

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TESIS

**HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS
COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
HUAURA - SEDE CENTRAL AÑO 2017.**

**Para optar el Título Profesional de
Licenciadas en Ciencias de la Comunicación.**

Presentado por:

Bach. RIMEY CHAPETON, Gladys Isabel.

Bach. SANCHEZ MINAYA, Azucena Elizabeth.

Asesor:

M(o). VELÁSQUEZ CÓRDOVA, Walter Carlos.

HUACHO – PERÚ

2017

**HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS
COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
HUAURA - SEDE CENTRAL AÑO 2017**

ASESOR:

M(o). Walter Carlos Velásquez Córdova.
ASESOR

MIEMBROS DEL JURADO

M(o). Henry Marcelo Castillo
Presidente

M(o) José Monzón Hoyos
Secretario

Lic. Miguel Revilla Marreros
Vocal

Índice General

Portada	i
Título_.....	ii
Asesor.....	iii
Miembros del jurado	iv
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	1
Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
Capitulo II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1 Definición	11
2.2.2 Flujos de Comunicación Interna.....	12
2.2.2.1. Comunicación Ascendente	13
2.2.2.1.1. Herramientas de la Comunicación Ascendente	14
2.2.2.2. Comunicación Descendente	14
2.2.2.2.1. Herramientas de la Comunicación Descendente	15
2.2.2.3. Comunicación Horizontal	16
2.3 Definiciones Conceptuales	20
2.4 Formulación de Hipótesis	21
2.4.1. Hipótesis General	22
2.4.2. Hipótesis Específicas	22
Capítulo III METODOLOGÍA	22
3.1 Diseño Metodológico.....	22
3.1.1 Tipo	22

3.1.2. Enfoque	23
3.2. Población y Muestra.....	23
3.2.1 Población.....	23
3.2.2 Muestra.....	23
3.3. Operacionalización de variables.....	23
VARIABLE INDEPENDIENTE	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	25
3.4.1. Técnicas a emplear	25
3.4.2. Descripción de los instrumentos	25
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	25
Capítulo IV RESULTADOS.....	27
Capítulo V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1 Discusión	52
5.2 Conclusiones	54
5.3 Recomendaciones.	55
Capítulo VI FUENTES DE INFORMACIÓN	58
6.1. Fuentes bibliográficas	58
6.2. Hemerográficas.	59
6.3. Documentales.....	59
6.4. Electrónicas.....	59
6.5. Tesis y trabajos de grado.....	59
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Cree usted que existe una buena comunicación interna dentro de la institución?	28
Tabla 2. ¿Reconoce los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución?	29
Tabla 3. ¿Utiliza usted las herramientas de la comunicación interna para su desempeño laboral?	30
Tabla 4. ¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico institucional?	31
Tabla 5. ¿Considera que la comunicación a través del GroupWise es efectiva?	32
Tabla 6. ¿Asiste a las reuniones convocadas oportunamente por presidencia?	33
Tabla 7. ¿La empresa desarrolla programas (reuniones, diplomados, capacitaciones) para brindar un crecimiento profesional y personal?	34
Tabla 8. Los informes dirigidos al presidente ¿llegan de manera oportuna a su destinatario?	35
Tabla 9. ¿Se puede comunicar con sus jefes de la misma manera que usted se comunica con sus compañeros de trabajo?	36
Tabla 10. ¿Suele enterarse de las actividades realizadas o por realizar por medio del boletín?	37
Tabla 11. ¿Con qué frecuencia se le envía los boletines a su correo institucional?	38
Tabla 12. ¿Con qué frecuencia se toman en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias, en las reuniones dadas por la institución?	39
Tabla 13. ¿Maneja usted información acerca del manual del empleado?	40
Tabla 14. ¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para su desempeño laboral?	41
Tabla 15. ¿Se le Informa con el debido tiempo de antelación sobre las reuniones?	42
Tabla 16. ¿Con qué frecuencia se realiza reuniones de confraternidad en su institución?	43
Tabla 17. ¿Suele entrevistarse y plantear sus dudas e inquietudes al presidente de la institución?	44
Tabla 18. ¿Con frecuencia usted se informa de las diversas actividades mediante el periódico mural?	45
Tabla 19. ¿Esta institución utiliza los oficios circulares para dirigirse a usted?	46
Tabla 20. ¿Utiliza usted el periódico mural como fuente de información?	47

Tabla 21. ¿Logra usted enterarse de las resoluciones administrativas emitidas por presidencia?	48
Tabla 22. ¿Considera importante que la información sea emitida a través del fan page de la institución?	59
Tabla 23. ¿Usted está al tanto de las publicaciones emitidas en el fan page de la institución?	50
Tabla 24. ¿Revisa usted la información judicial que alberga la página web de la institución?	51
Tabla 25. ¿Con qué frecuencia deberían mejorar la comunicación interna en la institución?	52

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Cree usted que existe una buena comunicación interna dentro de la institución?	28
Gráfico 2. ¿Reconoce los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución?	29
Gráfico 3. ¿Utiliza usted las herramientas de la comunicación interna para su desempeño laboral?	30
Gráfico 4. ¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico institucional?	31
Gráfico 5. ¿Considera que la comunicación a través del GroupWise es efectiva?	32
Gráfico 6. ¿Asiste a las reuniones convocadas oportunamente por presidencia?	33
Gráfico 7. ¿La empresa desarrolla programas (reuniones, diplomados, capacitaciones) para brindar un crecimiento profesional y personal?	34
Gráfico 8. Los informes dirigidos al presidente ¿llegan de manera oportuna a su destinatario?	35
Gráfico 9. ¿Se puede comunicar con sus jefes de la misma manera que usted se comunica con sus compañeros de trabajo?	36
Gráfico 10. ¿Suele enterarse de las actividades realizadas o por realizar por medio del boletín?	37
Gráfico 11. ¿Con qué frecuencia se le envía los boletines a su correo institucional?	38
Gráfico 12. ¿Con qué frecuencia se toman en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias, en las reuniones dadas por la institución?	39
Gráfico 13. ¿Maneja usted información acerca del manual del empleado?	40
Gráfico 14. ¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para su desempeño laboral?	41
Gráfico 15. ¿Se le Informa con el debido tiempo de antelación sobre las reuniones?	42
Gráfico 16. ¿Con qué frecuencia se realiza reuniones de confraternidad en su institución?	43
Gráfico 17. ¿Suele entrevistarse y plantear sus dudas e inquietudes al presidente de la institución?	44
Gráfico 18. ¿Con frecuencia usted se informa de las diversas actividades mediante el periódico mural?	45
Gráfico 19. ¿Esta institución utiliza los oficios circulares para dirigirse a usted?	46
Gráfico 20. ¿Utiliza usted el periódico mural como fuente de información?	47

Gráfico 21. ¿Logra usted enterarse de las resoluciones administrativas emitidas por presidencia?	48
Gráfico 22. ¿Considera importante que la información sea emitida a través del fan page de la Institución?	59
Gráfico 23. ¿Usted está al tanto de las publicaciones emitidas en el fan page de la institución?	50
Gráfico 24. ¿Revisa usted la información judicial que alberga la página web de la institución?	51
Gráfico 25. ¿Con qué frecuencia deberían mejorar la comunicación interna en la institución?	52

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017. **Métodos:** La población de esta investigación estuvo considerada dentro del CAP (Cuadro de asignación de personal) institucional de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central, que es el total de 150 personas que laboran en varias áreas judiciales dentro de la Sede Central. El instrumento diseñado para la investigación de la encuesta fue el modelo de la escala de Lickert, con 25 preguntas. Considerando como dimensiones, la comunicación interna ascendente y descendente. La confiabilidad del instrumento fue validado mediante la plataforma estadística SPSS. **Resultados:** Los resultados demuestran que un 51,33% responde a veces sí, a veces no se toman en cuenta las opiniones, sugerencias e ideas dadas en las reuniones por la institución y un 37,33% dice que a veces sí, a veces no se le informan de las reuniones a su debido tiempo. **Conclusión:** En los resultados obtenidos demuestran que los tipos de herramientas de la comunicación interna se utilizan con una frecuencia media por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

Palabras claves: Comunicación interna, ascendente y descendente.

ABSTRACT

Objective: Demonstrate the frequency with which the types of internal communication tools are used by the employees of the Superior Court of Justice of Huaura - Headquarters Year 2017. **Methods:** The population of this research was considered within the CAP (Table 1). allocation of personnel) institutional of the Superior Court of Justice of Huaura - Headquarters, which is the total of 150 people who work in several judicial areas within the Headquarters. The instrument designed for the investigation of the survey was the model of the scale of Lickert, with 25 questions. Considering as dimensions, the internal ascending and descending communication. The reliability of the instruments was validated by the Cronbach alpha coefficient. **Results:** The results show that 51.33% respond sometimes yes, sometimes the opinions, suggestions and ideas given in meetings by the institution are not taken into account and 37.33% say that sometimes yes, sometimes they are not informed of the meetings in due time. **Conclusion:** The results obtained show that the types of internal communication tools are used with an average frequency by employees of the Superior Court of Justice of Huaura - Headquarters Year 2017.

Keywords: Internal, ascending and descending communication.

INTRODUCCIÓN

Todas las personas necesitan relacionarse e interactuar con otras, es decir, necesitan comunicarse y dentro de las empresas y/o instituciones no es la excepción, es más, es un factor indispensable para el buen desarrollo y crecimiento de la empresa y/o institución.

Los colaboradores buscan tener una comunicación significativa y fluida con los miembros de la empresa y/o institución, ya sean compañeros de labores, jefes, etc, de manera que esto pueda contribuir a que su trabajo sea satisfactorio y de mejor desarrollo. Además Fernandez D., (2010, pág. 93) afirma que los flujos de la comunicación interna, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones.

Es por ello que este trabajo de investigación consta de seis capítulos que a continuación le detallaremos brevemente: En el primer capítulo abarca una serie de subcapítulos destinados a tener una estructura fija que ayude a la consolidación de este trabajo, se identifica el problema, el tema de la investigación, el planteamiento del problema, planteamiento del objetivo general, de los objetivos específicos, entre otros aspectos más que en el transcurso de su lectura podrá visualizar.

El segundo capítulo se denomina marco teórico en el que está contenido los antecedentes de estudios tanto locales, nacionales e internacionales, los cuales servirán como soporte para que llegado el momento sirva de aval, es una base de investigaciones anteriores relacionadas con el tema, asimismo tiene la hipótesis general y las específicas.

