal, no existe. Dicha oficina, está compuesta por una sola persona, que no necesariamente es comunicador social, es decir, que el puesto de RRPP a nivel Sur (Arequipa, Moquegua y Tacna) lo ocupa una persona que tiene a su cargo otras responsabilidades (documentación, apoyo a otras oficinas).

Dentro de la organización la comunicación se lleva a cabo a través de documentación oficial (memorándum, comunicados, solicitudes, oficios, etc.), también a través de WhatsApp, donde se informan los acontecimientos ocurridos de último minuto o no programados, además sirve como recuerdo para algunas actividades, finalmente también la comunicación se lleva a cabo en las listas de formación que se realizan los días lunes, donde el presidente del Tribunal informa al personal sobre indicaciones de orden laboral, el aforo es al 50% por la coyuntura actual.

Según lo conversado con la oficina central en la Ciudad de Lima, la persona encargada de gestionar dichos convenios es el Encargado del área de RRPP que se encuentra en cada región y que sirve de enlace para las comunicaciones entre las oficinas regionales y Lima. Durante los últimos 4 años se ha evidenciado falta de atención por parte del personal a cargo de dicha oficina, razón por la cual se refuerza la hipótesis de tener a un profesional en Ciencias de la Comunicación.

Es importante resaltar que no se ha creado la necesidad de contar con un profesional especializado en el área, por ende, es un problema importante a mejorar.

El presupuesto que será destinado para las actividades o eventos de la Oficina de Relaciones públicas se trabaja con un año de anticipación. La labor del encargado de esta oficina, es realizar un cronograma con los eventos a realizar durante el año entrante. Anteriormente, el Tribunal Superior tenía convenios con diferentes entidades en la ciudad de Arequipa, esto permitía a la organización obtener diferentes beneficios, como acceso a cursos de actualización, con el fin de capacitar constantemente al personal, etc. En la gestión actual ya

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

no cuenta con la misma cantidad de aliados estratégicos, salvo el Hospital Militar Regional del Sur.

Por otro lado, después de haber conversado con la Oficina de RRHH y algunos trabajadores, pudimos obtener información de los últimos años (2019 a 2021) acerca de que durante años previos al 2021, los trabajadores contaban con un incentivo monetario por parte del Fuero Militar Policial, sin embargo, en la actualidad ese incentivo fue eliminado para algunas modalidades de contrato (CAS, Técnicos y sub oficiales), causando malestar y afectando al clima laboral.

En tal sentido, esta investigación busca determinar la relación que tiene la comunicación interna en el clima organizacional del Tribunal Superior Militar Policial del Sur para poder plantear estrategias adecuadas a futuro que contribuyan al trabajo de la Oficina de Relaciones Públicas de la Institución.

1.2.1. Campo, área y línea de acción:

- Campo: Comunicación Social
- Área: Relaciones Públicas
- Línea: Comunicación Interna – Clima Organizacional

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.2. Operacionalización de variables incluyendo dimensiones, indicadores y subindicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES
(V. Independiente) COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación Institucional	Flujos de la Comunicación	Ascendente
			Descendente
			Transversal
			Horizontal
		Canales de Comunicación	Oral
			Escrito
			Digitales
		Barreras de la Comunicación	Semánticas
			Fisiológicas
			Físicas
			Psicológicas
		Herramientas Comunicacionales	Sincrónicas
			Asincrónicas
(V. Dependiente) CLIMA ORGANIZACIONAL	Percepción de los trabajadores	Identidad	Sentido de pertenencia
		Motivación	Liderazgo
			Empatía
			Reconocimiento

Fuente:

- Brandolini, A., González, M. y Hopkins, N.
- Chiavenato, Idalberto
- Brunet
- Cornelissen

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Interrogantes:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur?
- ¿Cómo se da la relación entre los flujos de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur?
- ¿Cómo se da la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur?
- ¿Cómo se da la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur?
- ¿Cómo se da la relación entre las herramientas de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur?

2. JUSTIFICACIÓN:

Esta investigación titulada "La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar-Policial del Sur, Arequipa 2021". Nos permitirá analizar cómo se relaciona la comunicación interna y el clima organizacional en dicha institución.

Esta investigación, es pertinente porque la variable clima organizacional tiene conexión con la primer varible comunicación interna.

En la actualidad, las investigaciones sobre comunicación interna y comunicación organizacional en instituciones del estado son mínimas.

Con base al argumento, la presente investigación es importante para el Tribunal Superior Militar- Policial del Sur; ya que brindará información para el entendimiento de la importancia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de la comunicación interna y también el clima organizacional, con lo cual se llegará a estar al tanto de cómo se desenvuelven los trabajadores, como se relacionan, la manera en la que coordinan, etc.

Además, la siguiente investigación servirá para brindar recomendaciones a dicha institución, con el fin de mejorar la comunicación y el clima organizacional.

Finalmente, es importante destacar que las variables materia de estudio ya han sido propuestas, pero ninguno ha estudiado como población al Tribunal Superior Militar- Policial del Sur.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur, Arequipa 2021.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar cómo se da la relación entre los flujos de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur
- Analizar cómo se da la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur
- Analizar cómo se da la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur
- Analizar cómo se da la relación entre las herramientas de comunicación y el clima organizacional en el Tribunal Superior Militar Policial del Sur

4. HIPÓTESIS

Dado que, la comunicación interna dentro de cualquier institución es fundamental ya que está asociada directamente con los trabajadores, la manera en la que se comunican, relacionan entre ellos y como se desenvuelven en su lugar de trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Es probable que, exista una relación entre la comunicación interna y el clima organizacional.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO INSTITUCIONAL

El Fuero Militar Policial, previsto en el artículo 173° de la Constitución Política del Perú, es un órgano jurisdiccional autónomo, independiente e imparcial. Es competente únicamente para juzgar los delitos de función. A tenor de lo dispuesto en el artículo 139 numeral 1 de la Constitución Política del Perú, constituye una jurisdicción excepcional e independiente del Poder Judicial. Su competencia comprende exclusivamente el ámbito penal militar y policial. En el ejercicio de sus funciones y atribuciones, el Fuero Militar Policial se sujeta a los principios y garantías de la función jurisdiccional y al pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona. Los delitos de función, de naturaleza y carácter militar policial son tipificados en el Código Penal Militar Policial y son imputables, sólo y únicamente, a militares y policías en situación de actividad. (Documentos oficiales del Fuero Militar Policial, 2011)

5.1.1 BASE LEGAL

El Fuero Militar Policial se rige por su Ley de Organización y Funciones, por el Código Penal Militar Policial y, supletoriamente, por las normas sustantivas y procesales que rigen para la justicia ordinaria. La Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial (Ley N° 29182 modificado por el Decreto Legislativo N°1096 y la Ley N°29955) establece la naturaleza, estructura, organización, competencia, jurisdicción, funciones y atribuciones del Fuero Militar Policial, en armonía con las normas y principios establecidos en la Constitución Política del Perú. Los procesos penales en el Fuero Militar Policial se sujetan a los principios y garantías previstos en el artículo 139 de la Constitución Política del Perú y en el Código Penal Militar Policial. El Fuero Militar Policial se avoca exclusivamente a las causas que involucran a militares y policías en actividad y en ningún caso está facultado para procesar a civiles o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

miembros de las fuerzas del orden en situación de retiro. (Documento Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial, 2010)

5.1.2 MISIÓN

Administrar e impartir justicia a los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú en situación de actividad que incurran en delitos de función, con observancia de los principios, normas y derechos establecidos en la Constitución Política y el Código Penal Militar Policial, garantizando el respeto irrestricto de los derechos humanos, así como el cumplimiento de los fines constitucionales de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú. (Documentos oficiales del Fuero Militar Policial, 2011)

5.1.3 VISIÓN

Ser una entidad que imparta Justicia Militar Policial en forma autónoma, eficiente y transparente, adaptándose rápidamente a los cambios de nuevos modelos de gestión pública, que cuente con personal debidamente capacitado y motivado, que tome decisiones acordes a las disposiciones legales vigentes para resolver justa y oportunamente los casos de delitos de función y contar con instalaciones modernas y funcionales dotadas de equipamiento y tecnología de punta. (Documentos oficiales del Fuero Militar Policial, 2011)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

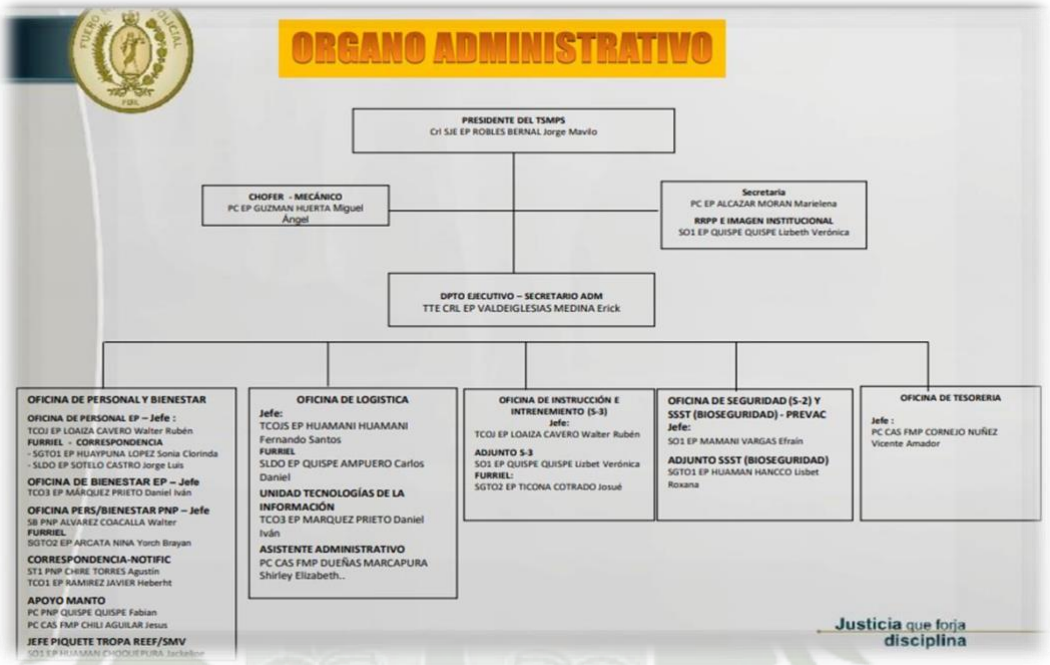
REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.1.4 ORGANIGRAMA:

FIGURA 1

Organigrama del órgano administrativo del Tribunal Militar Policial del Sur



Nota: La figura muestra el organigrama del órgano administrativo dividido entre departamentos y oficinas del Tribunal Militar Policial del Sur

Fuente: Documentos oficiales del Tribunal Militar Policial del Sur

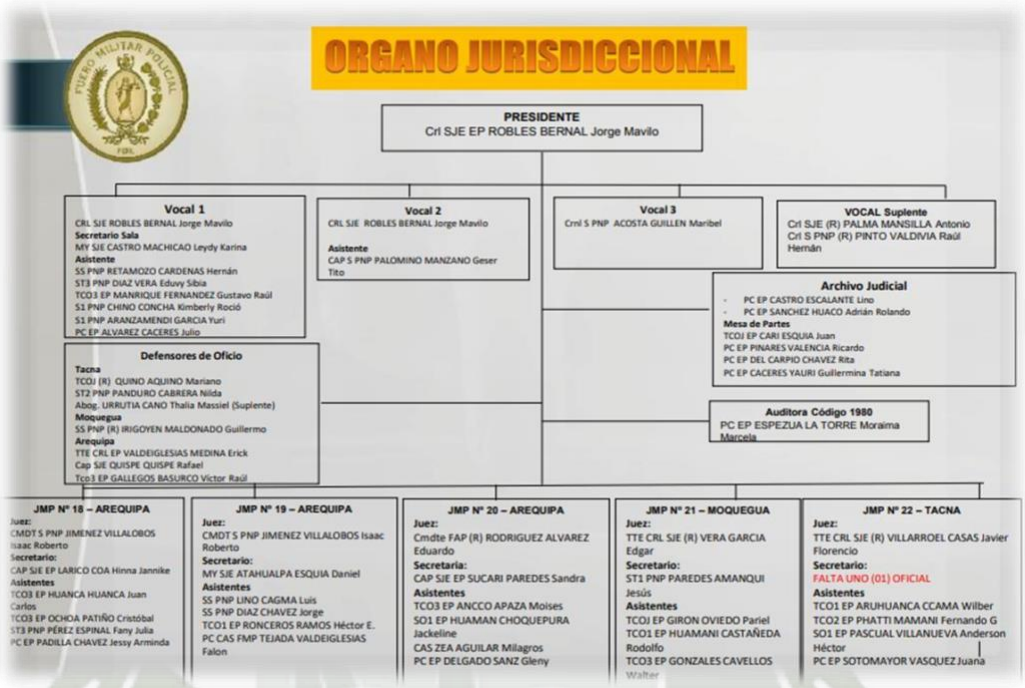
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA 2

Organigrama del órgano jurisdiccional del Tribunal Militar Policial del Sur



Nota: La figura muestra el organigrama del órgano jurisdiccional dividido entre dependencias y juzgados del Tribunal Militar Policial del Sur

Fuente: Documentos oficiales del Tribunal Militar Policial del Sur

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS:

5.2.1 COMUNICACIÓN:

Chiavenato (2006), afirma que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" (p.110).

La Comunicación es un mensaje que transmite información, entra en contacto con otro u otros para hacer partícipe de ideas, sentimientos, intereses a través de señales que pueden ser imágenes, gestos o palabras que forman parte de un código. Los códigos de comunicación permiten transmitir e intercambiar información. (Báez, 2000, p.1, 2).

5.2.1.1 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Para Cornelissen (2008), la comunicación institucional es aquella gestión que se da para un entendimiento efectivo de todas las áreas dentro de una empresa, con el fin de establecer una imagen positiva frente al público interno y externo de la entidad.

5.2.2 COMUNICACIÓN INTERNA:

La comunicación interna es un medio por el cual se busca alcanzar un fin, en este caso el objetivo principal es conseguir una buena aceptación y comprensión de los mensajes emitidos. El público interno es el principal actor de esta comunicación, al igual que el personal que trabaja en la empresa, el fin de esta comunicación es lograr un entorno laboral agradable e interactivo. Por este motivo, la comunicación interna busca el público interno, lograr que el personal este enfocado en su trabajo de acuerdo a las metas de la empresa. Asimismo, busca fortalecer la relación entre las distintas partes para crear vínculos entre empleado y empleador. La empresa brinda un buen ambiente de trabajo y responde a las expectativas e inquietudes de sus miembros. (Brandolini, González y Hopkins, 2008, p. 25)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.2.1 FLUJOS DE COMUNICACIÓN

Brandolini, González y Hopkins (2008) indicaron que la comunicación interna se direcciona, mediante tres flujos: descendente, ascendente y transversal.

5.2.2.1.1 COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Para Ocampo (2007), la comunicación ascendente, comienza en el nivel más bajo de los de la empresa hacia el nivel más alto de la misma.