En el tercer capítulo se puede leer la metodología que se aplicó en la investigación. Se detalla el enfoque, el tipo de investigación, la población y muestra a utilizar. Además

en este capítulo se anexa la Operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, además de la descripción de los instrumentos y las técnicas para el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo, se encuentran los resultados de la aplicación de la encuesta realizada a 150 colaboradores integrantes de la institución, la misma que tras un minucioso vaceo de datos, nos permitieron llegar a las conclusiones, a través de la interpretación y el análisis.

En el quinto capítulo se abordó la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación, que son el resultado de la interpretación y análisis de la información recolectada.

El sexto y último capítulo contiene las fuentes bibliográficas, hemerográficas y demás que sirvieron como sustento y aportación al presente trabajo de investigación.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel mundial las herramientas de comunicación interna han sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos de la globalización, la calidad y la competitividad entre diversas organizaciones.

Si ésta no existe, los colaboradores no pueden saber que están haciendo sus compañeros dentro de la institución, los administradores no podrían recibir información, los supervisores no podrían dar instrucciones y la coordinación del trabajo sería imposible. La cooperación también se torna imposible porque los colaboradores no puede comunicar y tampoco ser escuchados en cuanto a sus necesidades o ser partícipe de las actividades ofrecidas dentro de la organización, un claro ejemplo es la cobertura que tiene el correo institucional (GroupWise) en La Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central, la cual llega regularmente a todos los colaboradores, según previa observación

Estos tipos de problemas no solo se observan en entidades empresariales privadas, sino también en instituciones de carácter pública como lo es La Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central.

Este órgano de justicia se encuentra ubicada en la ciudad de Huacho, Provincia de Huaura. Es una institución autónoma con vocación de servicio; que enfrenta los desafíos del futuro con magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduce en seguridad jurídica.

Esta Corte conocida también como Distrito Judicial abarca 5 sedes judiciales como lo son Huaura, Huaral, Barranca, Oyón y Cajatambo, teniendo a 432 colaboradores entre administrativos y judiciales. Para esta investigación solo se abarcará la Sede Central que está ubicada en la Av. Echenique N° 898 – Huacho.

Las herramientas de comunicación interna de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central deben ser precisas y concisas en términos de cumplimiento de la función primordial que es la de llevar y brindar la información oportuna y veraz a los colaboradores. Sin embargo, las herramientas de comunicación en pleno siglo XXI de esta institución sea de cualquier tipo (Virtuales, escritos y orales) regularmente no logra abarcar todas las áreas que la conforman.

Es por todo lo antes expuesto que para la realización de esta investigación, se quiere demostrar el flujo de las herramientas de la comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017, ya posteriormente, en la culminación del presente trabajo será posible plantear propuestas y/o algunas alternativas de solución al problema.

Cabe recalcar que esta tesis servirá de base y/o antecedente para futuros trabajos de investigación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?

¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes locales

MAMANI Virginia, PRADO Gloria (2017) en su tesis titulada *Herramientas de Comunicación Interna en el Banco de Crédito del Perú Bcp – Filial Huacho 2016*, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho Perú.

En este trabajo las investigadoras plantean como objetivo conocer las herramientas más utilizadas y su eficacia en el desarrollo organizacional dentro del Banco de Crédito del Perú – Filial Huacho. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo no experimental teniendo un enfoque cuantitativo que incluyó datos estadísticos con la participación de 64 trabajadores de la entidad mencionada. Las investigadoras plantearon como recomendación establecer mejores estrategias de recepción de opiniones en las reuniones diarias, con el fin de que todos los colaboradores tuvieran la misma oportunidad de expresar sus ideas u opiniones, y con

ello dar lugar a que cada uno se sienta bien y desarrolle identidad, realizando sus labores de la mejor manera.

Así mismo concluyen que las herramientas de comunicación interna que utiliza la entidad mencionada son el correo electrónico, las entrevistas personales, las reuniones diarias, el periódico mural, documentos formales de la organización así como las nuevas herramientas que se están implementando como plataforma Vía BCP.

Antecedentes nacionales

OLIVOS Luis, (2014) en su tesis titulada *La Comunicación Interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo*, para obtener el grado de Título licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo Perú.

En este trabajo el investigador plantea como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo” del distrito de Trujillo. Además de identificar las necesidades existentes en la comunicación interna por los trabajadores, para diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio. Es una investigación descriptivo correlacional de corte transversal., a través del método de la encuesta. Este trabajo concluye en La comunicación interna dentro de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito parroquia San Lorenzo” no satisface en los trabajadores las posibilidades de establecer comunicaciones efectivas y oportunas al interno de la cooperativa, lo que redundo en una deficiente calidad de servicio al cliente. Con lo cual, se evidencia la relación significativa entre la

comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo del distrito de Trujillo.

Antecedentes internacionales

BALAREZO Byron, (2014) en su tesis titulada *La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la Empresa San Miguel Drive*, para obtener el grado de Título de Ingeniero de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador

5

En este trabajo el investigador plantea como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Además de analizar la forma de cómo impulsar el desarrollo organizacional dentro de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, para poder generar propuestas coherentes. Es una investigación correlacional, ya que le permitió medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema como son la comunicación organizacional interna y el desarrollo organizacional de San Miguel Drive, en un contexto particular, a través de los métodos biográficos porque utilizaron libros, revistas científicas, folletos, documentos web y más respaldos para obtener información. Y de campo ya que el investigador acudió a la organización en estudio para recolectar información referente a su investigación, mediante la aplicación de encuestas. Este trabajo concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

CARDONA Karina, (2012) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima Laboral y*

Resolución de Conflictos, para obtener el grado de licenciada en Relaciones Públicas y comunicación organizacional en la Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador.

La tesis plantea como objetivo realizar un estudio y análisis del manejo de la comunicación interna de las empresas con sus implicaciones para mejorar el clima laboral y disminuir los conflictos. Debido a la metodología que emplea la autora se puede señalar que es una investigación Correlacional y Descriptivo. El trabajo concluye en que existen normas o políticas para el manejo de la comunicación interna en las empresas investigadas, pero esto no quiere decir que su utilización sea totalmente efectiva; porque se observa un gran rechazo sobre su manejo dentro de la empresa por parte de sus trabajadores, ya sea por errores en su difusión, en su entendimiento o en su uso. La carencia de estrategias comunicativas al interior de la empresa, la falta de canales o la equivocada utilización de los mismos; genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas y la desinformación acerca de las políticas; es decir, todo lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interna.

UMAÑA Angela, (2015) en su trabajo de investigación titulado *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)*, para obtener el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el Grado Académico de Licenciada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

La tesis plantea como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de Restaurante de comida Gourmet. Debido a la metodología que emplea el autor se puede señalar que es una investigación

descriptiva. El trabajo concluye Los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación.

VIERA Julio, (2016) en su trabajo de investigación titulado *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*, para obtener el grado de licenciado en Comunicación Social en la Universidad Nacional de Chimborazo – Rio Bamba, Ecuador.

La tesis plantea como objetivo identificar la incidencia de las estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013. Debido a la metodología que emplea el autor se puede señalar que es una investigación de método inductivo, descriptivo. El trabajo concluye en que la Unidad de Comunicación Social no cuenta con el personal capacitado para ejercer las funciones de Comunicador Social, siendo esto un problema para que la comunicación tanto interna como externa se lo realice de manera empírica y se ve afectada por no contar con estrategias de comunicación internas efectivas para que autoridades, empleados y trabajadores estén informados de toda clase de actividades o reuniones que se planifiquen dentro del GAD.

2.2. Bases teóricas

Comunicación Interna

2.2.1 Definición

Según Vanessa Guzmán (pág. 72, 2012) es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Según Balarezo Byron (pág. 26, 2014) refiere a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas.

Según Pérez, Aimée y Soria, Rigoberto (pág. 13, 2010) nos dice que es aquella que busca dinamizar los conceptos, los afectos, las actitudes y los comportamientos de los sujetos y los grupos que integran una organización, con el fin de lograr que éstos se identifiquen, se corresponsabilicen, y aumenten su productividad en el logro de las metas y objetivos de la misma organización.

2.2.2 Flujos de Comunicación Interna

Fernandez D., (2010, pág. 93) afirma que los flujos de la comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.

Cabe mencionar que para esta investigación solo se abarcará las herramientas de dos flujos de comunicación interna; ascendente y descendente.

2.2.2.1 Comunicación Ascendente

La comunicación ascendente permite a los responsables de los distintos niveles tener un contacto estrecho con los niveles inferiores. De este modo se asegura el conocimiento de las actividades y los resultados de los colaboradores. Así mismo, permite que éstos expresen sus aspiraciones, satisfacciones y problemas. Sin ella, serían imposibles la participación en la organización y la gestión clara de los responsables. La comunicación ascendente supone establecer cierto clima de confianza que garantice su sinceridad. Como se considera menos necesaria, es preciso salir en su busca y exigirla en todo momento, para que también sea permanente y continua, al igual que la comunicación descendente. Ongallo (2007, pág. 35)

Son los mensajes que circulan de abajo hacia arriba en la empresa; nacen en la base de la organización y llegan a la alta dirección. Permite a los empleados plantear ideas y sugerencias, así como dar retroalimentación a la comunicación descendente. Viera (2016, pág. 30)

Es aquella que surge desde un miembro de la cadena jerárquica hacia sus inmediatos superiores o hacia los escalafones más altos, en función de cómo estén organizados los canales de comunicación. Como señala Marisa del Pozo (1997: 124- 125).

2.2.2.1.1 Herramientas de la Comunicación Ascendente

Mamaní, Virginia y Prado, Gloria (2017, pág.36) Nos dice que la comunicación ascendente facilita la aceptación de las decisiones tomadas alentando a los empleados a que participen en el proceso de la toma de decisiones y proporciona la retroalimentación en la comprensión por parte de los integrantes de la organización.

Entre las herramientas a utilizar para alentar este tipo de comunicación figuran:

- Buzón de sugerencias.
- Intranet.
- Correo electrónico.
- Reuniones periódicas.

2.2.2.2 Comunicación Descendente

Es la más inmediata y la que todos, en principio, desean recibir. Quizá sea también la prioritaria, ya que permite que cada uno se sienta participe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y porque condiciona a las demás formas de información con su acción. Su propósito consiste en difundir los mensajes de arriba abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar una buena comprensión de los objetivos, la organización y la marcha de la empresa en todos sus aspectos. Ongallo (2007, pág. 33).

Se trata de la comunicación formal básica e históricamente más utilizada. Surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa. Viera (2016, pág. 29).

Se caracteriza por poseer un contenido muy específico, normalmente transmite mensajes relacionados con la ejecución de tareas, órdenes y especificaciones de trabajo con las funciones a realizar. Si esta ejecución de tareas y órdenes se ejecutan de la mejor manera posible por parte de los trabajadores, harán posible el cumplimiento de los objetivos de la organización. Trani (2014/2015, pág. 25).

2.2.2.2.1 Herramientas de la Comunicación Descendente

Se trata de la comunicación formal básica, surge desde los directivos de la empresa y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica. Su finalidad es informar instrucciones, objetivos o políticas de la empresa. Para este tipo de comunicación, seleccionamos las herramientas de acuerdo con lo que transmitiremos y a quiénes va dirigido. Las más típicamente utilizadas en las empresas son:

- Manual del empleado.
- Carta al personal.
- Reuniones informativas.
- Entrevista.
- Cartelera.
- Circulares y correos electrónicos grupales.

2.2.2.3 Comunicación Horizontal

La comunicación lateral u horizontal persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí, con el fin de mejorar la integración de los departamentos funcionales, coordinar la acción de los distintos

departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación y ayudar a cada individuo a situar su trabajo en función del de los demás y de la organización. Ongallo (2007, pág. 35).

Según García (1998) es la que fluye entre las áreas, pero dentro de la franja de un mismo nivel: Entre directores de área, de departamento, de servicio, etc... hace referencia a la organización en cuanto a complejidad, variedad, diversidad de funciones y especialización de tareas. La comunicación horizontal es la que mejor responde a la tendencia estructural de las organizaciones.

Trani (2014/2015 pág. 28) menciona que la comunicación horizontal permite compartir información, coordinar y resolver problemas entre unidades o departamentos, ayuda en la resolución de conflictos y permite la relación entre iguales, contribuyendo a que los trabajadores se sientan partícipes y aumenta la eficacia en la organización.

Los instrumentos más comúnmente utilizados en este tipo de comunicación son:

- Reuniones por unidades o grupos de trabajo.
- Sesiones informativas.
- Correo electrónico.
- Redes sociales.
- Reuniones con otros departamentos.
- Grupos de resolución de problemas.

2.2.3 Aspectos Generales de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

2.2.3.1 Historia

La Corte Superior de Justicia de Huaura, fue creada mediante Decreto de Ley 25680, con fecha 18 de agosto 1992, autorizándose su funcionamiento mediante Resolución Administrativa N° 054-93-CE-PJ, del 03 de noviembre de 1993, el 10 de noviembre del mismo año, en ceremonia oficial se procedió a instalar el Distrito Judicial de Huaura.

2.2.3.2 Ámbito Jurisdiccional

El Distrito Judicial der Huaura comprende las provincias de Huaura, teniendo aquí la Sede Central y la Sub Sede, Huaral, Chancay, Barranca, Oyón y Cajatambo.

2.2.3.3 Visión

Institución autónoma con vocación de servicio, que enfrente los desafíos del futuro con Magistrados comprometidos con el proceso de cambio, transformación y modernidad; que se traduzca en seguridad jurídica e inspire plena confianza en la ciudadanía, contando con ello con un adecuado soporte administrativo y tecnológico.

2.2.3.4 Misión

Dentro de la misión del Poder Judicial, está crear nuevos Sistemas de gestión y modernización para contar con despachos judiciales modernos, con infraestructuras adecuadas y sistema de información actualizados, asimismo articular una administración con criterio gerencial moderno y descentralizado.

2.2.3.5 Conformación General.

2.2.3.5.1 Presidencia.

- Presidente de Corte Superior de Justicia, Mg. Víctor Raúl Reyes Alvarado.
- Secretaría General.
- Asesoría de Corte.
- Imagen Institucional y Prensa.
- ODAJUP (Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz) Huaura.

2.2.3.5.2 Sala Plena.

La sala Plena de la Corte Superior de Justicia de Huaura, está integrada por 10 jueces Superiores Titulares y es el órgano de dirección del Poder Judicial en este distrito judicial.

2.2.3.5.3 Salas Superiores.

- Sala Civil.
- Sala Mixta.
- Sala Penal.

2.2.3.5.4 Administración.

- Administración de Corte.
- Área de Personal.

- Área de Logística.
- Área de Tesorería.
- Servicios Judiciales y Recaudación.
- Área de Estadística.
- Área de Bienestar de Personal.

2.2.3.5.5 Informática.

- Área de Informática.

2.2.3.5.6 Módulos Penales.

- Módulo Penal Huaura.
- Módulo Penal Huaral.
- Módulo Penal Barranca.

2.2.3.5.7 Juzgados.

- Juzgados Penales.
- Juzgados de Familia.
- Juzgados Laborales.
- Juzgados Colegiados.
- Juzgados de Paz Letrado.

- Juzgados Civiles.

- Juzgados Mixtos.

2.2.3.5.8 Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Área de Seguridad.

2.2.3.5.9 SOA - Huaura.

- Servicio de Orientación al Adolescente - Huaura

2.2.3.5.10 Cuna Institucional.

- Cuna Institucional “Virgen de Guadalupe”

2.3 Definiciones Conceptuales

Boletines Informativos: es una publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones y negocios para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados del mismo plantel. Su extensión es variable y puede tener varias funciones.

CAP: Cuadro de Asignación de Personal.

Comunicación: Es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas.

Comunicación Ascendente: es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía.

Comunicación Descendente: es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía.

Comunicación Horizontal: Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza los canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.

Comunicación Organizacional: Es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta.

Fan Page: Término traducido en español que significa página de fans, no es más que una página web diseñada por personas que desean desarrollar o emprender un negocio por medio de la red.

GroupWise: Sistema de correo electrónico corporativo y compatible con varias plataformas que proporciona seguridad en mensajes, calendarios, programación y mensajes instantáneos. GroupWise también incluye gestión de tareas, gestión de contactos, gestión de documentos y otras herramientas de productividad.

Herramienta de Comunicación: Aquellos elementos que utiliza una organización para comunicarse con sus colaboradores, con aquellas personas grupos u otras organizaciones interesadas en nuestros productos, servicios o gestión.

Comunicación Interna: permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.

2.4 Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Los tipos de herramientas de la comunicación interna se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

Los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo

La presente investigación fue de tipo descriptivo, porque describió la frecuencia con la que se usa las diferentes herramientas de la comunicación interna

utilizadas por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central año 2017.

3.1.2. Enfoque

El enfoque es cuantitativo porque incluyó los datos estadísticos, las estrategias, procedimientos de contrastación de hipótesis y cumplimiento de objetivos que conllevaron a los resultados finales de la investigación.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

La población de esta investigación estuvo considerada dentro del CAP (Cuadro de asignación de personal) institucional de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central, que es el total de 150 personas que laboran en varias áreas judiciales dentro de la Sede Central.

3.2.2 Muestra

Como el universo es reducido se trabajó con la totalidad de la población. En tal virtud no es necesario, calcular la muestra.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Comunicación Interna.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES
HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Balarezo Byron (pág. 26, 2014) refiere a a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas	El autor (FERNANDEZ D. 2010, pág. 93) afirma que los flujos de la comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una de ellas obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.	- Ascendente	<ul style="list-style-type: none"> -Correo electrónico -Reuniones -Informes -Boletines
			- Descendente	<ul style="list-style-type: none"> -Manual del empleado -Reuniones informativas -Entrevista -Oficios -circulares -correos -electrónicos grupales -Periódico mural -Fan Page

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear

- *Encuesta*

Se aplicó un cuestionario, dirigido a los 150 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura – sede central año 2017.

- *Análisis documental*

Se revisó documentos propios de la organización.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

El instrumento diseñado para la investigación de la encuesta fue el modelo de la escala de Lickert, con 25 preguntas y aplicadas a **150** personas de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central año 2017.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

La información que se obtuvo a través de la encuesta, se procesó y representó a través de:

- a) SPSS (el Alfa de Cronbach en 25 elementos o preguntas).
- b) Gráficos.
- c) Interpretación.

Capítulo IV

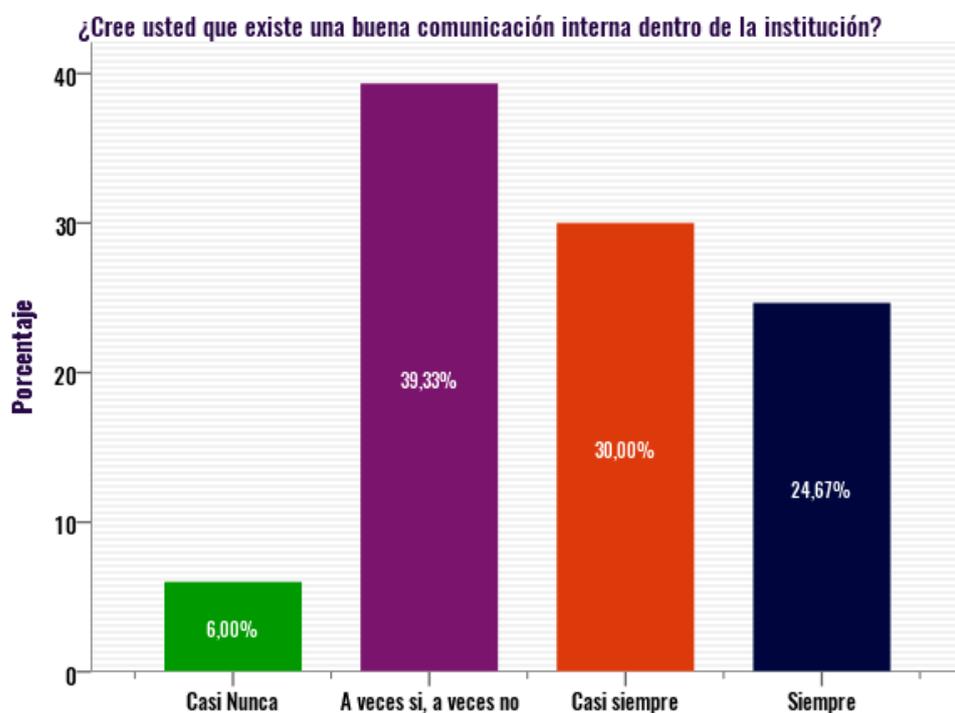
RESULTADOS

Presentación de cuadros, gráficos e interpretación.