Las personas que trabajan en la institución tienen la oportunidad de expresar su opinión de acuerdo al trabajo que realizan o sobre las tareas que se les encomienda. La idea es que todos los protagonistas de estas actividades sean participes y logren dar ideas, opiniones, etc. (Brandolini, González y Hopkins, 2008, p.36).

5.2.2.1.2 COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Según Ocampo (2011), señala que en la comunicación descendente es necesario que exista la relación de quien imparte orden y quien cumple esta orden.

Por otro lado, también señalan que esta comunicación se logra en las diferentes áreas comunicando los principios y metas de la entidad en la que laboran, para lograr la participación y hacer la comunicación más simple entre los trabajadores. (Brandolini, González y Hopkins, 2008, p.35).

5.2.2.1.3 COMUNICACIÓN TRANSVERSAL

Varios autores afirman que la comunicación transversal se da en diferentes áreas de la empresa. Se da en su mayoría en las entidades que tienen diferentes estrategias para lograr una participación de todo el personal que labora. Su finalidad es modificar comportamientos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

negativos, mejorar el trabajo en equipo y lograr un rendimiento adecuado de los trabajadores, aumentando la productividad de los mismos. (Brandolini, González y Hopkins, 2008, p.36).

5.2.2.1.4 COMUNICACIÓN HORIZONTAL

Este tipo de comunicación es la que está compuesta por columnas dentro de la empresa, la sostiene y según diversos estudios se ha demostrado que en esta comunicación se vive realmente la dinámica de la empresa. (Ocampo, 2011, p.53).

5.2.2.2 CANALES DE COMUNICACIÓN:

De acuerdo Brandolini (2009), el proceso de comunicarse es un proceso que debe planificarse con tiempo, diseñando e implementando diversas estrategias para lograr los objetivos comunicacionales propuestos.

Brandolini (2009) afirmó lo siguiente:

Es importante diferenciar los dos tipos de canales de comunicación que existen. Esto permitirá al emisor y receptor lograr responder adecuadamente y en un tiempo adecuado. Algunos casos de este concepto son las conversaciones a través de una llamada telefónica, un mail o una conversación frente a frente. Por otro lado, también existen diversos canales de comunicación que están dirigidos para diversos receptores, por ejemplo, una revista institucional, la intranet. Estos canales de comunicación no permitirán una respuesta inmediata.

5.2.2.2.1 CANAL ORAL

Gutiérrez, López y Salazar (2012). “La comunicación oral será un proceso esencialmente humano, mediante el cual los emisores y receptores de mensajes hacen uso de la lengua a través de la voz para interactuar en un contexto social determinado”. (p. 69) De acuerdo a Fonseca, Pérez, Pineda y Lemus (2011):

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La comunicación oral está ligada a un tiempo, es siempre dinámica en un continuo ir y venir. Normalmente las personas interactúan hablando y escuchando; el hablante tiene en mente al oyente y el oyente al hablante.

La comunicación oral tiene a capacidad de utilizar la voz, los gestos y todos los recursos de expresividad de movimientos del hablante. La entonación de la voz, la gesticulación y los movimientos ayudan a interpretar con más exactitud el significado de los mensajes; lo apoyan y complementan. (p. 14)

5.2.2.2.2 CANAL ESCRITO

De acuerdo a Fonseca, Pérez, Pineda y Lemus (2011):

La comunicación escrita está ligada a un tiempo y espacio, es más estática, y permanece.

La comunicación escrita permanece en el tiempo y el lector puede leer o "escuchar" al autor cuantas veces quiera. La comunicación escrita se hace más dinámica cuando se asemeja a la oral, como en el caso de las cartas personales y de los mensajes a través de la computadora, en los que escribimos casi igual que como hablamos.

La comunicación escrita sólo utiliza signos lingüísticos para denotar "expresiones" o "estados de ánimo"; tiene una estructura gramatical; por lo tanto, tiende a ser más formal que la hablada. Cuanto más conocimiento haya del lenguaje y su gramática, mayor será la probabilidad de redactar o escribir correctamente. (p. 15)

Ruiz (2013). En este tipo de comunicación el mensaje puede ser cuidadosamente preparado. Tiene ventajas de proporcionar registros, referencias, protecciones legales y es difícil de tergiversar. Algunos ejemplos de comunicación escrita son: la carta, informes, memorando, avisos o anuncios, periódicos, etc.

Una de las principales ventajas de la comunicación escrita es que las partes involucradas puedan guardar un registro de intercambio de información, inclusive de forma definida. Sin embargo,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

también este tipo de comunicación presenta sus inconvenientes, por ejemplo, consumen mucho tiempo y adicionalmente carece de retroalimentación. (p. 51)

5.2.2.2.3 CANALES DIGITALES

Brandolini (2009), indica que los canales digitales tienen diversas ventajas, pero dentro de ellas es el feedback con el público receptor.

Brandolini (2009) afirma que los canales digitales brindan la facilidad de acortar distancias que existen por la jerarquía entre los miembros de la organización.

Según Díaz (2016):

Los canales digitales tienen la gran ventaja de que gracias a ellos se pueden ahorrar diversos costos y son más fáciles de medir su impacto, gracias a estadísticas que proporcionan en sus plataformas. Además, son herramientas rápidas y permiten adjuntar diversos elementos como fotografías, gráficos, etc.

Finalmente, para Brandolini (2009) es muy importante segmentar a nuestro público para poder escoger adecuadamente la información que llega a nuestro público objetivo, ya que un adulto mayor y un joven en definitiva no tendrá la misma participación digitalmente.

5.2.2.3 BARRERAS DE COMUNICACIÓN:

Chiavenato (2000, p. 93) indica que las barreras de comunicación son las que intervienen en la comunicación y lo afectan en un nivel considerado, logrando así que el mensaje recibido sea diferente al enviado, perjudicando un entendimiento correcto del mensaje.

Chiavenato (2001) Casi siempre, el proceso de comunicación sufre trabas, bloqueos, dificultades y restricciones, debido a barreras que surgen entre los emisores y receptores. Estas barreras son restricciones y limitaciones presentadas dentro de las etapas del proceso de comunicación, o entre ellas, las cuales impiden que algunas señales emitidas por la fuente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

lleguen nítidas a su destino. La señal puede experimentar pérdidas, mutilaciones, distorsiones, o sufrir ruidos, interferencias, vacíos e incluso ampliaciones o desvíos.

El rumor es un ejemplo característico de información distorsionada, ampliada y, muchas veces, desviada. Las barreras hacen que el mensaje enviado y el mensaje recibido e interpretado sean diferentes entre sí (p.327).

Según Uriarte (2020), existen distintos tipos de barreras comunicativas, como son:

- **SEMÁNTICAS:** Tienen que ver con el código, es decir, la lengua en la cual se inscriben los significados de las palabras, los gestos u otro tipo de signos (en la comunicación no verbal). Puede tener que ver con diferencias dialectales o idiomáticas.
- **FISIOLÓGICAS:** Vinculadas a la configuración anatómica tanto del emisor como del receptor o receptores, lo que puede traducirse en condiciones médicas (sordera, mudez) o incluso en enfermedades o condiciones transitorias (ronquera, conjuntivitis, etc.).

  "Son las barreras que impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje debido a los defectos fisiológicos del emisor o receptor, afectando a cualquiera de los sentidos" (Gómez, 2011)
- **FÍSICAS:** Circunstancias que dificultan la comunicación, tales como ruidos ambientales, obstáculos físicos (vidrios, paredes, cortinas) que distorsionen o impidan el entendimiento.
- **PSICOLÓGICAS:** Se refiere a la condición mental y emocional por el que atraviesan el emisor y receptor, haciendo que el mensaje sea un poco difícil de entender.

5.2.2.4 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Díaz (2016), afirma que las herramientas de comunicación son aquellos medios que utilizan las diferentes entidades para lograr un entendimiento adecuado, compartir información y conocimientos a todo su personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Según la Junta de Andalucía (2006), es importante comunicar nuestras ideas y pensamientos dentro de la entidad donde trabajamos y fuera de ella. Algunas de las herramientas más utilizadas en las empresas son la carta, el teléfono y el correo electrónico; pero es muy importante saber utilizarlas adecuadamente ya que a través de ella se comunican temas delicados e importantes que ayudaran a la construcción de una imagen corporativa.

5.2.2.4.1 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN SINCRÓNICAS

Lamí Rodríguez del Rey, L. E. (2016), "la comunicación sincrónica es el intercambio de información por Internet en tiempo real" (p.85).

- Chats
- Videoconferencias

Según GRIAL (2016), la comunicación sincrónica se caracteriza por diferentes rasgos que muchas veces no logra darse en una comunicación presencial.

- Este tipo de comunicación es independiente del lugar, ya que la comunicación que se lleva a cabo puede ser con dos o más personas en el mismo sitio o en diferente lugar, de igual manera se llevara una comunicación exitosa.
- Por otro lado, es temporalmente dependiente, es decir que para que exista una comunicación, es muy importante que el emisor y receptor logren coincidir en un mismo tiempo.

5.2.2.4.2 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN ASINCRONICAS

Lamí Rodríguez del Rey, L. E. (2016), "la comunicación asincrónica se establece entre dos o más personas de manera diferida en el tiempo, es decir, cuando no existe coincidencia temporal." (p.85).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Los navegadores y la world wide web (www)
- Correo electrónico
- Listas de correo
- Foros

5.2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Brunet (2011) el clima organizacional es el medio físico en el que se desarrollan las diversas actividades del trabajo. Aquí se encuentra el comportamiento de las diversas personas, la forma en la que tienen de trabajar, relacionarse, de interactuar con la empresa.

El clima organizacional según Méndez (2006) ocupa un lugar muy importante en la gestión de las personas, además en la actualidad tiene un rol protagónico como centro de estudio en organizaciones de diferentes rubros que buscan identificar el clima organizacional, también utilizan para su medición herramientas que buscan analizar e interpretar la metodología que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

Según Rousseau (como se citó en Baquero, F., Quintero, L., Herrera, S., 2013) nos dice que el clima organizacional es la forma como cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Es la suma de las diferencias individuales, las percepciones, estilos de pensamiento, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la cultura y las interacciones sociales. Por tanto, el clima desde una postura psicológica tiene en cuenta a los individuos dentro de un contexto organizacional para una interpretación grupal en donde los diversos factores individuales que participan son relevantes para su definición siempre desde una percepción individual

5.2.3.1 IDENTIDAD LABORAL:

Moreno, Torres, Martínez, Martínez-Beltrán, Rodríguez (2018) aseguran que para lograr entender el concepto de identidad laboral es importante visualizar una perspectiva diferente a

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la de una identidad personal, es decir ver más allá de ese concepto. La identidad laboral se construye a través de la interacción del trabajador con el medio donde se desenvuelve y como se sienta en esta organización.

Moreno, et al. (2018) nos dice también que la identidad social es la forma en la que un individuo se siente cuando interactúa con un grupo determinado de personas. Si este concepto lo enlazamos con lo laboral, pues el trabajo relaciona a las personas con las organizaciones y logran vincularlos de diferentes maneras, logrando sentirse parte de la organización a la que pertenecen.

5.2.3.1.1 SENTIDO DE PERTENENCIA

Maslow (1954) dice que la pertenencia es una necesidad básica de las personas.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (2012), el pertenecer es sentirse parte de un conjunto, un grupo, equipo o entidad.

El sentido de pertenencia se relaciona con la felicidad laboral, la cual es un factor clave en el desarrollo de un ambiente de trabajo favorable que garantice el bienestar de los colaboradores, por ello, los directivos deben establecer canales de comunicación que les permitan a los empleados compartir sus inquietudes y expectativas.

5.2.3.2 MOTIVACIÓN

Pairó & Prieto (como se citó en Manjarrez, 2020) dice que la motivación es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso (amplitud), dirección y persistencia de la conducta. Manjarrez (2020) afirma que gran parte de la actividad laboral está “motivada”. La conducta motivada resulta de la identificación de dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral: motivadores del entorno laboral y motivador del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por otro lado, el contenido del

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

trabajo, se refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño.

Para que en una organización los trabajadores logren un nivel alto de desempeño, ellos deben de querer hacerlo, y es ahí donde la motivación juega un papel muy importante. Al existir motivación, el personal tendrá una mejor predisposición a realizar su trabajado de la mejor manera siendo eficientes y eficaces. Es importante señalar que un ambiente laboral bien equipado ayudará a que los trabajadores se desempeñen adecuadamente, porque al existir carencia de materiales necesarios, la motivación también reduce.

5.2.3.2.1 LIDERAZGO

Según, Barrow (citado por Chelladurai, 1984) el liderazgo es un proceso que tiene como finalidad influenciar a las personas para que a través de estas acciones consigan los objetivos planteados.

Chiavenato, (1993) destaca que el liderazgo es aquella influencia entre personas que es ejercida de acuerdo a una situación en particular con el fin de lograr un objetivo en particular.

Finalmente, Koontz (1987) dice que "el liderazgo es la influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo"

Alves (2003) afirma que el fin del liderazgo es el lograr un ambiente positivo dentro de la organización, esto facilitara conseguir las metas trazadas por cada miembro de la empresa.

Alves (2003) afirma que “para que exista un buen clima en la organización es vital que los responsables ejerzan un liderazgo eficaz, lo que necesita una gran flexibilidad en la adopción del estilo de liderazgo adecuado para cada situación y por el desarrollo de una cultura de equipo propia, que una a todos sus miembros alrededor de los mismos objetivos” (p.133).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

5.2.3.2.2 EMPATÍA LABORAL

Según Balart (2013) indica que la empatía es la capacidad que tenemos las personas para entender las deficiencias, faltas o insuficiencias de los demás, poniéndonos en el lugar de estas personas ante cualquier situación.

López, Arán, & Richaud, (2014) manifiestan que la empatía es entender los pensamientos y emociones de las personas como un igual.

Biworldwide (2017) nos indica a través de su blog que el mostrar empatía por las demás personas en nuestro lugar de trabajo demuestra respeto por los demás y con eso contribuyendo a un buen desarrollo del trabajo en equipo dentro de una entidad. Cuando el jefe superior o inmediato demuestra empatía, logra que los trabajadores se sientan a gusto porque son tomado en cuenta y eso hará que se sientan seguros y contentos en el lugar que laboran dando lo mejor de ellos.

5.2.3.2.3 RECONOCIMIENTO

De acuerdo a Baguer Alcalá (2005), existen dos enfoques del reconocimiento laboral. La primera es reconocer al empleado por realizar bien su trabajo, y la segunda es reconocer el trabajo que no se haya realizado bien y sin mala fe, informando al trabajador con carácter formativo, para enseñarle y evitar nuevos fallos en el futuro. Estas críticas constructivas deben realizarse dentro de un ambiente relajado, para evitar malos entendidos (p.127).

6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

6.1 Antecedentes de la Investigación Internacional:

A nivel internacional tenemos la investigación de Armas (2014) en su tesis denominada "Comunicación Interna y Clima Laboral" (Estudio Realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala) tuvo como objetivo determinar la manera en que la comunicación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango. La metodología se basó en un estudio descriptivo. Con una muestra de 115 agentes y 7 supervisores, cuyas edades se delimitaban entre 19 a 35 años de edad. La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta y como instrumento fue un cuestionario con opción de sí y no. Los resultados han demostrado que la comunicación interna favorece los resultados del clima laboral porque dentro de la entidad se comparten información día a día entre los trabajadores, logrando así que las relaciones interpersonales dentro de la empresa sean positivas y las tareas encomendadas por los superiores sean cumplidas sin ningún problema.

Finalmente, se concluyó que la comunicación interna favorece al clima laboral porque influye en la identidad organizacional de los colaboradores y la cual proyectan al momento de alcanzar los objetivos de la empresa, tal y como lo reflejo la investigación, para evitar crisis internas producidas por los puestos rotativos de sus supervisores o jefes inmediatos. Según el estudio realizado, los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con la que se comunica el mensaje, los medios por los que se comunica, las vías en que se da este proceso y la manera en que los jefes se comunican con los subalternos, y estos elementos si afectan o perjudican a los colaboradores en sus labores diarias.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.2 Antecedentes de la Investigación Nacional:

A nivel nacional tenemos la investigación realizada por Samanez (2018) en su tesis denominada "Relación de la Comunicación Interna en el Clima organizacional de la empresa Orange 360°" tuvo como objetivo identificar cómo se relaciona la comunicación interna de empresa Orange 360° en el clima organizacional. La metodología se basó en un estudio cuantitativo no probabilístico. La muestra fue de 40 trabajadores que laboraban más de 6 meses. El instrumento de medición fue un cuestionario compuesto por 35 reactivos. Se concluyó que la planificación de comunicación interna de la organización, se convierte en una oportunidad para la empresa y contribuir con el mejoramiento del clima organizacional, donde los trabajadores tengan acceso a todos los niveles de la organización, manifestando y poniendo en común sus necesidades que deberán ser resueltas a través de una comunicación directa, formal y planificada.

Otra investigación es la desarrollada por Vidarte (2019) en su tesis denominada "La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura" tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la variable comunicación interna y la variable clima organizacional de los trabajadores de las instituciones del sector público. En la cual aplicó una encuesta como metodología y un cuestionario como instrumento, también se utilizó la prueba de Pearson. La muestra fue de 140 colaboradores de la institución en el segundo semestre del 2017. De acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que la comunicación interna tuvo una relación directa con el clima organizacional del personal que labora en el Consejo Nacional de la Magistratura.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

6.3 Antecedentes de la Investigación Local:

En los antecedentes locales pudieron encontrar la investigación realizada por Méndez (2019) quien denomino a su tesis como "Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Cynkat S.A.C. Arequipa 2019" cuyo principal objetivo fue analizar el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Se utilizó la encuesta con modalidad mixta y cerrada como instrumento. Su universo constaba de 150 colaboradores y su muestra de Rodríguez (2005) para calcular el tamaño según las diferentes áreas de la entidad. Se concluyó que el clima laboral en la empresa Cynkat S.A.C. es favorable para lograr una integración adecuada de los trabajadores, conociendo las necesidades de la empresa y brindando recompensa por el buen desempeño. Logando así un clima adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. Técnicas

- Con respecto a la variable dependiente e independiente se utilizará la encuesta

1.2. Instrumento

- Cuestionario

1.3 Metodología

- Descriptivo Inferencial

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Esta investigación se realizará en las instalaciones del Tribunal Militar Policial del Sur, ubicado en calle San Francisco 210, Arequipa.

2.2Ubicación temporal

Esta investigación se llevará a cabo desde el mes de abril hasta el mes de noviembre del año 2021.

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Universo

El universo está compuesto por 70 trabajadores del Tribunal Militar Policial del Sur, que laboran en la actualidad.

2.3.2. Muestra

Se utilizará el método no probabilístico por conveniencia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Criterios de Inclusión:

- Personas que quieran participar en el estudio a realizarse
- Personas que trabajan en el Tribunal Militar Policial del Sur
- Personas que hayan asistido a laborar el día de la encuesta

Criterios de Exclusión:

- Personas que no quieran participar en el estudio a realizarse
- Personas que no trabajan en el Tribunal Militar Policial del Sur
- Personas que no hayan asistido a laborar el día de la encuesta

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1. Criterios y procedimientos de recolección de datos

- Se solicitará una cita con el presidente del Tribunal Policial Militar del Sur
- Se solicitará el permiso correspondiente al presidente del Tribunal Policial Militar del Sur para realizar la tesis en la institución
- Se recolectará la información necesaria de la entidad para entra en contexto de la problemática
- Elaboración del formulario de preguntas
- Validación del formulario de preguntas
- Se aplicará el cuestionario a la muestra previamente escogida

3.2. Procesamiento de datos e información

- Se elaborará un registro previo de los datos obtenidos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Los análisis de los datos serán llevados a cabo a través del paquete estadístico de Jamovi
- Se realizará un análisis estadístico descriptivo con el fin de encontrar la relación entre la variable Comunicación interna y Clima organizacional
- Se ordenará, tabulará, y vaciará la información que se obtuvo de dicho instrumento
- Se procesará estadísticamente los datos obtenidos
- Se analizarán e interpretarán los datos obtenidos
- Se procederá a elaborar los gráficos
- Se redactarán las conclusiones y sugerencias
- Se elaborará el informe final

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo / Actividades	JULIO				AGOSTO				SETIEMB.				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4
Elaboración Proyecto de tesis																																
Presentación del proyecto de tesis																																
Corrección de observaciones																																
Recolección de datos																																
Se procesará los datos obtenidos.																																
Se analizarán e interpretarán los datos obtenidos.																																
Se redactarán las conclusiones y sugerencias.																																
Elaboración del informa final																																
Presentación del informe final																																

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO III: RESULTADOS

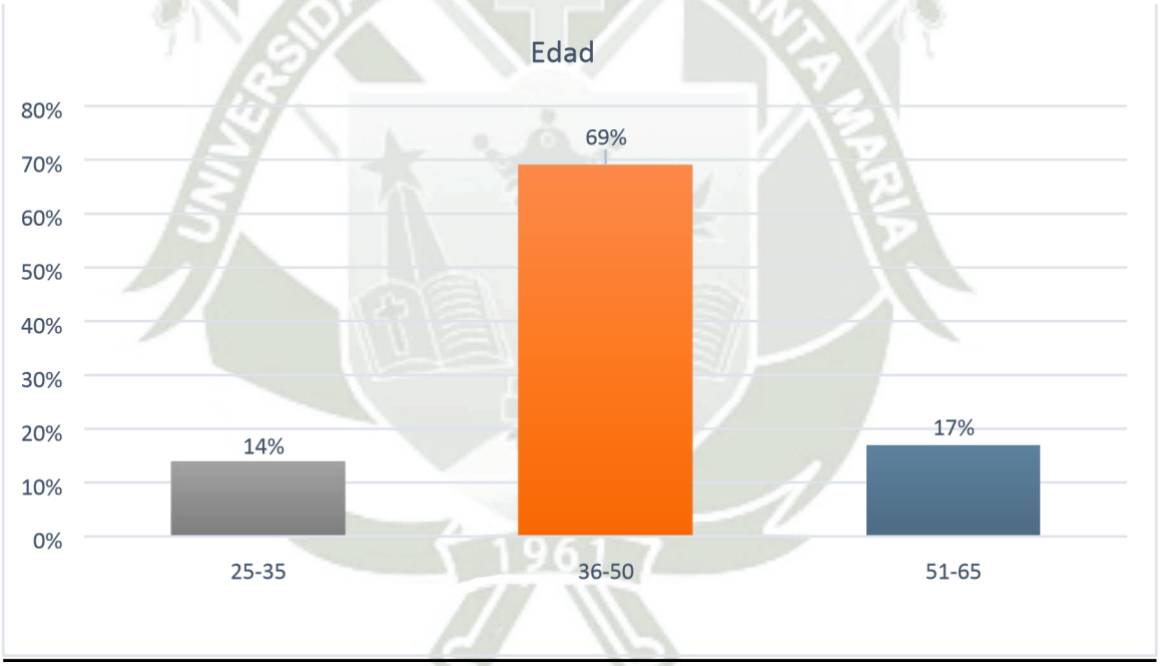
Tabla 1

Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25-35	10	14%
36-50	48	69%
51-65	12	17%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración propia 2022

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el mayor porcentaje con respecto al rango de edad lo obtuvo de 36 – 50 años con el 69%, seguido de 51-65 años con el 17% y finalmente de 25-35 años con el 14%.

El estudio realizado demuestra que, dentro del Tribunal Militar Policial del Sur, laboran más personas cuyo rango de edad está entre los 36 hasta los 50 años, mientras que con un porcentaje bajo se encuentran personas menores de 35 años laborando en la entidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

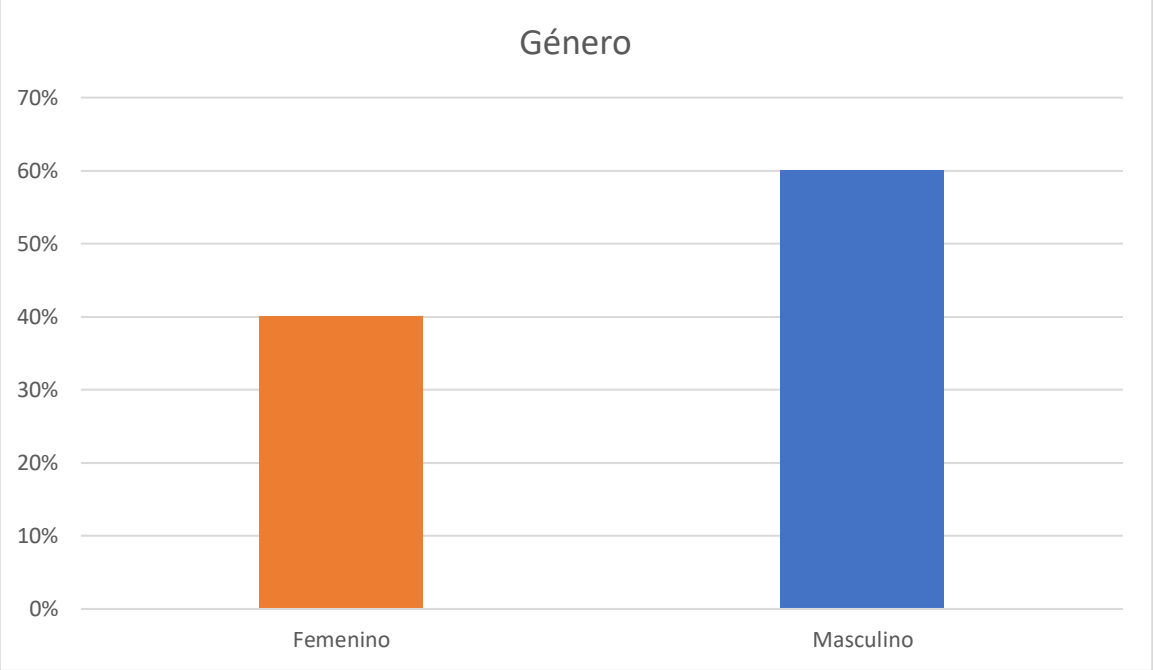
Tabla 2

Género

Género	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	28	40%
MASCULINO	42	60%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el 60% es masculino y el 40% es personal femenino. Según los resultados, se puede inferir que, debido a que es una institución castrense, la cantidad de trabajadores varones es mayor a diferencia de las damas quienes no ocupan muchos cargos en la entidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

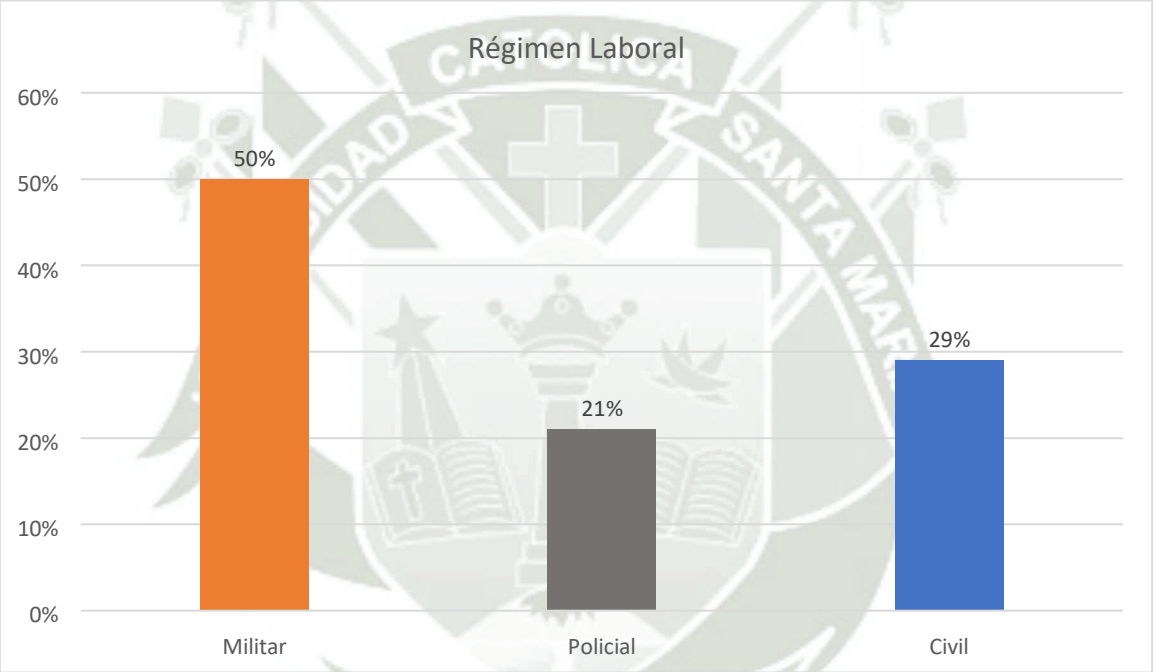
Tabla 3

Régimen laboral

RÉGIMEN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MILITAR	35	50%
POLICIAL	15	21%
CIVIL	20	29%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 3



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el 50% es personal militar, el personal civil obtuvo el 29%, finalmente el policial con un 21%.