Tabla de frecuencia 01

¿Cree usted que existe una buena comunicación interna dentro de la institución?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	9	6,0	6,0	6,0
	A veces sí, a veces no	59	39,3	39,3	45,3
	Casi siempre	45	30,0	30,0	75,3
	Siempre	37	24,7	24,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barras 01

Fuentes: Propia en SPSS

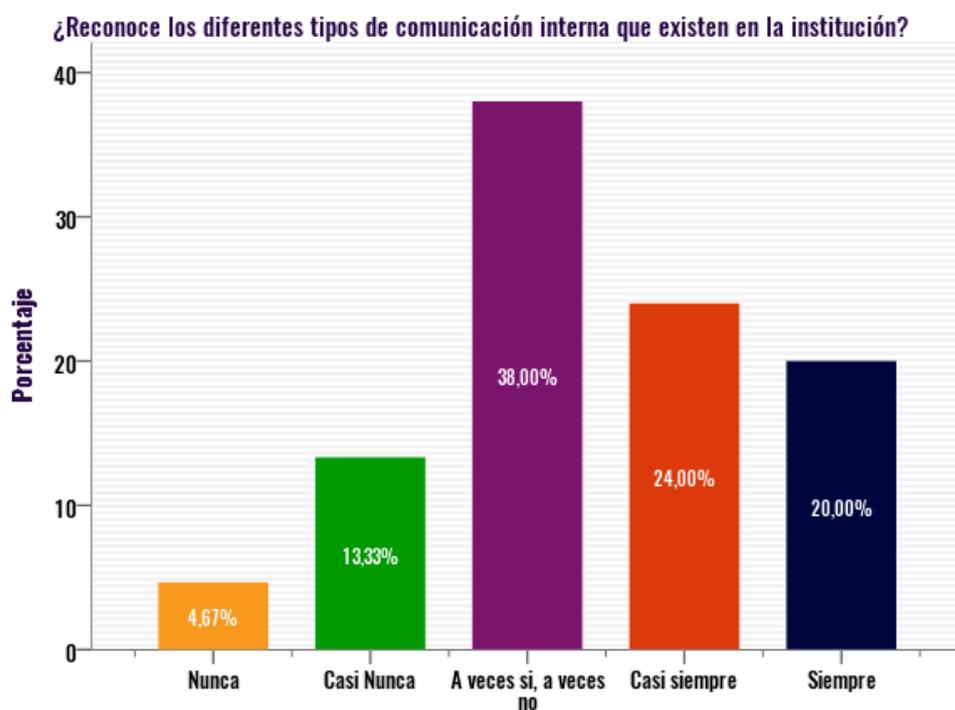
Interpretación: En el gráfico de barras 01, el 39,33% responde a veces sí, a veces no, el 30,00% dice casi siempre, mientras que el 24,67% dice siempre y un 6,00% dice casi nunca. Resultados que reflejan una equilibrada comunicación interna en la institución.

Tabla de frecuencia 02

¿Reconoce los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	4,7	4,7	4,7
	Casi Nunca	20	13,3	13,3	18,0
	A veces sí, a veces no	57	38,0	38,0	56,0
	Casi siempre	36	24,0	24,0	80,0
	Siempre	30	20,0	20,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barra 02



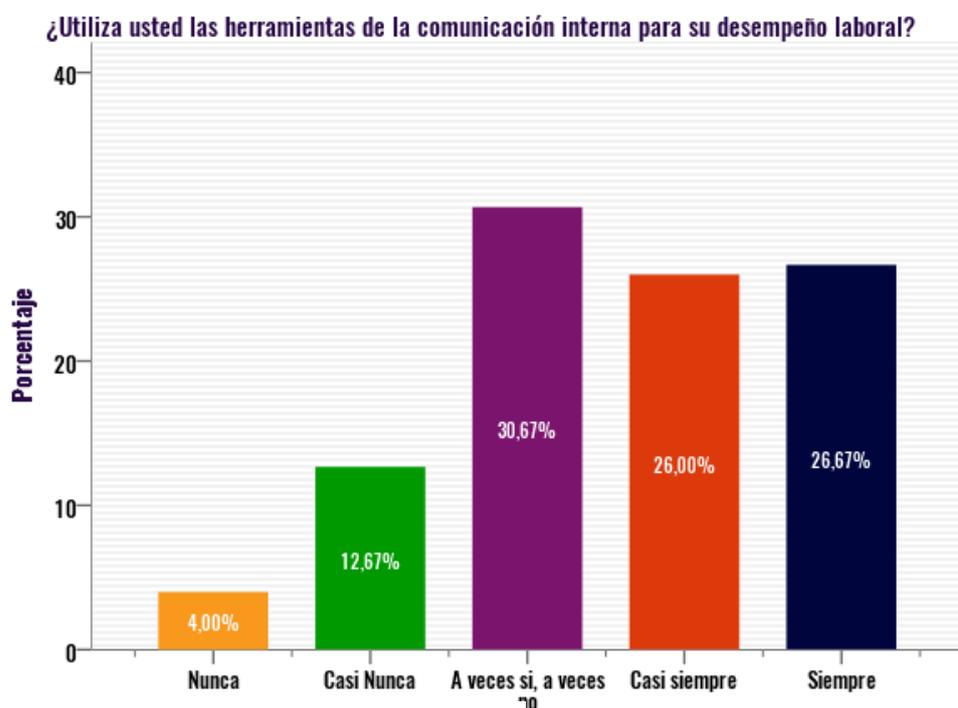
Interpretación: En el gráfico de barras 02, el 38,00% responde a veces sí, a veces no, el 24,00% dice casi siempre, el 20,00% dice siempre mientras que el 13,33% dice casi nunca y un 4,67% dice nunca. Resultados que reflejan que los colaboradores a veces sí, a veces no reconocen los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución.

Tabla de frecuencia 03

¿Utiliza usted las herramientas de la comunicación interna para su desempeño laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	19	12,7	12,7	16,7
	A veces sí, a veces no	46	30,7	30,7	47,3
	Casi siempre	39	26,0	26,0	73,3
	Siempre	40	26,7	26,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barra 03



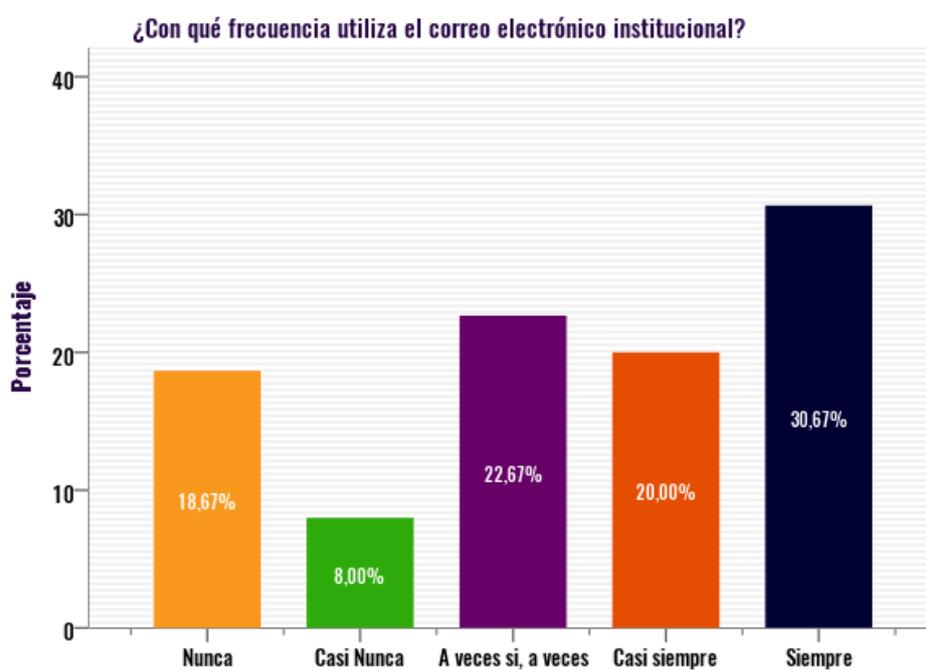
Interpretación: En el gráfico de barras 03, el 30,7% responde a veces sí, a veces no, el 26,00% dice casi siempre, el 26,67% dice siempre mientras que el 12,7% dice casi nunca y un 4,00% dice nunca. Resultados que reflejan que los colaboradores reconocen los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución.

Tabla de frecuencia 04

¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico institucional?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	18,7	18,7	18,7
	Casi Nunca	12	8,0	8,0	26,7
	A veces sí, a veces no	34	22,7	22,7	49,3
	Casi siempre	30	20,0	20,0	69,3
	Siempre	46	30,7	30,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barra 04



Fuentes: Propia en SPSS

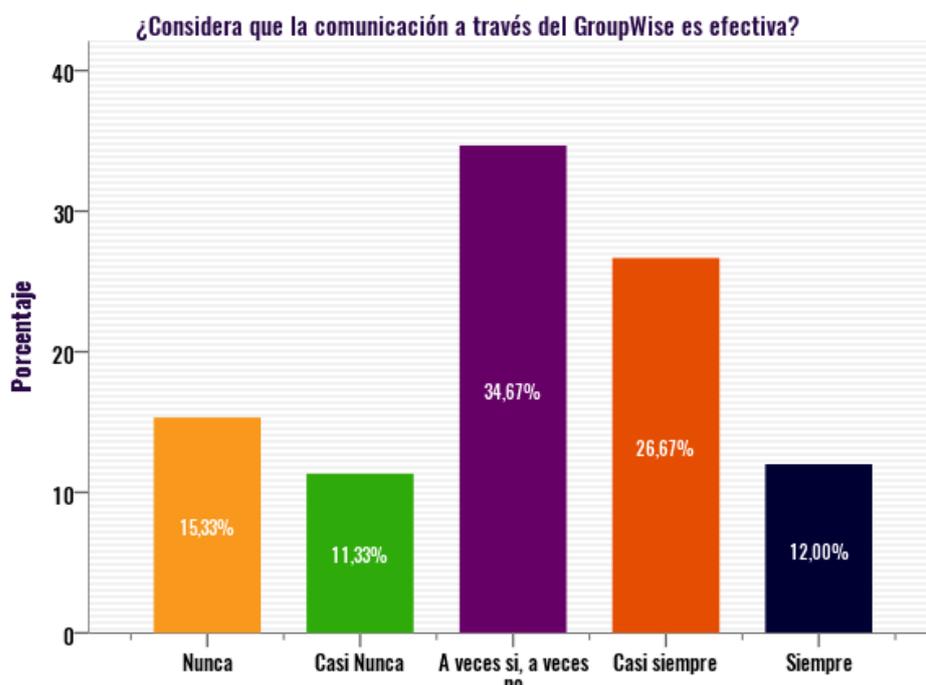
Interpretación: En el gráfico de barras 04, el 30,67% responde siempre, el 22,67% dice a veces sí, a veces no, el 20,00% dice casi siempre mientras que el 18,67% dice nunca y un 8,00% dice casi nunca. Resultados que reflejan que los colaboradores utilizan siempre el correo institucional.