Según el estudio, el régimen laboral que predomina es el militar, siendo el presidente del Tribunal personal Militar, seguido del personal civil que ocupa cargos importantes como: fiscales, jueces y abogados, finalmente el personal policial no cuenta con muchos trabajadores en esta entidad, basándonos en estos resultados podemos decir que el personal militar es el actor principal en esta entidad por la cantidad de trabajadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

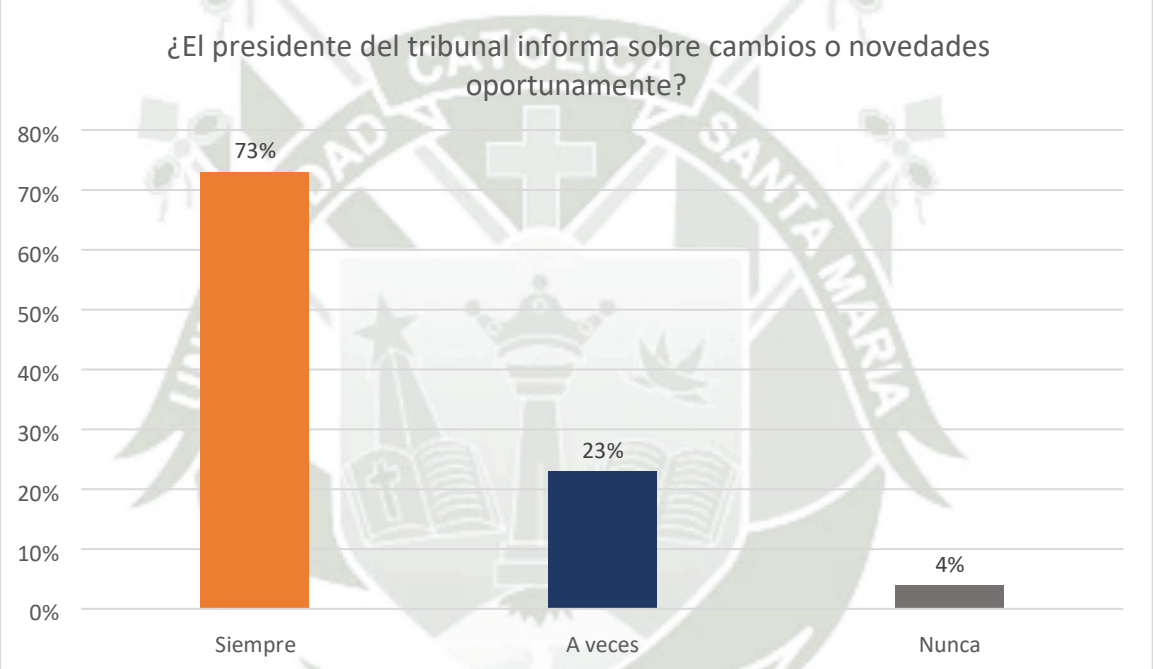
Tabla 4

¿El presidente del tribunal informa sobre cambios o novedades oportunamente?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	51	73%
A VECES	16	23%
NUNCA	3	4%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 4



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el 73% señaló que el presidente del tribunal siempre informa los cambios oportunamente, un 23% dijo que solo a veces y un 4% afirmó que nunca. Ante los resultados evidenciados, podemos inferir que estas acciones permiten a los trabajadores realizar sus actividades plenamente y prever sus responsabilidades para que puedan ser cumplidas en su totalidad. También podemos afirmar que la comunicación por parte del presidente hacia los trabajadores es oportuna y positiva.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

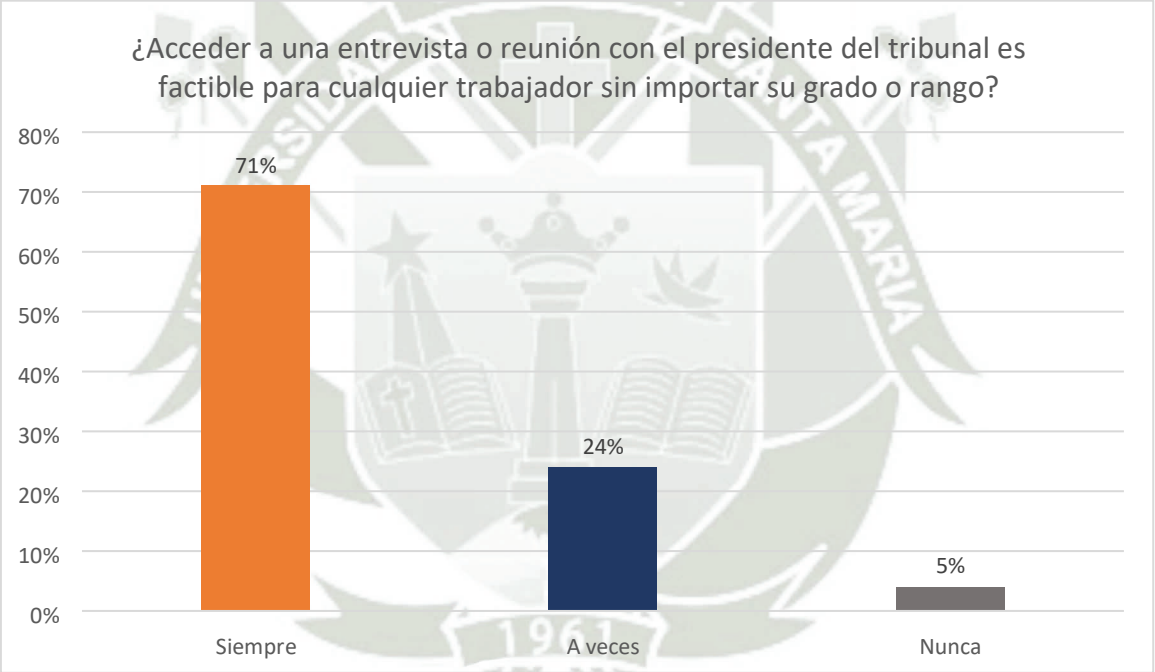
Tabla 5

¿Acceder a una entrevista o reunión con el presidente del tribunal es factible para cualquier trabajador sin importar su grado o rango?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	71%
A VECES	17	24%
NUNCA	3	5%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 5



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el 71% señaló que siempre es factible reunirse con el presidente del tribunal, un 24% dijo que solo a veces es posible y tan solo un 5% dijo que nunca. Ante los resultados, podemos decir que a pesar de ser el presidente del Tribunal la máxima autoridad dentro de esta institución, logró reunirse con los trabajadores que necesitaban dialogar con él mientras que un porcentaje menor indicó que nunca podían reunirse con él.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

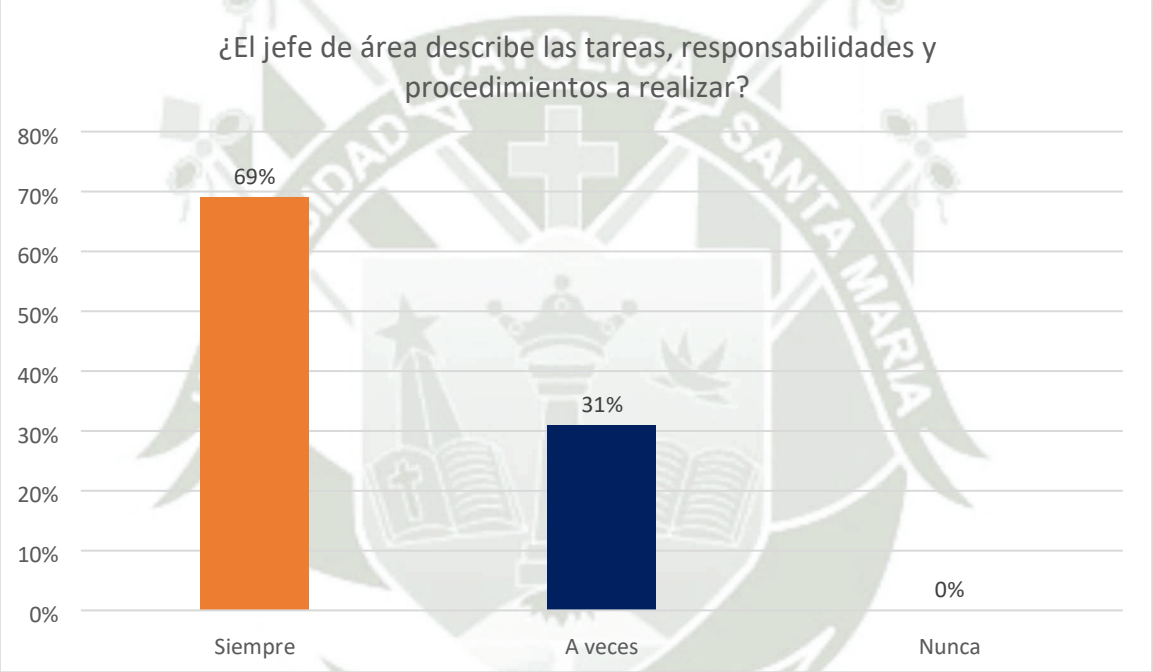
Tabla 6

¿El jefe de área describe las tareas, responsabilidades y procedimientos a realizar?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	48	69%
A VECES	22	31%
NUNCA	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 6



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 69% indicó que su jefe de área siempre describe las tareas a realizar y un 31% dijo que solo a veces.

Según los datos obtenidos, podemos decir que es un resultado favorable, ya que la mayoría de trabajadores han recibido indicaciones de sus jefes, facilitando el desarrollo de sus tareas otorgadas. Sin embargo, un porcentaje menor respondió que solo a veces.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

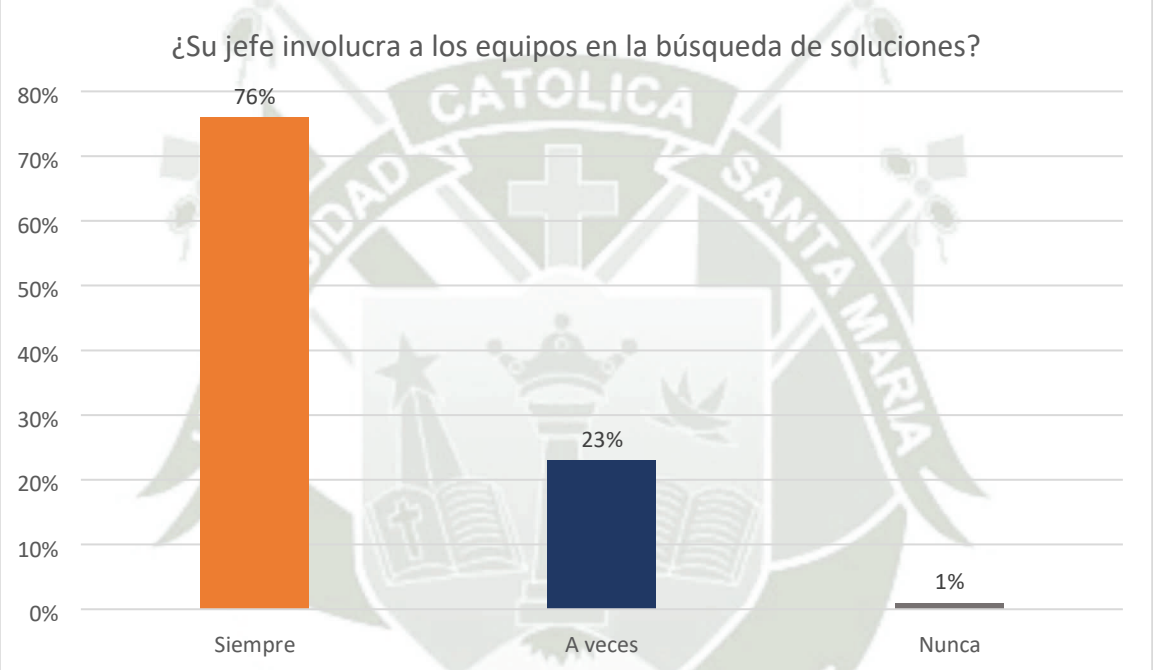
Tabla 7

¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	53	76%
A VECES	16	23%
NUNCA	1	1%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 7



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, que fueron 70, un 76% respondió que su jefe siempre involucraba al equipo en la búsqueda de soluciones y un 23% dijo que solo a veces.

De acuerdo a los datos obtenidos, podemos decir que el resultado es positivo, ya que la mayoría de los trabajadores ha recibido apoyo de su jefe inmediato para la resolución de problemas, pero un porcentaje más bajo indicó que solo a veces o nunca había ocurrido esto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

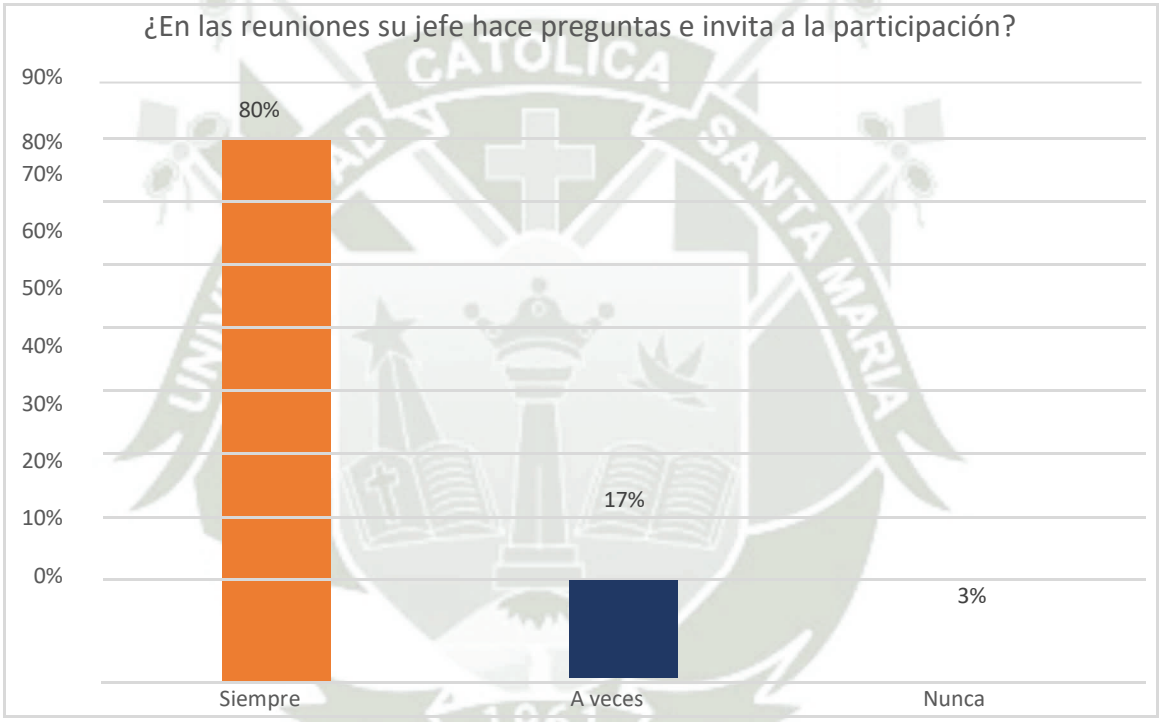
Tabla 8

¿En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	56	80%
A VECES	12	17%
NUNCA	2	3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 8



Fuente: Elaboración Propia 2022

De 70 trabajadores encuestados, el 80% respondió que su jefe siempre hacia preguntas en las reuniones y un 17% dijo que solo a veces.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que el resultado final es positivo, ya que un porcentaje alto contestó que su jefe inmediato siempre los hacía participar en las reuniones de trabajo, logrando así una buena comunicación. Por otro lado, algunos trabajadores señalaron que solo a veces o nunca ocurría esto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

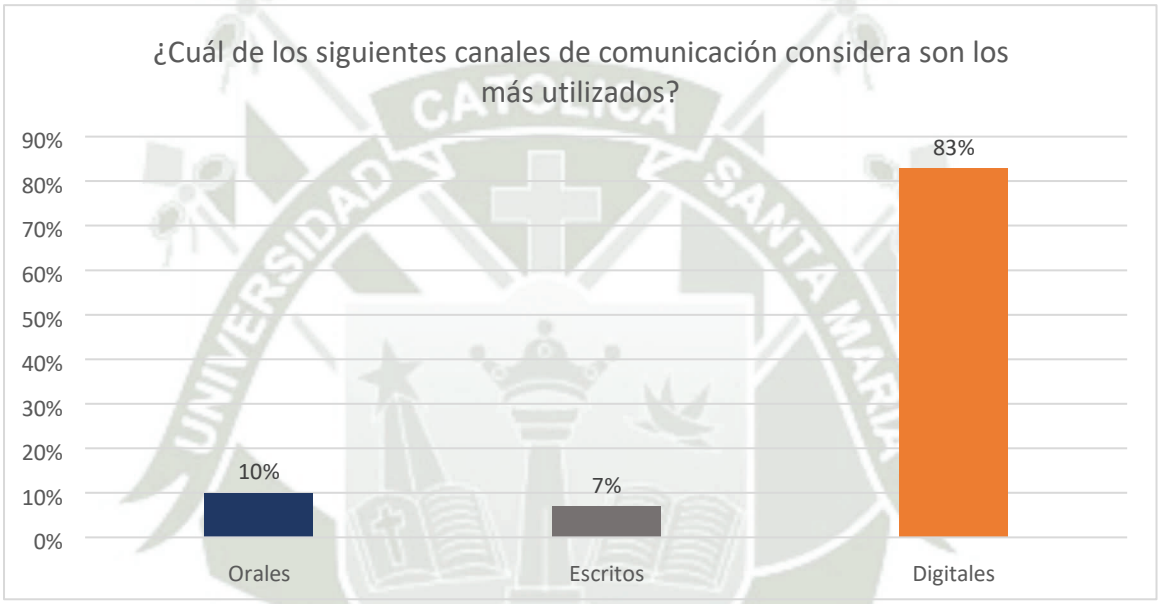
Tabla 9

¿Cuál de los siguientes canales de comunicación considera son los más utilizados?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ORALES	7	10%
ESCRITOS	5	7%
DIGITALES	58	83%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 9



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de encuestados, el 83% respondió que los canales digitales son los canales de comunicación más utilizados dentro de la entidad, 10% dijo que los canales orales y finalmente un 7% dijo que los canales escritos.

Es importante destacar que, el presente trabajo de investigación fue realizado en medio de la pandemia COVID-19, teniendo como resultado el uso los canales digitales en mayor frecuencia en los trabajadores del Tribunal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

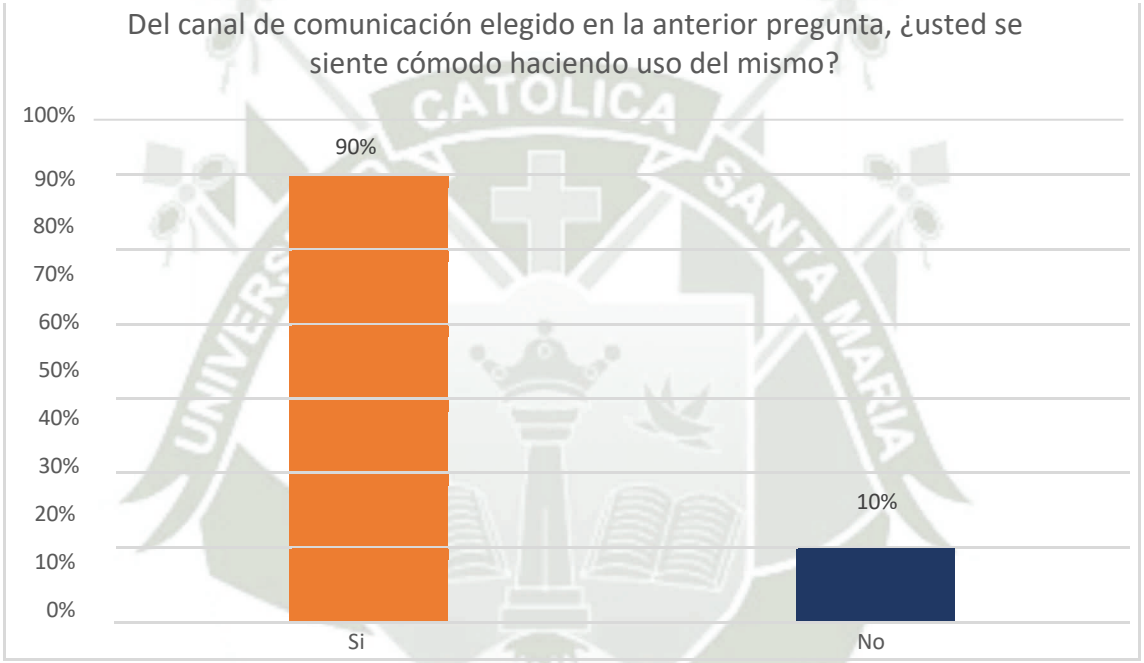
Tabla 10

Del canal de comunicación elegido en la anterior pregunta, ¿usted se siente cómodo haciendo uso del mismo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	63	90%
NO	7	10%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 10



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de encuestados, el 90% respondió que se siente cómodo usando el canal de comunicación escogido en la anterior pregunta. En tanto, un 10% dijo que no.

Ante los resultados evidenciados, el personal del Tribunal considera que se sienten cómodos utilizando el canal de comunicación elegido en la anterior pregunta, de esta manera la comunicación entre ellos es positiva y eficaz entre los miembros de la entidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 11

¿Considera que su opinión no podría ser considerada porque su forma de pensar es diferente al de la mayoría?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	71%
NO	20	29%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 11



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de encuestados, el 71% respondió que si considera que su opinión no podría ser considerada por su forma de pensar , por otro lado un 29% dijo que no.

Ante los resultados evidenciados, la mayoría de personas que trabajan en la institución, considera que su forma de pensar es un factor relevante para poder ser tomando en cuenta. Esto puede deberse a que es una institución castrense, y la mayoría de trabajadores es personal militar.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

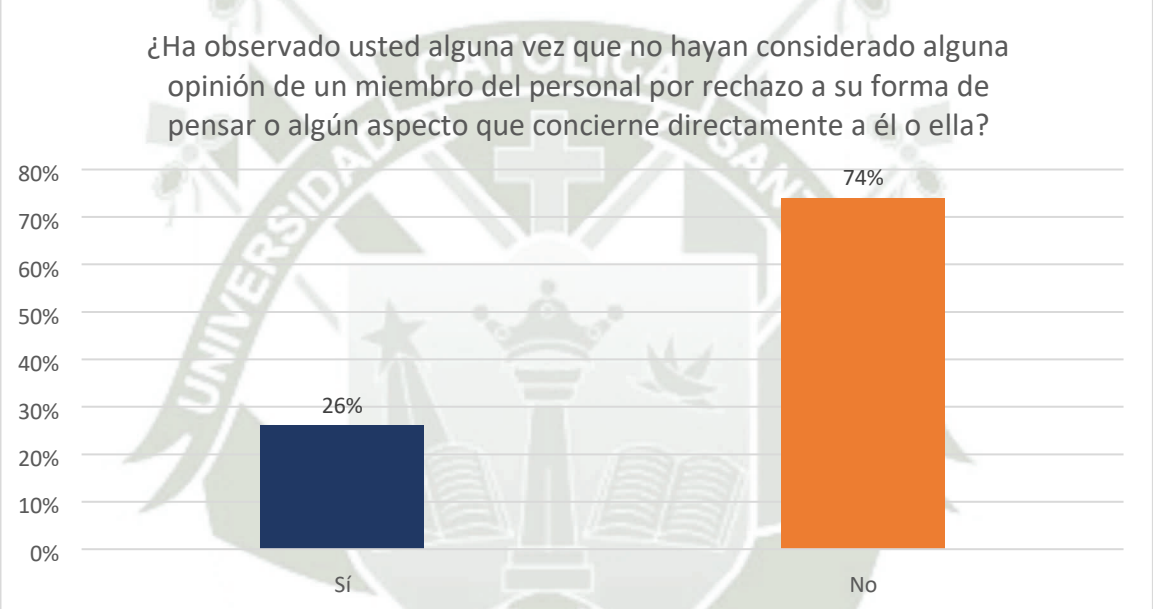
Tabla 12

¿Ha observado usted alguna vez que no hayan considerado alguna opinión de un miembro del personal por rechazo a su forma de pensar o algún aspecto que concierne directamente a él o ella?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	26%
NO	52	74%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 12



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de encuestados, un 74% respondió que no ha observado el rechazo de una opinión por la forma de pensar de esa persona , mientras que un 26%, respondió que sí.

Ante los resultados evidenciados, la mayoría de trabajadores indicó que nunca observó el rechazo de una opinión, aunque esta diferente al resto, pero existen trabajadores que si fueron testigos de ello.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

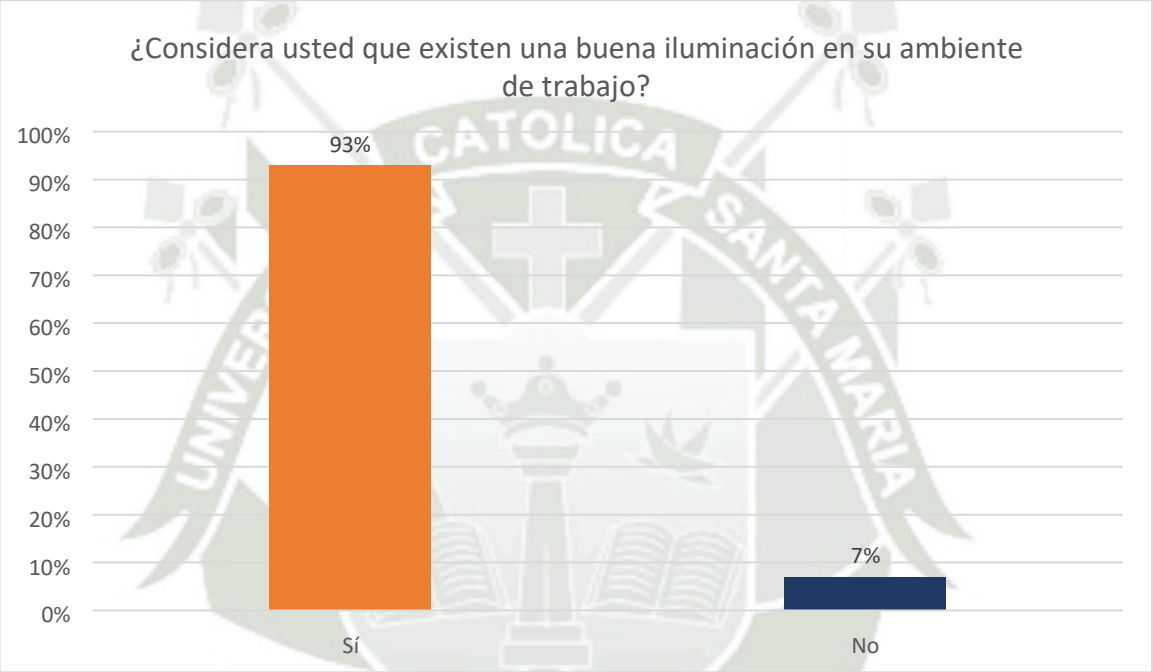
Tabla 13

¿Considera usted que existen una buena iluminación en su ambiente de trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	93%
NO	5	7%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 13



Fuente: Elaboración Propia 2022

De los 70 trabajadores encuestados, un 93% respondió que sí considera que existe buena iluminación en su ambiente de trabajo, mientras que un 7% respondió que no.

Según los resultados obtenidos, podemos decir que, las oficinas de los trabajadores se encuentran apropiadamente iluminadas, esto permite que ellos puedan visualizar sin dificultad alguna, por otro lado, existen algunas oficinas donde la iluminación no es la apropiada para que los trabajadores realicen sus actividades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

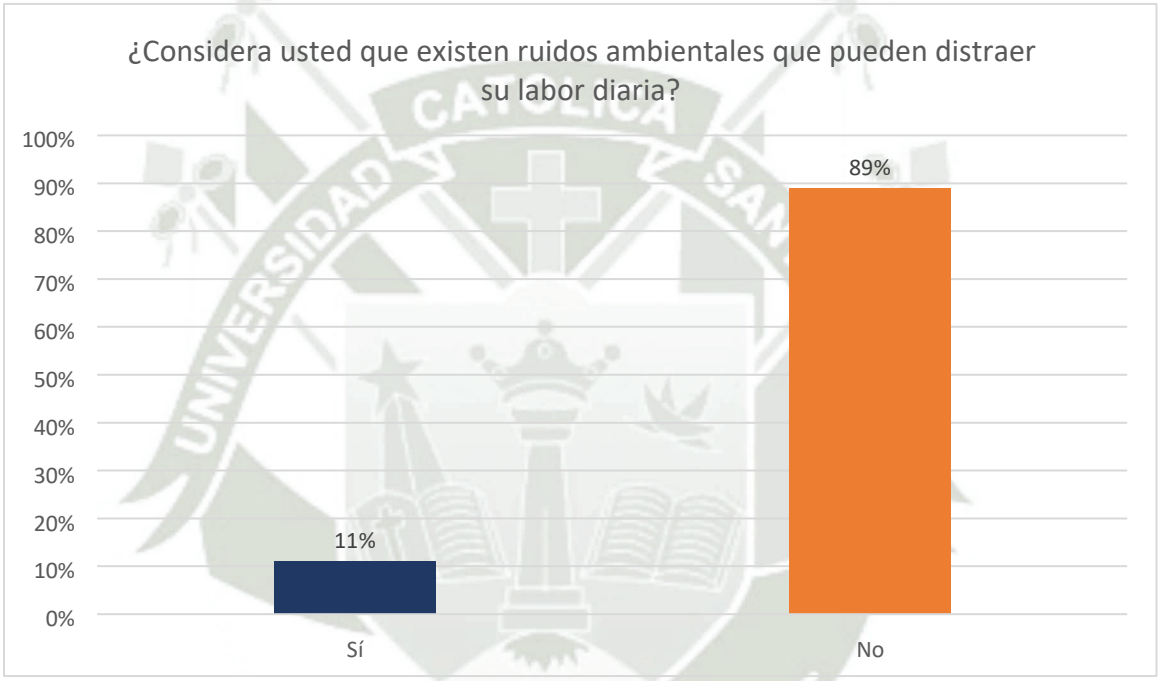
Tabla 14

¿Considera usted que existen ruidos ambientales que pueden distraer su labor diaria?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	11%
NO	62	89%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 14



Fuente: Elaboración Propia 2022

De los 70 trabajadores encuestados, un 89% respondió que no considera la existencia de ambientales que pueden distraer su trabajo, mientras que un 11% respondió que sí.