Tabla de frecuencia 05

¿Considera que la comunicación a través del GroupWise es efectiva?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	15,3	15,3	15,3
	Casi Nunca	17	11,3	11,3	26,7
	A veces sí, a veces no	52	34,7	34,7	61,3
	Casi siempre	40	26,7	26,7	88,0
	Siempre	18	12,0	12,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barra 05



Fuentes: Propia en SPSS

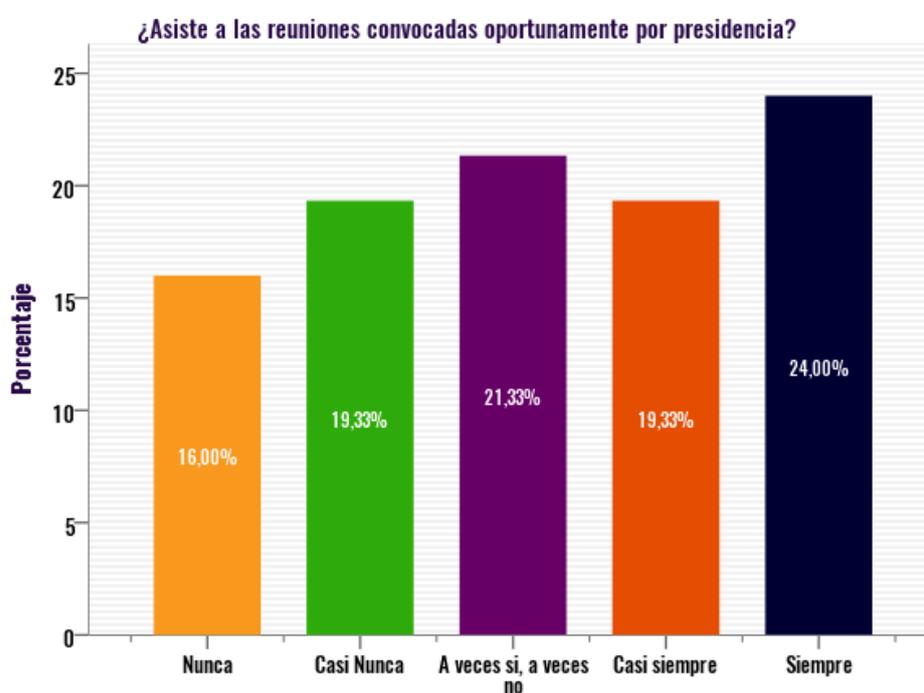
Interpretación: En el gráfico de barras 05, el 34,67% responde a veces sí, a veces no, el 26,67% dice casi siempre, el 15,33% dice nunca mientras que el 12,00% dice siempre y un 11,33% dice casi nunca. Resultados que reflejan que la comunicación a través del Groupwise es a veces sí, a veces no es efectiva.

Tabla de frecuencia 06

¿Asiste a las reuniones convocadas oportunamente por presidencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16,0	16,0	16,0
	Casi Nunca	29	19,3	19,3	35,3
	A veces sí, a veces no	32	21,3	21,3	56,7
	Casi siempre	29	19,3	19,3	76,0
	Siempre	36	24,0	24,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barras 06



Fuentes: Propia en SPSS

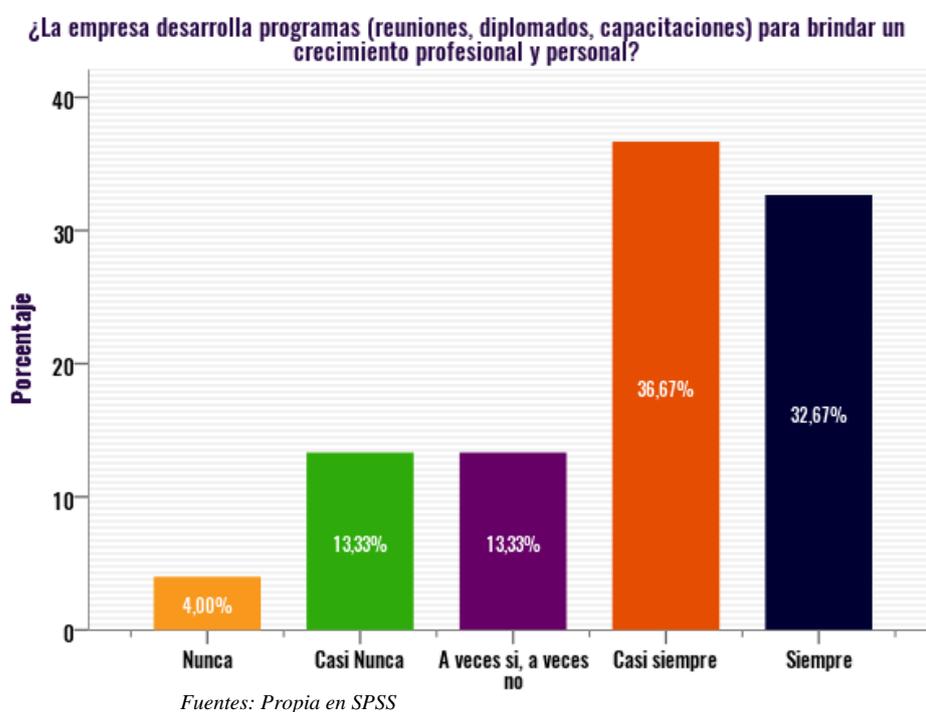
Interpretación: En el gráfico de barras 06, el 24,00% responde siempre, el 21,33% dice a veces sí, a veces no, el 19,33% responden casi siempre y casi nunca mientras que el 16,00% dice nunca. Resultados que reflejan que los colaboradores de la sede central de la Corte de Huaura, asisten siempre a las reuniones convocadas por la presidencia.

Tabla de frecuencia 07

¿La empresa desarrolla programas (reuniones, diplomados, capacitaciones) para brindar un crecimiento profesional y personal?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	20	13,3	13,3	17,3
	A veces sí, a veces no	20	13,3	13,3	30,7
	Casi siempre	55	36,7	36,7	67,3
	Siempre	49	32,7	32,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barras 07



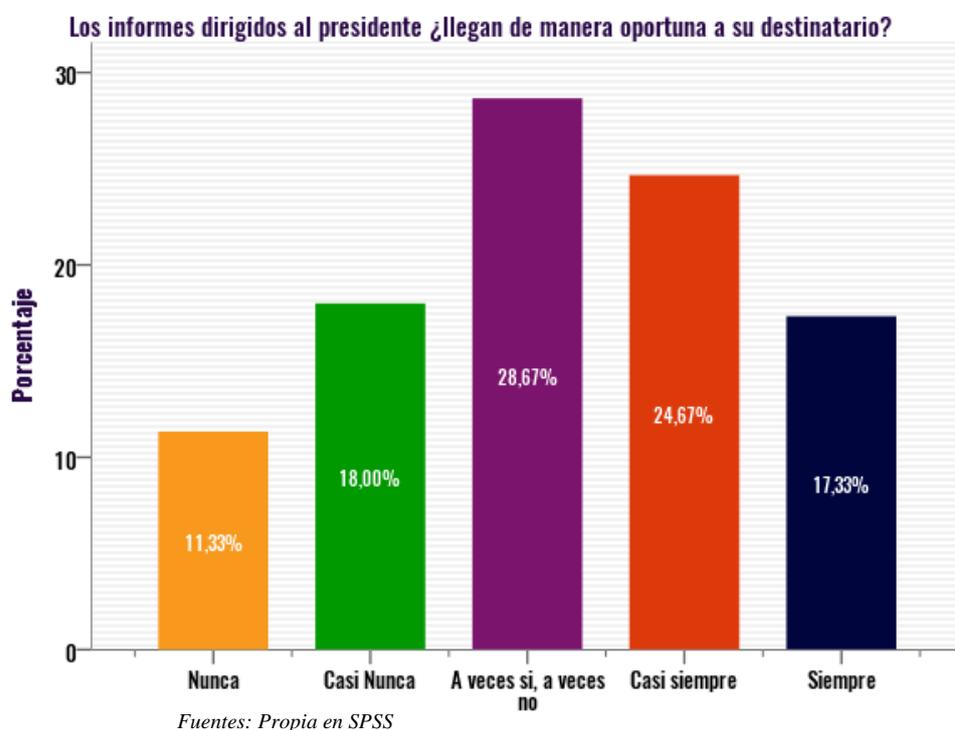
Interpretación: En el gráfico de barras 07, el 36,67% responde casi siempre, el 32,67% dice siempre, el 13,33% responden a veces sí, a veces no y casi nunca mientras que el 4,00% dice nunca. Resultados que reflejan que la empresa casi siempre desarrolla programas para brindar un crecimiento profesional y personal.

Tabla de frecuencia 08

Los informes dirigidos al presidente ¿llegan de manera oportuna a su destinatario?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	11,3	11,3	11,3
	Casi Nunca	27	18,0	18,0	29,3
	A veces sí, a veces no	43	28,7	28,7	58,0
	Casi siempre	37	24,7	24,7	82,7
	Siempre	26	17,3	17,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss

Gráfico de barras 08



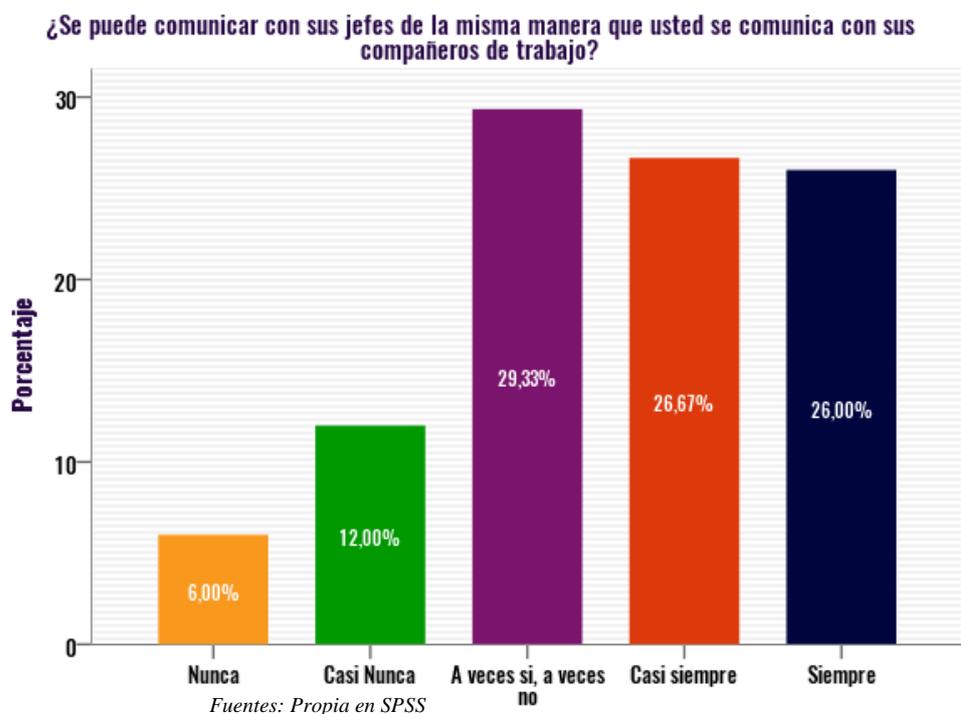
Interpretación: En el gráfico de barras 08, el 28,7% responde a veces sí, a veces no, el 24,67% dice casi siempre, el 18,00% dice casi nunca mientras que el 17,33% dice siempre y un 11,33% dice nunca. Los resultados reflejan que los informes dirigidos al presidente, llegan a veces sí, a veces no a su destinatario.