Según los resultados obtenidos, podemos decir que, los trabajadores dentro de su espacio laboral no cuentan con ruidos que afecten su trabajo, cabe resaltar que sus oficinas se encuentran en las calles más transitadas del centro de la ciudad, pero esto no parece afectar a todos los trabajadores, solo a algunos que probablemente se encuentren más cercanos a la calle principal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

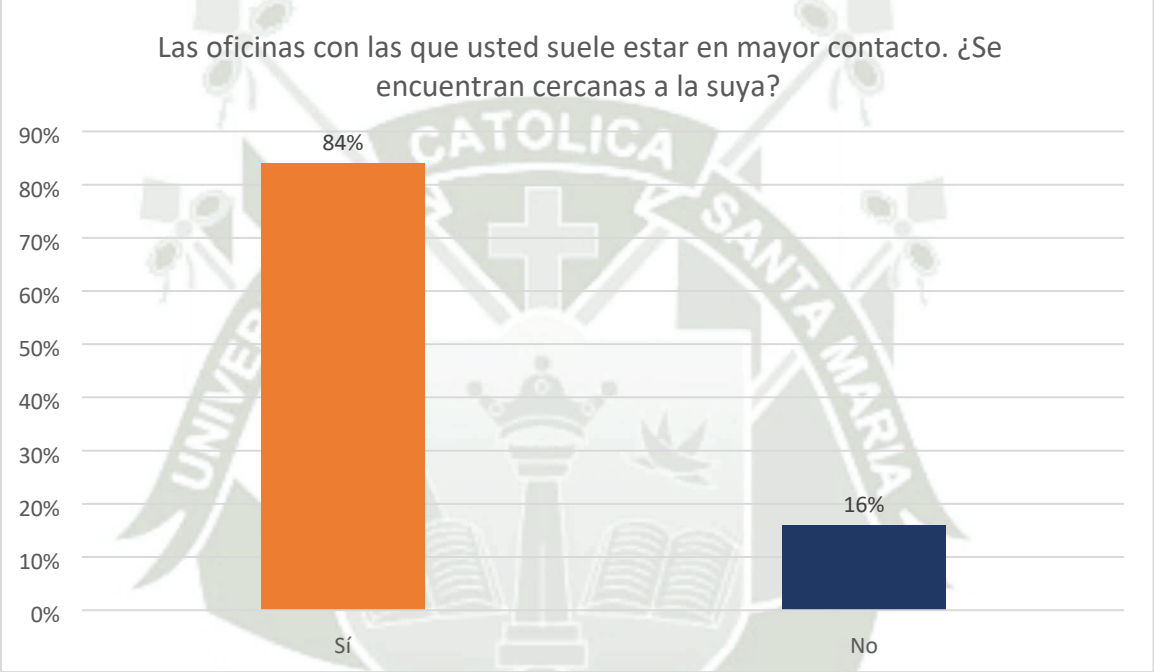
Tabla 15

Las oficinas con las que usted suele estar en mayor contacto. ¿Se encuentran cercanas a la suya?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	84%
NO	11	16%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 15



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 84% respondió que las oficinas con las que suele estar en mayor contacto sí se encuentran cercanas a la suya, mientras que un 16% respondió que no. Según los resultados obtenidos, podemos decir que, las oficinas que tienen mayor comunicación si se encuentran cerca, pero no en su totalidad ya que una cantidad de trabajadores indicaron que esto no es así.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

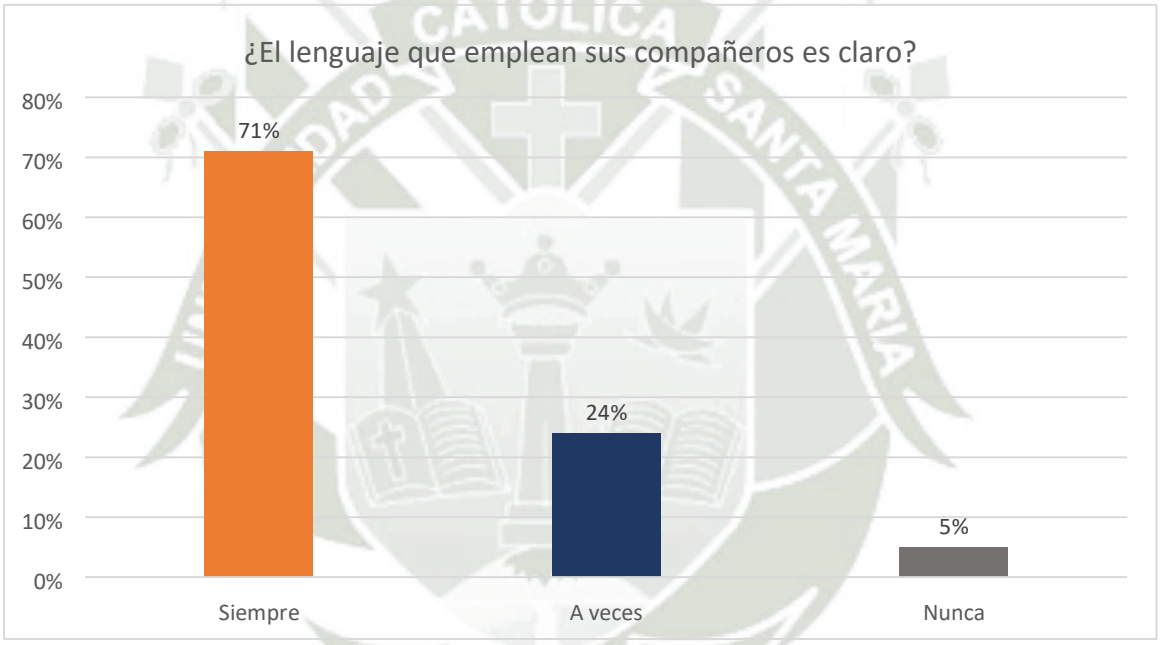
Tabla 16

¿El lenguaje que emplean sus compañeros es claro?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	50	71%
A VECES	17	24%
NUNCA	3	5%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 16



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 71% respondió que el lenguaje que emplean sus compañeros de trabajo siempre es claro mientras que un 24% dijo que a veces.

Estos datos indican que para la mayoría de los trabajadores existe un lenguaje claro entre ellos, permitiendo que la comunicación dentro de la entidad sea fluida y las actividades sean realizadas adecuadamente. Sin embargo, algunos trabajadores señalaron que solo a veces el lenguaje era claro, eso quiere decir que existe una dificultad para comunicarse entre un grupo reducido de los trabajadores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

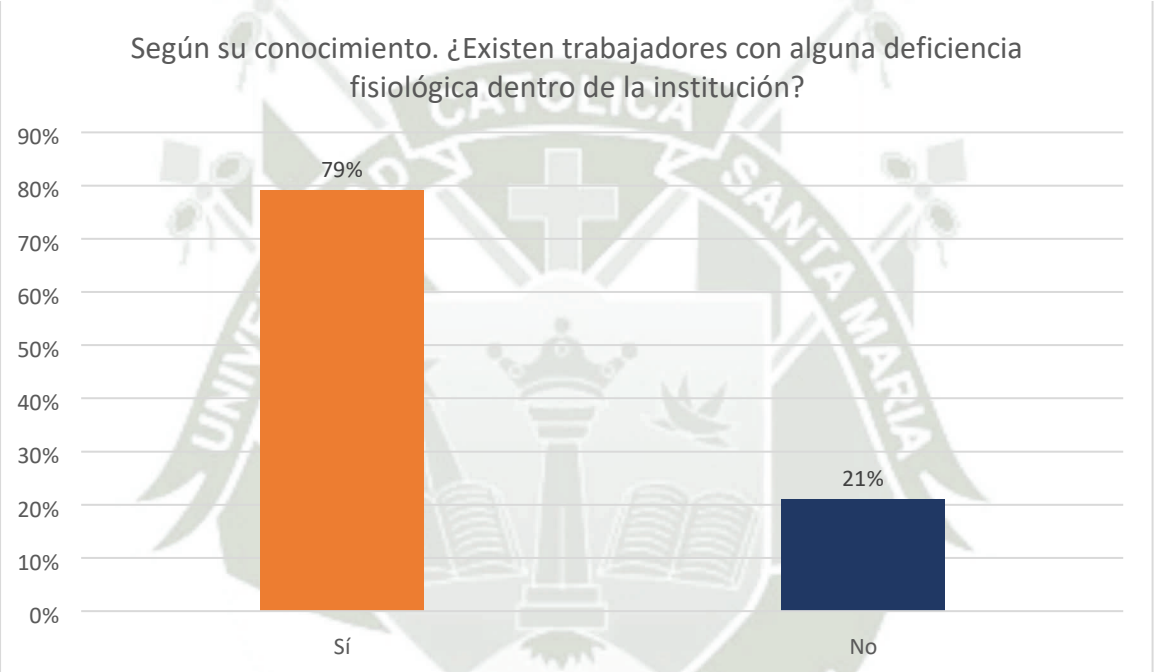
Tabla 17

Según su conocimiento. ¿Existen trabajadores con alguna deficiencia fisiológica dentro de la institución?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	79%
NO	15	21%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 17



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 79% respondió que sí tiene conocimiento de la existencia de trabajadores con alguna deficiencia fisiológica dentro de la entidad y un 21% no. Según los resultados obtenidos, podemos decir que, una gran parte del personal conoce la existencia de trabajadores con alguna deficiencia fisiológica, logrando así la inclusión de ellos. La otra parte del personal que desconoce este dato puede deberse a que no comparte con ellos ninguna actividad laboral.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 18

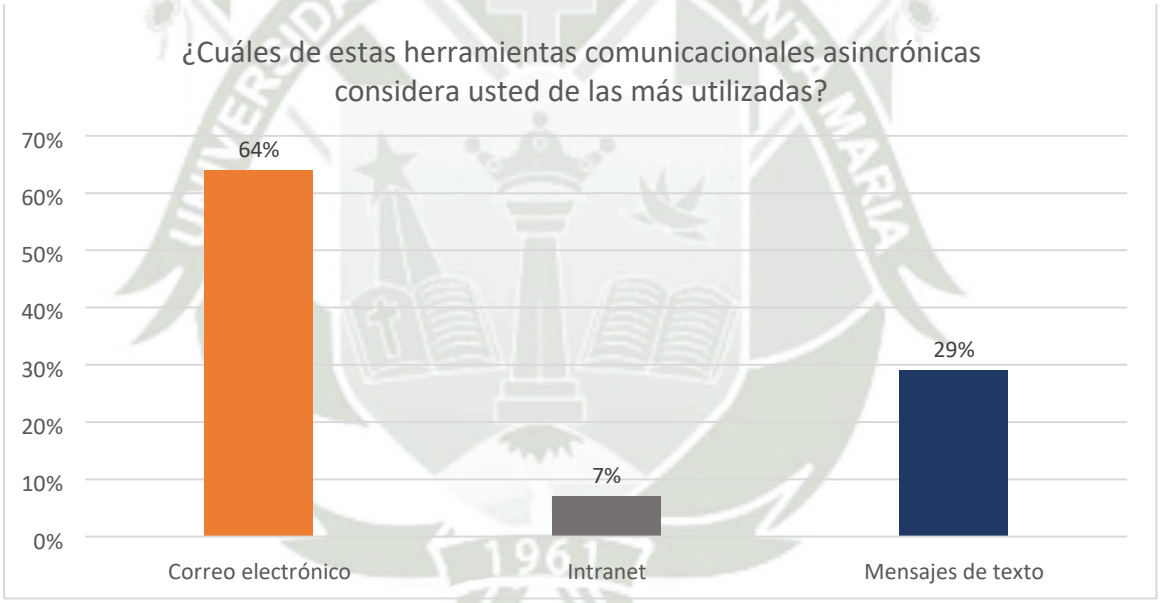
¿Cuáles de estas herramientas comunicacionales asincrónicas considera usted de las más utilizadas?

ASINCRÓNICAS

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
C. ELECTRÓNICO	45	64%
INTRANET	5	7%
MENSAJES DE TEXTO	20	29%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 18



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 64% respondió que el correo electrónico es la herramienta comunicacional asincrónica más utilizada , un 29% dijo que los mensajes de texto. Según los resultados obtenidos, podemos decir que, la herramienta comunicacional asincrónica más utilizada es el correo electrónico, siendo el principal medio por el cual se comunican dentro de la entidad. En tanto, los mensajes de texto y el intranet son poco utilizados ya que, se requiere enviar documentos a diferentes partes del Perú de manera formal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 19

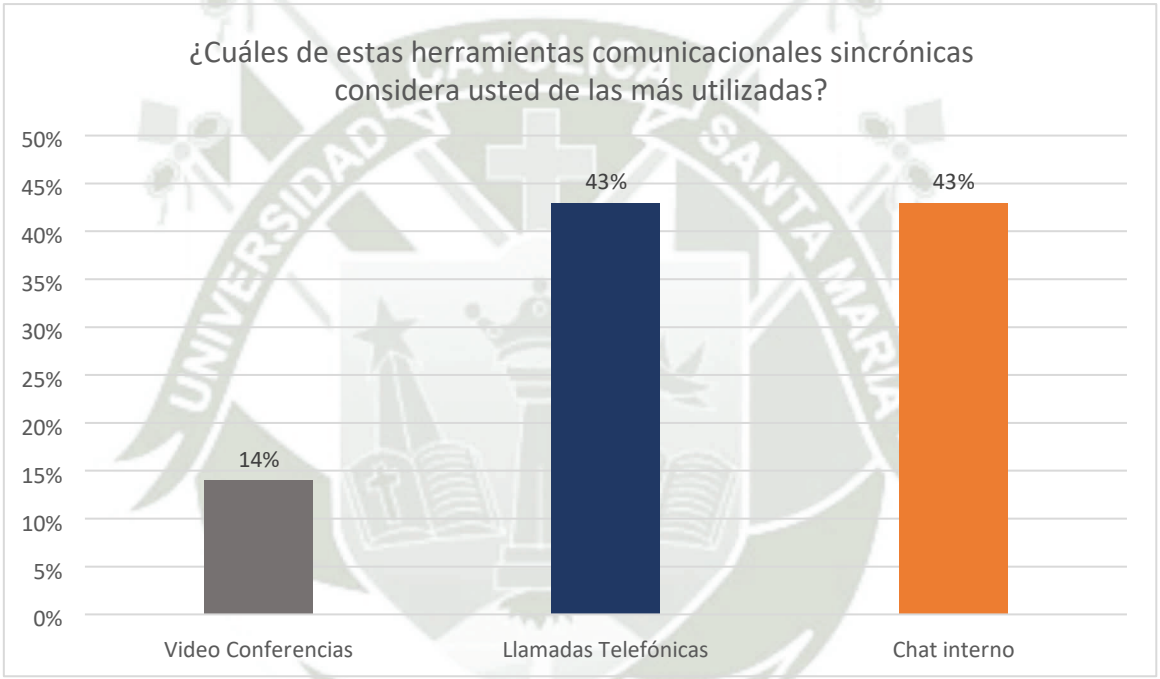
¿Cuáles de estas herramientas comunicacionales sincrónicas considera usted de las más utilizadas?

SINCRÓNICAS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VIDEO CONFERENCIAS	10	14%
LLAMADAS	30	43%
CHAT INTERNO	30	43%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 19



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 43% respondió que el chat interno es la herramienta comunicacional sincrónica más utilizada, a su vez un 43% contesto que las llamadas telefónicas y un 14% respondió video conferencias.