Tabla de frecuencia 09

¿Se puede comunicar con sus jefes de la misma manera que usted se comunica con sus compañeros de trabajo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,0	6,0	6,0
	Casi Nunca	18	12,0	12,0	18,0
	A veces sí, a veces no	44	29,3	29,3	47,3
	Casi siempre	40	26,7	26,7	74,0
	Siempre	39	26,0	26,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 09



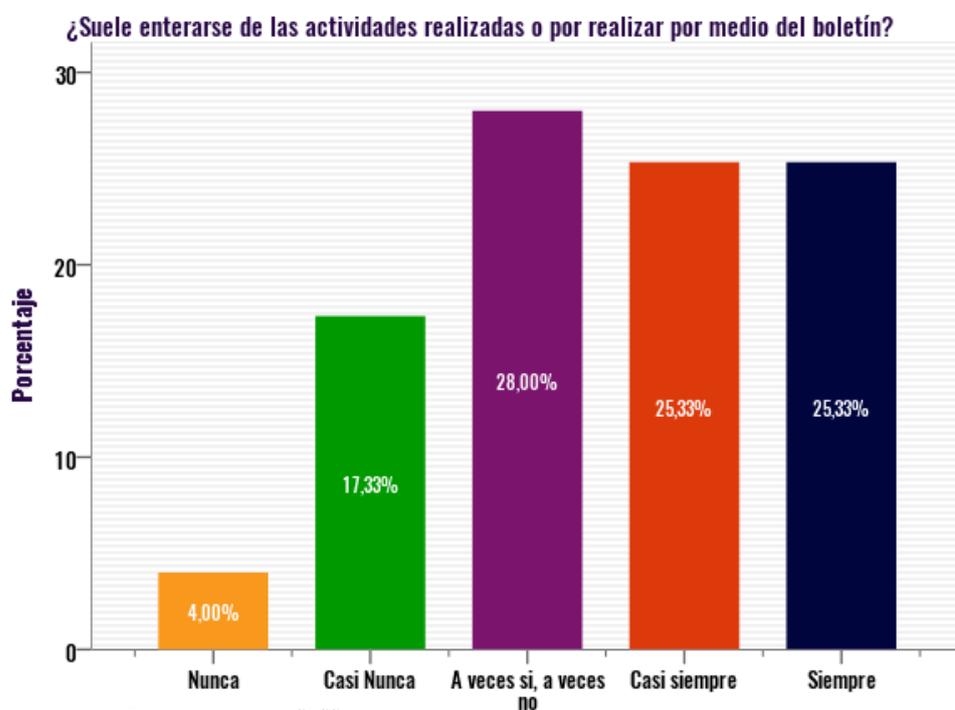
Interpretación: En el gráfico de barras 09, el 29,3% responde a veces sí, a veces no, el 26,7% dice casi siempre, el 26,00% dice siempre mientras que el 12,00% dice casi nunca y un 6,00% dice nunca. Los resultados reflejan que los colaboradores a veces sí, a veces no se comunican con sus jefes de la misma forma que lo hacen con sus compañeros.

Tabla de frecuencia 10

¿Suele enterarse de las actividades realizadas o por realizar por medio del boletín?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4,0	4,0	4,0
	Casi Nunca	26	17,3	17,3	21,3
	A veces sí, a veces no	42	28,0	28,0	49,3
	Casi siempre	38	25,3	25,3	74,7
	Siempre	38	25,3	25,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 10



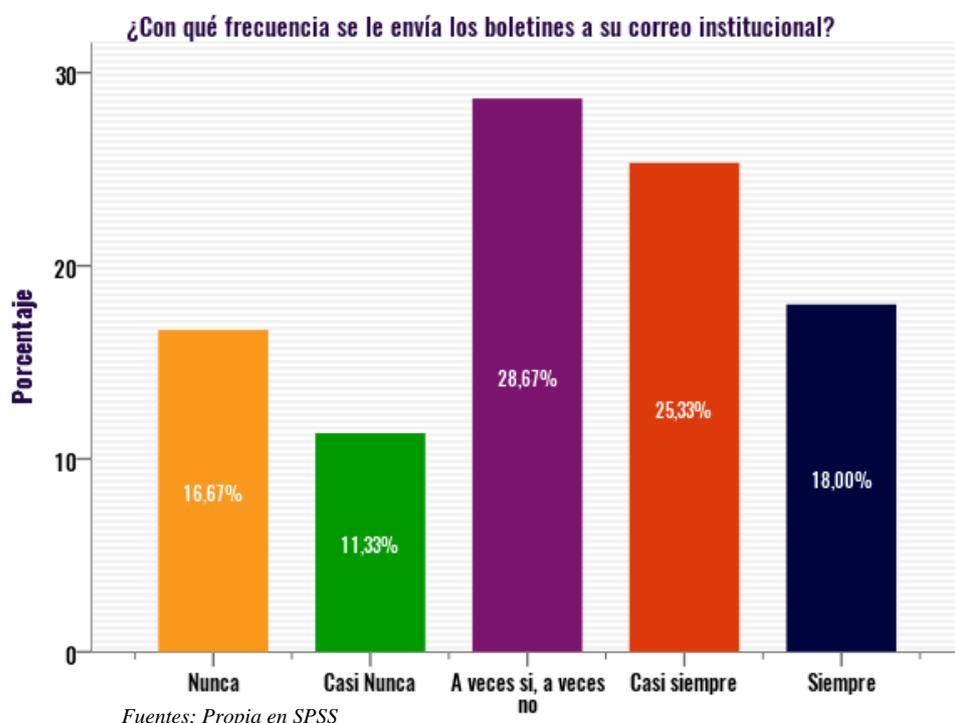
Interpretación: En el gráfico de barras 10, el 28,00% responde a veces sí, a veces no, el 25,33% dice casi siempre, el 25,33% dice siempre mientras que el 17,33% dice casi nunca y un 4,00% dice nunca. Los resultados reflejan que los colaboradores a veces sí, a veces no suelen enterarse de las actividades por medio del boletín.

Tabla de frecuencia 11

¿Con qué frecuencia se le envía los boletines a su correo institucional?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	17	11,3	11,3	28,0
	A veces sí, a veces no	43	28,7	28,7	56,7
	Casi siempre	38	25,3	25,3	82,0
	Siempre	27	18,0	18,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 11



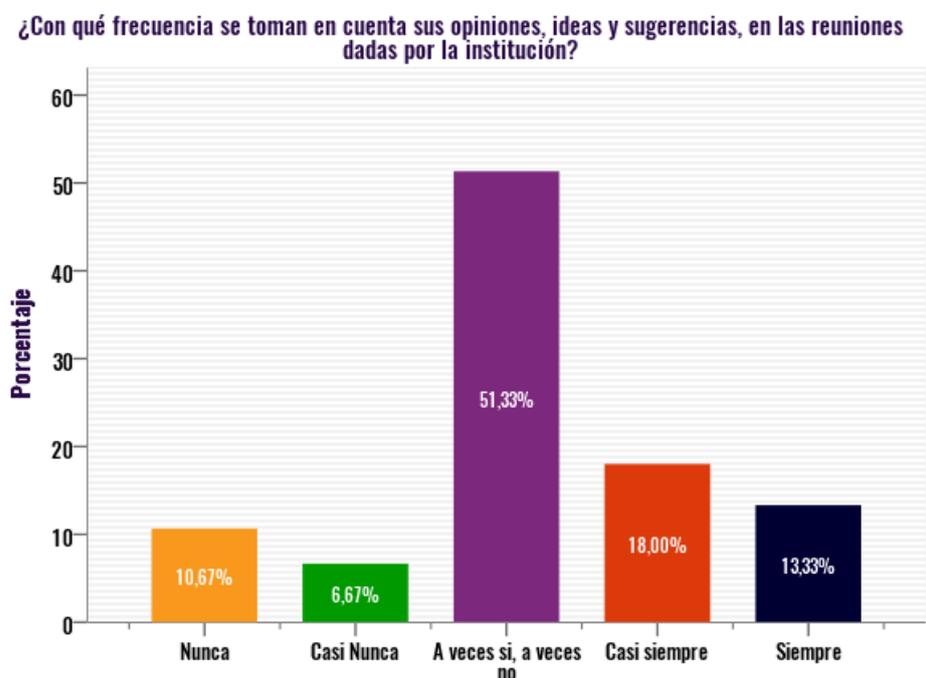
Interpretación: En el gráfico de barras 11, el 28,7% responde a veces sí, a veces no, el 25,3% dice casi siempre, el 18,00% dice siempre mientras que el 16,7% dice nunca y un 11,33% dice casi nunca. Los resultados reflejan que los boletines llegan a veces sí, a veces no a su correo institucional.

Tabla de frecuencia 12

¿Con qué frecuencia se toman en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias, en las reuniones dadas por la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	10	6,7	6,7	17,3
	A veces sí, a veces no	77	51,3	51,3	68,7
	Casi siempre	27	18,0	18,0	86,7
	Siempre	20	13,3	13,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 12



Fuentes: Propia en SPSS

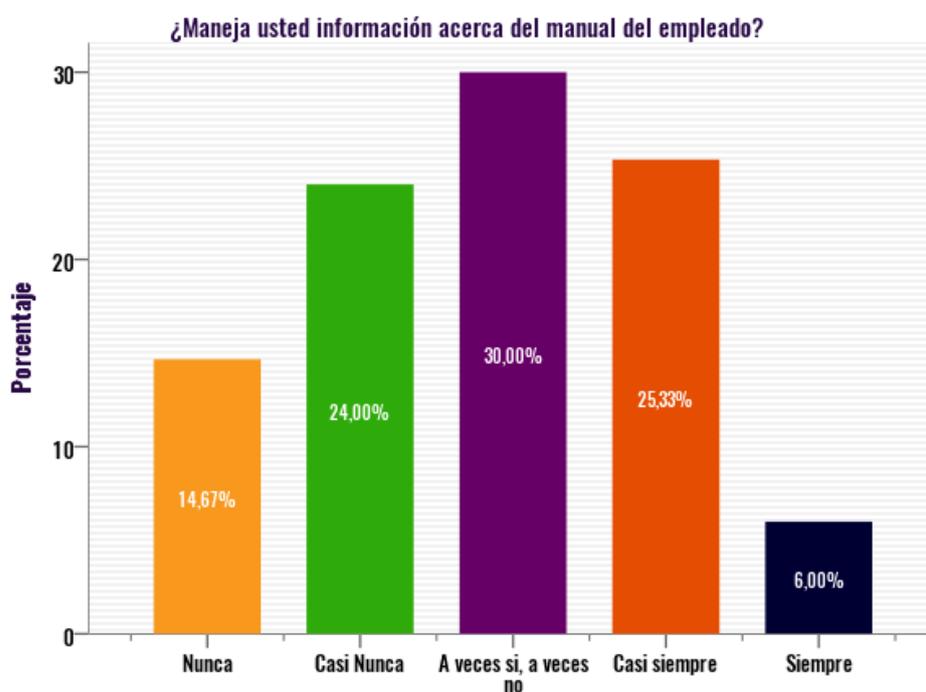
Interpretación: En el gráfico de barras 12, el 51,33% responde a veces sí, a veces no, el 18,00% dice casi siempre, el 13,33% dice siempre mientras que el 10,67% dice nunca y un 6,67% dice casi nunca. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, se toman en cuenta las opiniones, sugerencias e ideas dadas en las reuniones por la institución.

Tabla de frecuencia 13

¿Maneja usted información acerca del manual del empleado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	14,7	14,7	14,7
	Casi Nunca	36	24,0	24,0	38,7
	A veces sí, a veces no	45	30,0	30,0	68,7
	Casi siempre	38	25,3	25,3	94,0
	Siempre	9	6,0	6,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 13



Fuentes: Propia en SPSS

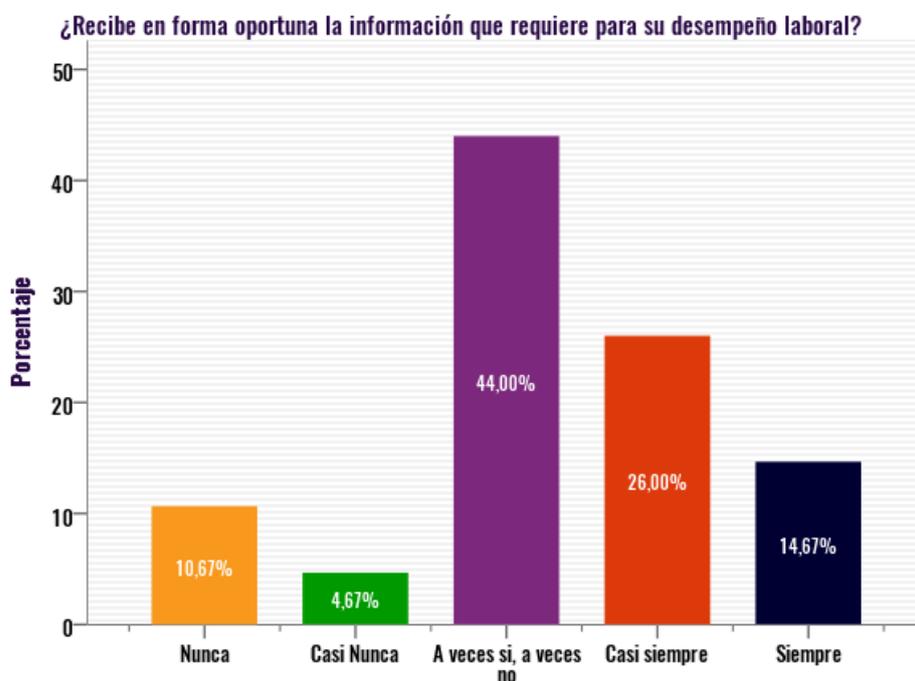
Interpretación: En el gráfico de barras 13, el 30,00% responde a veces sí, a veces no, el 25,33% dice casi siempre, el 24,00% dice casi nunca mientras que el 14,67% dice nunca y un 6,00% dice siempre. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, se maneja información acerca del manual del empleado.

Tabla de frecuencia 14

¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para su desempeño laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	7	4,7	4,7	15,3
	A veces sí, a veces no	66	44,0	44,0	59,3
	Casi siempre	39	26,0	26,0	85,3
	Siempre	22	14,7	14,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 14



Fuentes: Propia en SPSS

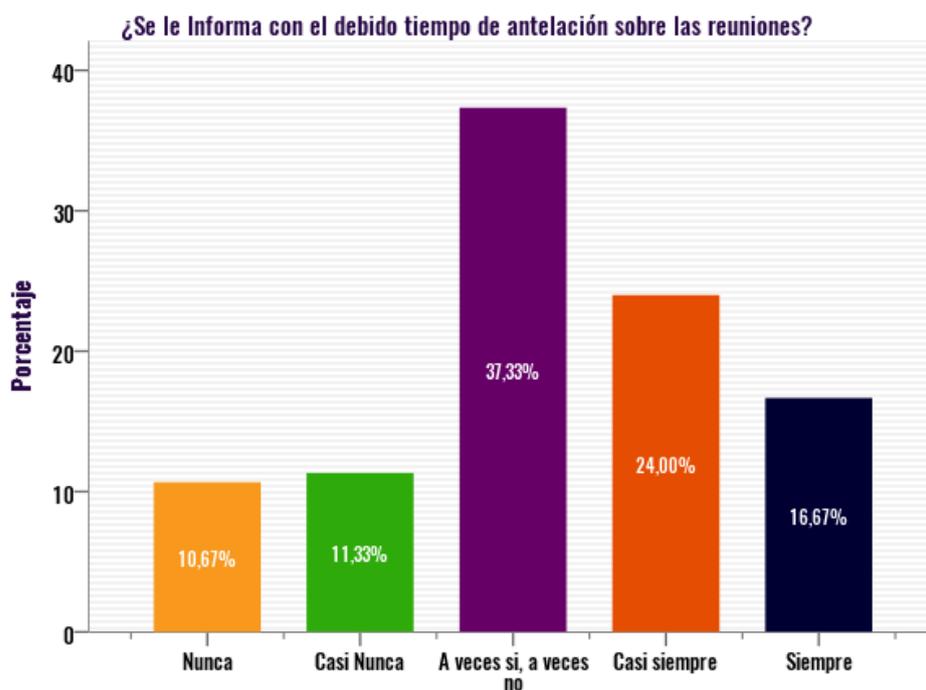
Interpretación: En el gráfico de barras 14, el 44,00% responde a veces sí, a veces no, el 26,00% dice casi siempre, el 14,67% dice siempre mientras que 10,67% dice nunca y el 4,67% dice casi nunca. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, reciben información que requieren para su desempeño laboral.

Tabla de frecuencia 15

¿Se le Informa con el debido tiempo de antelación sobre las reuniones?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10,7	10,7	10,7
	Casi Nunca	17	11,3	11,3	22,0
	A veces sí, a veces no	56	37,3	37,3	59,3
	Casi siempre	36	24,0	24,0	83,3
	Siempre	25	16,7	16,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 15



Fuentes: Propia en SPSS

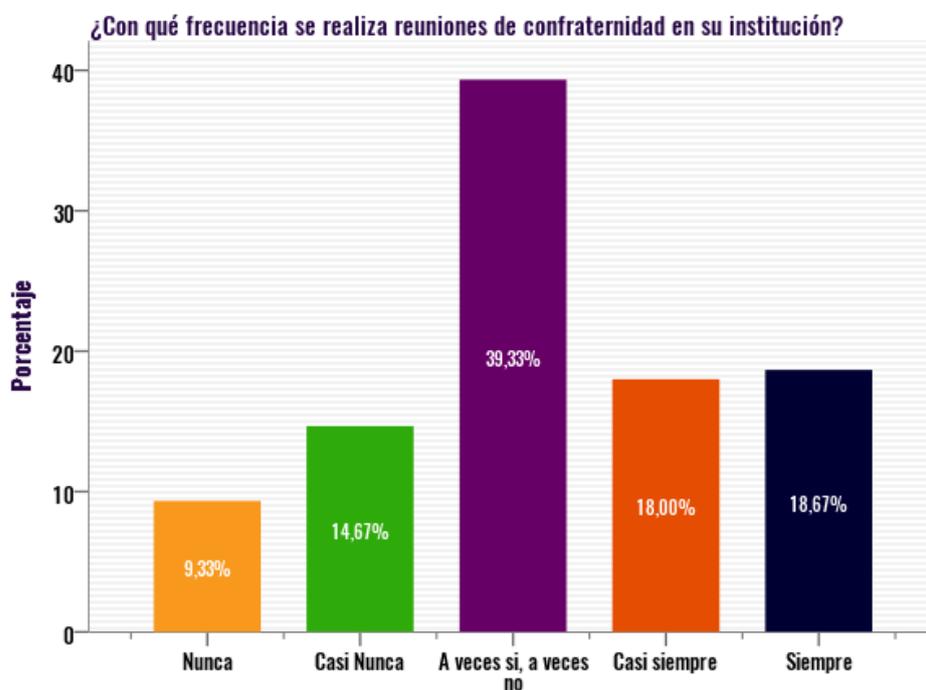
Interpretación: En el gráfico de barras 15, el 37,33% responde a veces sí, a veces no, el 24,00% dice casi siempre, el 16,67% dice siempre, mientras que 11,33% dice casi nunca y el 10,67% dice nunca. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, se informan de las reuniones a su debido tiempo.

Tabla de frecuencia 16

¿Con qué frecuencia se realiza reuniones de confraternidad en su institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	9,3	9,3	9,3
	Casi Nunca	22	14,7	14,7	24,0
	A veces sí, a veces no	59	39,3	39,3	63,3
	Casi siempre	27	18,0	18,0	81,3
	Siempre	28	18,7	18,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 16



Fuentes: Propia en SPSS

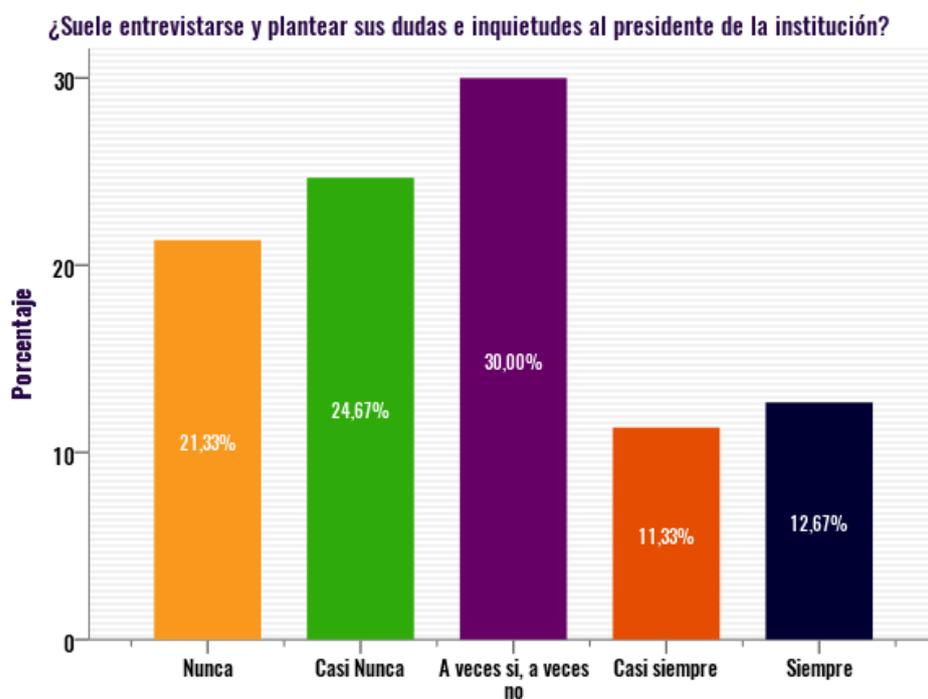
Interpretación: En el gráfico de barras 16, el 39,33% responde a veces sí, a veces no, el 18,67% dice siempre, el 18,00% dice casi siempre, mientras que el 14,67% dice casi nunca y el 9,33% dice nunca. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, se realizan reuniones de confraternidad en su institución.

Tabla de frecuencia 17

¿Suele entrevistarse y plantear sus dudas e inquietudes al presidente de la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	21,3	21,3	21,3
	Casi Nunca	37	24,7	24,7	46,0
	A veces sí, a veces no	45	30,0	30,0	76,0
	Casi siempre	17	11,3	11,3	87,3
	Siempre	19	12,7	12,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 17



Fuentes: Propia en SPSS

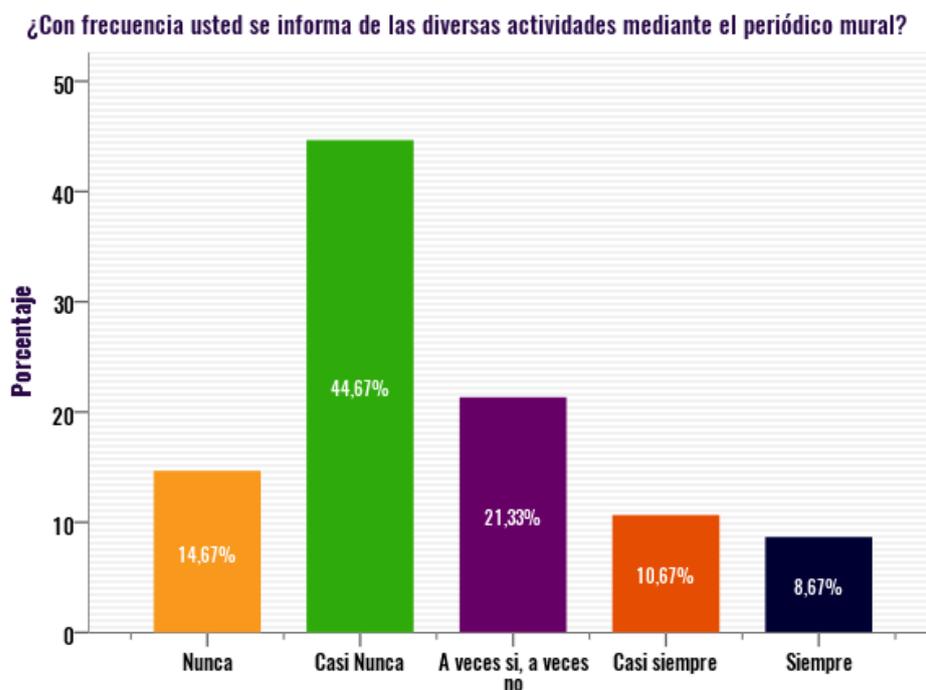
Interpretación: En el gráfico de barras 17, el 30,00% responde a veces sí, a veces no, el 24,67% dice nunca, el 21,33% dice nunca, mientras que el 12,67% dice siempre y el 11,33% dice casi siempre. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, suelen entrevistarse y plantear sus dudas e inquietudes al presidente de la institución.

Tabla de frecuencia 18

¿Con frecuencia usted se informa de las diversas actividades mediante el periódico mural?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	14,7	14,7	14,7
	Casi Nunca	67	44,7	44,7	59,3
	A veces sí, a veces no	32	21,3	21,3	80,7
	Casi siempre	16	10,7	10,7	91,3
	Siempre	13	8,7	8,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 18



Fuentes: Propia en SPSS

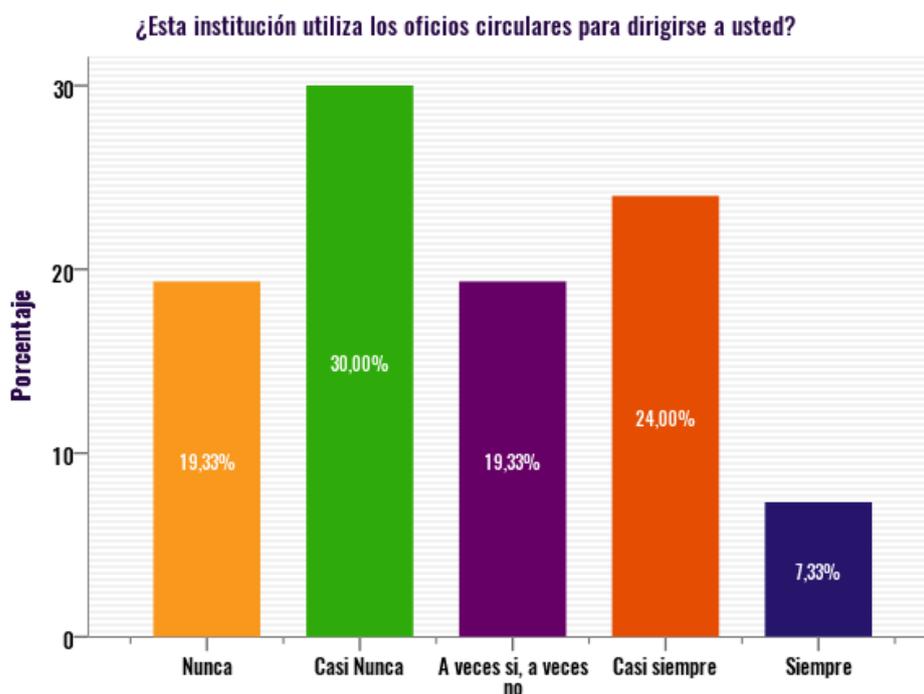
Interpretación: En el gráfico de barras 18, el 44,67% responde casi nunca, el 21,33% dice a veces sí, a veces no, el 14,67% dice nunca, mientras que el 10,67% dice casi siempre y el 8,67% dice siempre. Los resultados reflejan casi nunca se informan de las diversas actividades mediante el periódico mural.

Tabla de frecuencia 19

¿Esta institución utiliza los oficios circulares para dirigirse a usted?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	19,3	19,3	19,3
	Casi Nunca	45	30,0	30,0	49,3
	A veces sí, a veces no	29	19,3	19,3	68,7
	Casi siempre	36	24,0	24,0	92,7
	Siempre	11	7,3	7,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 19



Fuentes: Propia en SPSS

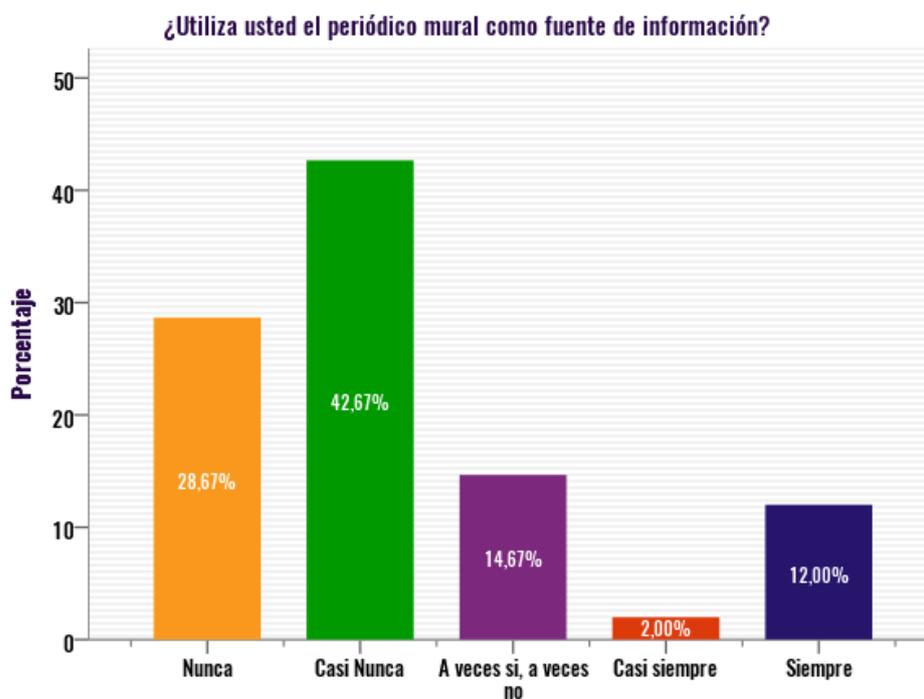
Interpretación: En el gráfico de barras 19, el 30,00% responde casi nunca, el 24,00% dice casi siempre, el 19,33% dice a veces sí, a veces no y nunca, mientras que el 7,33% dice siempre. Los resultados reflejan que casi nunca la institución utiliza los oficios circulares para dirigirse a los colaboradores.

Tabla de frecuencia 20

¿Utiliza usted el periódico mural como fuente de información?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	28,7	28,7	28,7
	Casi Nunca	64	42,7	42,7	71,3
	A veces sí, a veces no	22	14,7	14,7	86,0
	Casi siempre	3	2,0	2,0	88,0
	Siempre	18	12,0	12,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 20



Fuentes: Propia en SPSS