Según los resultados obtenidos, podemos decir que, las herramientas comunicacionales sincrónicas más utilizadas son el chat interno y las llamadas telefónicas, considerando que ambas son de fácil acceso a diferencia de las videoconferencias que tienen un poco de complejidad en su uso y la planificación es mayor.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

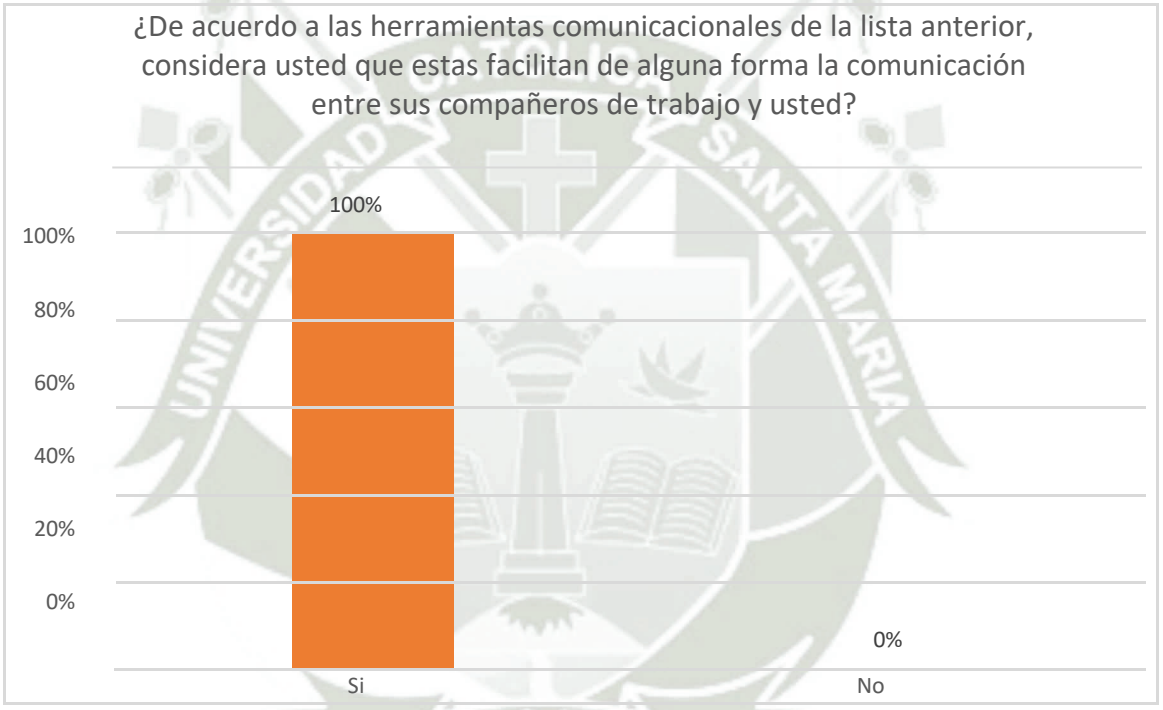
Tabla 20

¿De acuerdo a las herramientas comunicacionales de la lista anterior, considera usted que estas facilitan de alguna forma la comunicación entre sus compañeros de trabajo y usted?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	100%
NO	0	0%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 20



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de encuestados, el 100% de trabajadores respondió que sí.

Según los resultados obtenidos, podemos decir que, los trabajadores del Tribunal consideran que las herramientas comunicacionales les facilita la comunicación entre ellos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

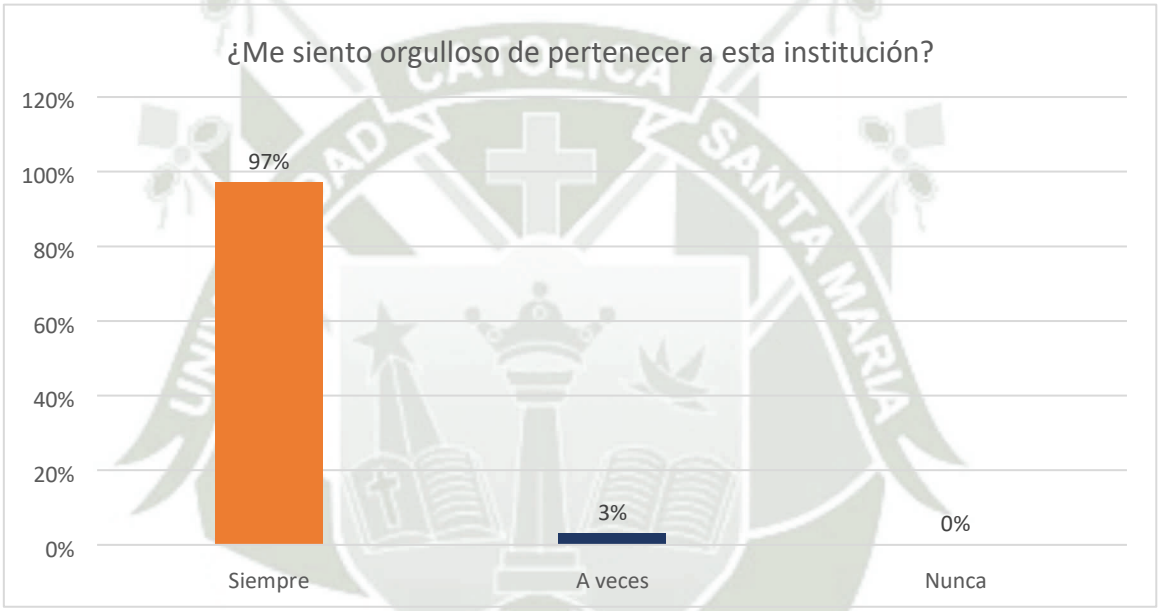
Tabla 21

¿Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución?

INDICADOR	FRECUENCIA	
SIEMPRE	68	97%
A VECES	2	3%
NUNCA	0	0
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 21



Fuente: Elaboración Propia 2022

De los 70 trabajadores encuestados, un 97% respondió que siempre se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución, y un 3%, solo a veces.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer al Tribunal, destacando que es una entidad castrense y no todos los trabajadores son militares, pero esto parece no afectar en los resultados ya que muy pocos trabajadores contestaron que solo a veces se sentían orgullosos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

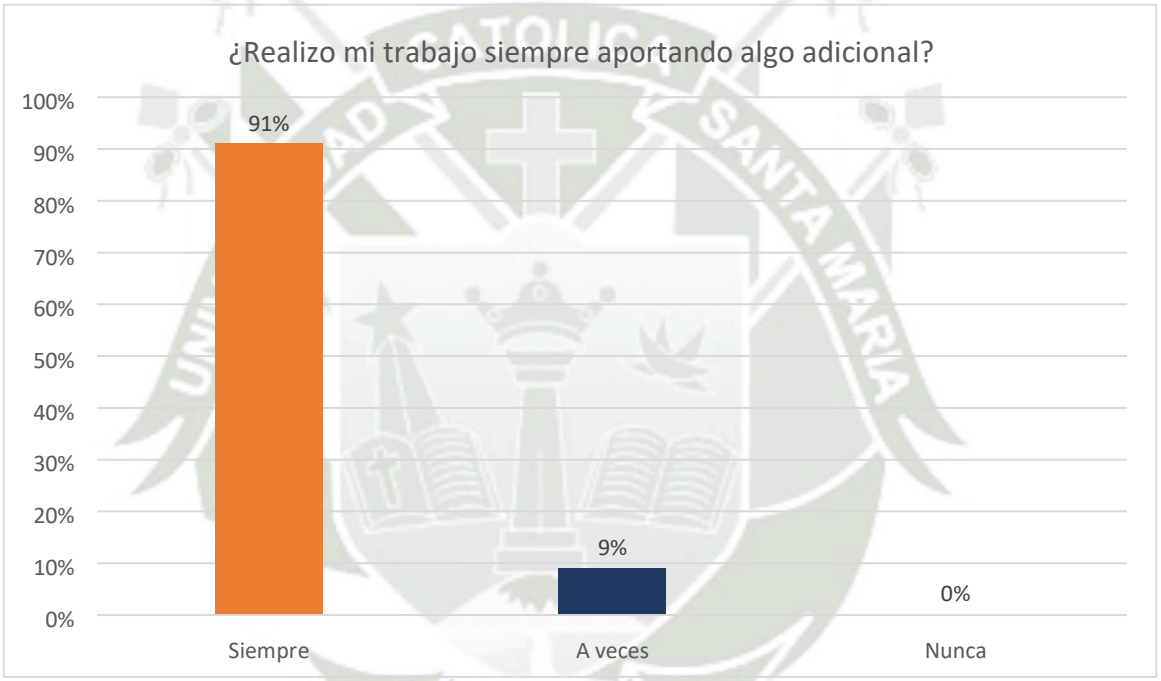
Tabla 22

¿Realizo mi trabajo siempre aportando algo adicional?

INDICADOR	FRECUENCIA	
SIEMPRE	64	91%
A VECES	6	9%
NUNCA	0	0
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 22



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 91% respondió siempre realiza su trabajo aportando algo adicional. Por otro lado, un 9% respondió que solo a veces.

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los trabajadores realizan siempre algo adicional en la tarea que le designan, pero existe una cantidad mínima de trabajadores que solo a veces lo hacen, dejando en evidencia que se limitan a realizar su trabajo sin aportar algo adicional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 23

¿Existen oportunidades de progresar en el lugar que trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	
DE ACUERDO	59	84%
EN DESACUERDO	11	16%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 23



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, el 84% respondió que está de acuerdo con la afirmación de que existen oportunidades de progreso en el lugar que trabaja, mientras que el 16% está en desacuerdo con esta afirmación.

Según los resultados obtenidos, podemos afirmar que, la mayoría de los trabajadores opinan que en su lugar de trabajo existen oportunidades para superarse, pero un número menor indica que no está de acuerdo con esa afirmación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

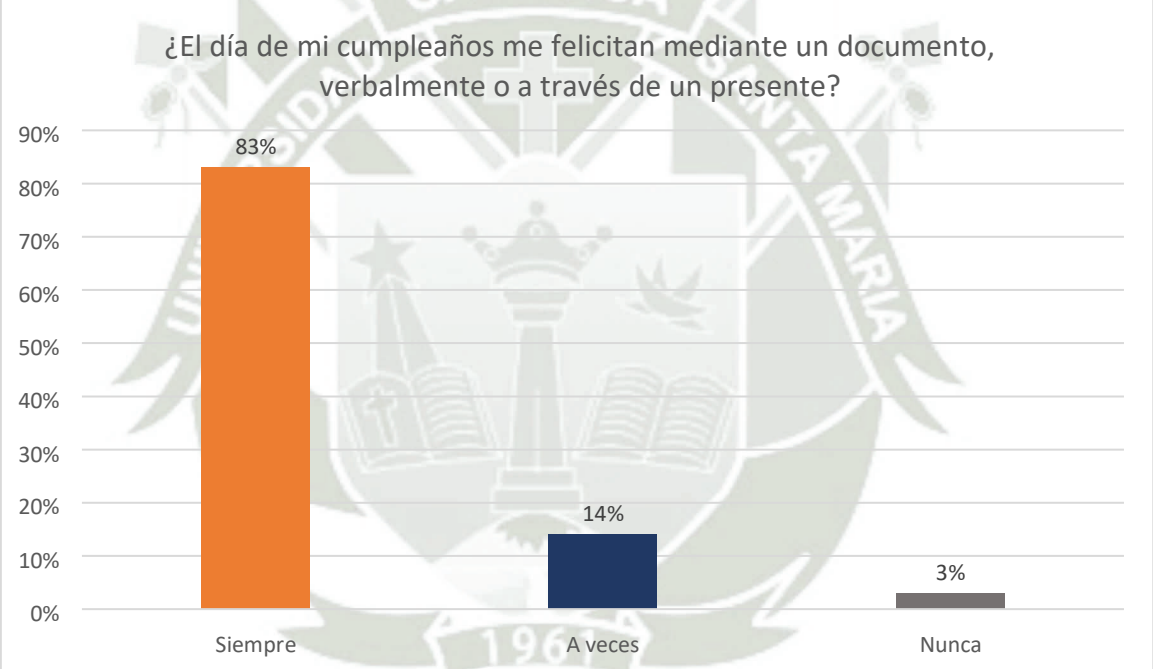
Tabla 24

¿El día de mi cumpleaños me felicitan mediante un documento, verbalmente o a través de un presente?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	**58**	**83%**
A VECES	10	14%
NUNCA	2	3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 24



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 83% respondió que siempre lo felicitan por su onomástico. Por otro lado, un 14% respondió que solo a veces.

Según los datos obtenidos, podemos decir que, la oficina encargada del personal ha cumplido en felicitar a los trabajadores por su onomástico, pero esto no ocurre en su totalidad ya que algunos trabajadores respondieron que solo a veces recibieron este saludo y otros dijeron que en todo el tiempo que llevan en la institución nunca pasó esto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 25

¿He sido felicitado o reconocido por mi labor desempeñada, ya sea mediante un documento o verbalmente?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	97%
NO	2	3%
TOTAL	70	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 25



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 97% respondió que sí ha sido felicitado por su labor desempeñada. Mientras que un 3% respondió que no.

Según los datos obtenidos, podemos decir que, la mayoría de trabajadores ha recibido una felicitación por parte de sus superiores, pero existe personal que sienten haber realizado un buen trabajo, pero no han recibido ningún tipo de elogio por parte de sus jefes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

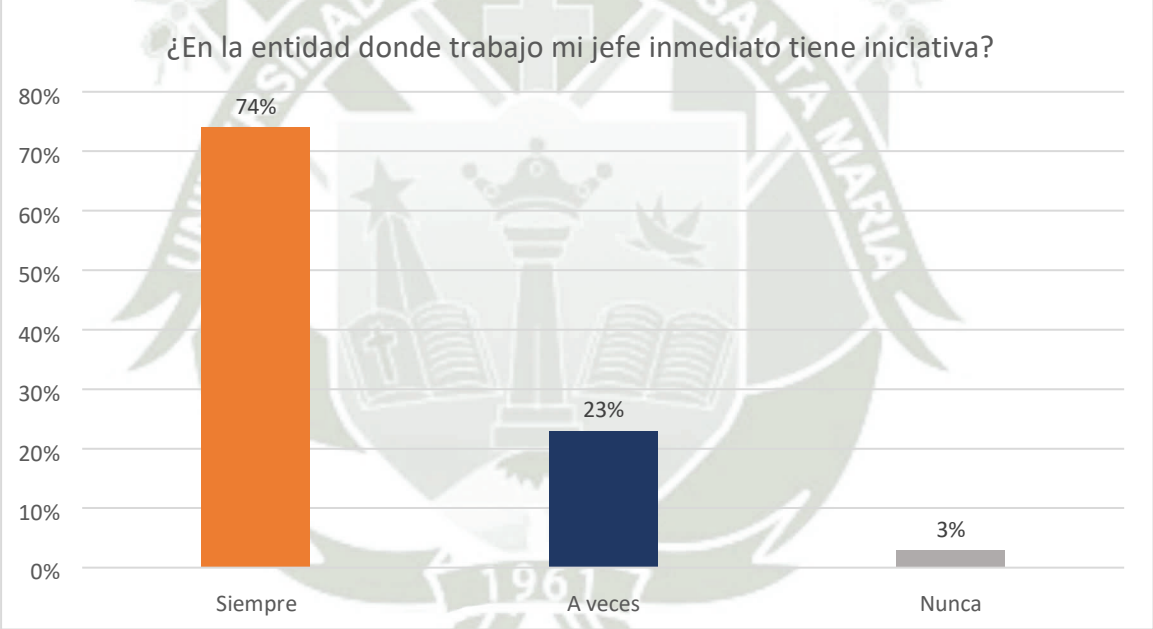
Tabla 26

¿En la entidad donde trabajo mi jefe inmediato tiene iniciativa?

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	52	74%
A VECES	16	23%
NUNCA	2	3%
TOTAL	10	100%

Fuente: Elaboración Propia 2022

Gráfico 26



Fuente: Elaboración Propia 2022

Del total de trabajadores encuestados, un 74% respondió que su jefe inmediato siempre tiene iniciativa, mientras que un 23% respondió que a veces.

Estos datos indican que, para la mayoría de los trabajadores su jefe inmediato siempre tiene iniciativa, pero para una cantidad menor solo a veces y hasta consideran que nunca ocurre esto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 27 *Prueba de normalidad*

	KOLMOGÓROV-SMIRNOV		
	ESTADÍSTICO	**GL**	**SIG.**
COMUNICACIÓN INTERNA	,250	70	,000
FLUJOS DE LA COMUNICACIÓN	,415	70	,000
CANALES DE COMUNICACIÓN	,530	70	,000
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	,352	70	,000
HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES	,530	70	,000
CLIMA ORGANIZACIONAL	,420	70	,000

Para determinar la distribución de los datos se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, ya que se encuentra sugerida para poblaciones mayores a los 50 sujetos. Como se observa los datos siguen una distribución no paramétrica, determinando así el empleo de la prueba no paramétrica rho de Spearman para poder hallar las correlaciones.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 28

Relación entre la comunicación Interna y el Clima Organizacional

		Clima organizacional
COMUNICACIÓN INTERNA	Rho de Spearman	0.802
	valor p	< .001

En la tabla se muestra lo hallado en cuanto a la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, en donde se observa un valor p<0.001, el cual indica que la relación es significativa; asimismo se tiene un valor Rho de 0.802 el cual indica que la relación es directa y fuerte, es decir que, ante un mayor nivel de comunicación interna, también es muy probable que se de un mayor nivel de clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 29

Relación entre los flujos de comunicación y el Clima Organizacional

		Clima organizacional
FLUJOS DE COMUNICACIÓN	Rho de Spearman	0.927
	valor p	< .001

En la tabla se muestra lo hallado en cuanto a la relación entre los flujos de comunicación y el clima organizacional, en donde se observa un valor p<0.001, el cual indica que la relación es significativa; asimismo se tiene un valor Rho de 0.927 el cual indica que la relación es directa y fuerte, es decir que, ante un mayor nivel entre los flujos de comunicación, también es muy probable que se dé un mayor nivel de clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

30

Relación entre los canales de comunicación y el Clima Organizacional

		Clima organizacional
CANALES DE COMUNICACIÓN	Rho de Spearman	0.677
	valor p	< .001

En la tabla se muestra lo hallado en cuanto a la relación entre los canales de comunicación y el clima organizacional, en donde se observa un valor p<0.001, el cual indica que la relación es significativa; asimismo se tiene un valor Rho de 0.677 el cual indica que la relación es directa y moderada, es decir que, ante un mayor nivel entre los canales de comunicación, también es probable que se dé un mayor nivel de clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 31

Relación entre las barreras de comunicación y el Clima Organizacional

		Clima organizacional
BARRERAS DE COMUNICACIÓN	Rho de Spearman	-0.330
	valor p	< .001

En la tabla se muestra lo hallado en cuanto a la relación entre las barreras de comunicación y el clima organizacional, en donde se observa un valor p<0.001, el cual indica que la relación es significativa; asimismo se tiene un valor Rho de -0.330 el cual indica que la relación es inversa y débil, es decir que, ante un mayor nivel entre las barreras de comunicación, también es posible que se dé un menor nivel de clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 32

Relación entre las herramientas comunicacionales y el Clima Organizacional

		Clima organizacional
HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES	Rho de Spearman	0.677
	valor p	1

En la tabla se muestra lo hallado en cuanto a la relación entre las herramientas comunicacionales y el clima organizacional, en donde se observa un valor p=1, el cual indica que la relación no es significativa, es decir que no existe relación entre las herramientas comunicacionales y el clima organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que la comunicación interna y el clima organizacional se relacionan de manera significativa y fuerte ($p<0.001$; rho=0.802), lo cual indica que, la comunicación interna del Tribunal influye en el clima organizacional. Es decir que, una mejor planificación en la comunicación interna, contribuirá con el mejoramiento del clima roganizacional en el Tribunal.

SEGUNDA: La investigación evidencia que los flujos de comunicación y el clima organizacional tienen una relación significativa y fuerte ($p<0.001$; rho=0.927) lo cual indica que los trabajadores al tener mayor acceso a los diferentes niveles de la entidad y comunicar sus dudas, esto repercutirá positivamente en el clima organizacional.

TERCERA: Los canales de comunicación y el clima organizacional tienen una relación significativa y moderada ($p<0.001$; rho=0.677) lo cual indica que el uso de los diferentes canales de comunicación dentro de la entidad influyen significativamente en el clima organizacional.

CUARTA: Las barreras de comunicación y el clima organizacional tienen una relación significativa y baja ($p<0.001$; rho=0.330) lo cual indica que las diferentes barreras de comunicación encontradas en la entidad influirían negativamente en el clima organizacional.

QUINTA: Las herramientas comunicacionales y el clima organizacional no se relacionan, es decir que el uso de las diferentes herramientas no influyen en el clima organizacional del Tribunal ($p>0.05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

PRIMERA: Dado que la comunicación interna se relaciona de manera significativa con el clima laboral, se sugiere el uso correcto de las herramientas comunicacionales en la entidad con el fin de mejorar y/o reforzar diversos aspectos encontrados dentro de la investigación.

SEGUNDA: Los canales de comunicación se relacionan con el clima laboral, por ello se sugiere el monitoreo a través del departamento de recursos humanos las necesidades de los trabajadores.

TERCERA: Enviar mensajes positivos a los trabajadores a través de los diversos canales de comunicación diciendo que las puertas del Tribunal siempre estarán abiertas para recibir sugerencias o quejas, con el fin de demostrar la preocupación por su bienestar.

CUARTA: Realizar actividades internas entre trabajadores y jefe inmediato donde puedan exponer e intercambiar ideas logrando asi que pueda sentirse considerados e importantes dentro de la entidad.

QUINTA: Realizar mayor número de actividades recreativas extra laborales con el fin de crear lazos entre los trabajadores del Tribunal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

Abril Sánchez, Cristina; Palomino, Antonio; Sánchez José. (2006) *Manual para la integración de sistemas de gestión: calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. FC Editorial. España, pp 195-200.

Acosta, C. (2018). Medios digitales, herramientas útiles para el crecimiento de las empresas. *Blog de comunicación.* Recuperado de http://www.entreperiodistas.com/medios-digitalesherramientas-utiles/

Adames, G. P. (2015). El liderazgo como enfoque de mejora en el clima organizacional. *Artículo de comunicación.* Recuperado de: http://hdl.handle.net/10654/13957 Aguirre Charca, C. L., & Lume Aquino, A. G. (2019). Influencia de la comunicación organizacional en el clima organizacional de la subdirección de recursos humanos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa–2018.

Alcalá, Á. B. (2012). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Ediciones Díaz de Santos.

Álvarez, C. E. M. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Universidad del Rosario.

Alves, J. (2003). Liderazgo y clima organizacional. *Revista Psicología del Deporte*. Recuperado de https://core.ac.uk/download/pdf/13296455.pdf

Arlow, J. A. (1955). Motivation and Personality: By AH Maslow. New York: Harper & Brothers, 1954. 411 pp. *Psychoanalytic Quarterly*, *24*, 447-448.

Balart Gritti, M. (2013). CLAVES DEL PODER PERSONAL. *La empatía: La clave para conectar con los demás*, 86-87.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Balart, M. (2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, *50*(2).

Brandolini, A., Gonzáles, M., & Hopkins, N. (2009). Comunicación interna, claves para una gestión exitosa, 1ra. *Edición, Argentina, La Crujía Ediciones*.

Brunet, L. (2014). El clima de trabajo en las organizaciones. *Mexico: Trillas*.

Carnota, O. (1985). Teoría y práctica de la dirección. *Revolucionaria*.

Chelladurai, P. (1984) *Leadership in sports.* En J. M. Silva y R. S. Weinberg (eds.) *Psychological Foundations of Sports* (pp. 329-339). Champaign, IL: Human Kinetics

Chiavenato, I. (1993). Administración de Recursos Humanos; traducción: Germán A. Villamizar; ; edit.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (2a. ed.). Editorial McGraw Hill. *México*

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc-Graw–Hill. *Mexico*.

Chiavenato, I. (2001). Administración Teoría, Proceso y Práctica-Tercera edición por Mcgraw-Hillinter americana. *SA-Bogotá, Colombia*.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración editorial Mc Graw Hill. *México*.

Correa, D.A.G., Bolívar, C. L., & Pérez, L. O. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista E. Psyconex*, *8*(12), 1-9.

del Rey, C. M. E. R. (2016). Las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica en la clase presencial. *Revista Conrado*, *12*(56).

Díaz, M (2016). Herramientas de comunicación interna. Obtenido de: https://prezi.com/ved0bjatiiwq/herramientas-de-comunicacion-interna/ Española, R. A., & Madrid, E. (2001). *Diccionario de la lengua española* (Vol. 22).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Madrid: Real academia española.

Fernández Collado, C. (2009). La comunicación en las organizaciones.
Flores Villanueva, Y. F. Clima Organizacional y desempeño laboral en la empresa CYNKAT SAC Arequipa 2019.

Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Lom Ediciones.

García, M. (2008). Las claves de la publicidad. Sexta edición. Esic editorial. *España. Pág*, 120-150.

Junta de Andalucía (2006). *Herramientas de comunicación.* Recuperado de:

https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/delegate/content/6d5587a4-87e7-

4573-be3d-993a7bf4177b

Koontz, H., & Weihrich, H. (1987). Elementos de administración Editorial McGraw–Hill.

López, M. B., Arán Filippetti, V., & Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados.

Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, *12*(1), 359-365.

Moreno-Hurtado, M. A., Torres-Arévalo, N., Martínez-Patiño, K. V., MartínezBeltrán, K. G., & Vesga-Rodríguez, J. J. (2018). Identidad laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo del trabajo. *Revista Salud y Administración*, *5*(14), 59-67.

Mronta, I. J. M. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento... *Sapiens. Revista universitaria de*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

investigación, *7*(1), 43-57.

Ocampo, M. (2007). Humanizar la comunicación, la mejor apuesta de la organización. *Comunicación empresarial 1ra edición. Colombia: Universidad de la Sabana*.

Ocampo, M. C. (2011). *Comunicación empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos de comunicador en las organizaciones*. Ecoe Ediciones.

Otero, E. R., Leal, C. G., Barra, S. L., & García, M. L. G. (2016). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. McGraw Hill/Interamericana de España. Portugal,

R. R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. *Revista de comunicación*, (11),

212-234.

Ramírez, Ariza (2016). Comunicación y atención al cliente. Editorial

Roa Villamil, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional.

Samanez Ferrebu, N. C. (2018). Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa Orange 360°.

Sandoval, J. *Comunicación interna y clima laboral"(estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango)* (Doctoral dissertation, tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala).

Uriarte (2020). Barreras de la Comunicación *(Mensaje de un blog)*. Recuperado de https://www.caracteristicas.co/barreras-comunicacion/#ixzz6stJRZFGw

Vidarte Rojas, J. J. P. (2019). La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas. Caso: Consejo Nacional de la Magistratura.

Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American review of public administration*, *33*(1), 70-90.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO

Este cuestionario es el instrumento de investigación de una tesis, el propósito de éste es analizar la comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la institución que usted se desenvuelve diariamente.

Recuerda que las respuestas son anónimas y son opiniones basadas en SU experiencia, no existen respuestas correctas ni incorrectas.

Es importante que usted lea los enunciados y marque la respuesta con la que se sienta más cómodo y la que mejor describa su opinión.

EDAD: _____ HOMBRE: ☐ MUJER: ☐

RÉGIMEN LABORAL: MILITAR: ☐ POLICIAL: ☐ CIVIL: ☐

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

FLUJOS DE COMUNICACIÓN

1) El presidente del Tribunal informa sobre cambios o novedades oportunamente.

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

2) Acceder a una entrevista o reunión con el presidente del Tribunal es factible para cualquier trabajador sin importar su grado o rango.

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

3) El jefe de área describe las tareas, responsabilidades y procedimientos a realizar.

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

4) Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

5) En las reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

CANALES DE COMUNICACIÓN

6) ¿Cúal de los siguientes canales de comunicación considera son los más utilizados?

a) Orales
b) Escritos
c) Digitales

7) Del canal de comunicación elegido en la anterior pregunta, ¿usted se siente cómodo haciendo uso del mismo?

a) SI
b) No

BARRERAS DE COMUNICACIÓN

8) ¿Considera que su opinión no podría ser considerada porque su forma de pensar es diferente a la de la mayoría?

a) SI
b) NO

9) ¿Ha observado usted alguna vez que no hayan considerado alguna opinión de un miembro del personal por rechazo a su forma de pensar o algún aspecto que concierne directamente a él o ella?

a) SI
b) NO

10) ¿Considera usted que existe una buena iluminación en su ambiente de trabajo?

a) SI
b) NO

11) ¿Considera usted que existen ruidos ambientales que pueden distraer su labor diaria?

a) SI
b) NO

12) Las oficinas con las que usted suele estar en mayor contacto. ¿Se encuentran cercanas a la suya?

a) SI
b) NO

13). El lenguaje que emplean sus compañeros es claro

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

14) Según su conocimiento. ¿Existen trabajadores con alguna deficiencia fisiológica dentro de la institución?

a) SI
b) NO

HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES

15) ¿Cuáles de estas herramientas comunicacionales considera usted las más utilizadas?

ASINCRÓNICAS
a) Correo electrónico
b) Intranet
c) Mensajes de texto

SINCRÓNICAS
a) Video Conferencias
b) Llamadas telefónicas
c) Chat interno

15.1) De acuerdo a las herramientas comunicacionales de la lista anterior, considera usted que estas facilitan de alguna forma la comunicación entre sus compañeros de trabajo y usted?

a) SI
b) No

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES

IDENTIDAD

1) Me siento orgulloso de pertenecer a esta institución

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

2) Realizo mi trabajo siempre aportando algo adicional.

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

MOTIVACIÓN

3) Existen oportunidades de progresar en el lugar que trabajo

a) Totalmente de acuerdo
b) De acuerdo
c) En desacuerdo
d) Totalmente en desacuerdo

4) El dia de mi cumpleaños me felicitan mediante un documento, verbalmente o a través de un presente.

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

5) He sido felicitado o reconocido por mi labor desempeñada, ya sea mediante un documento o verbalmente.

a) SI
b) NO

6) En la entidad donde tranajo mi jefe inmediato tiene iniciativa

a) Nunca
b) A veces
c) Siempre

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis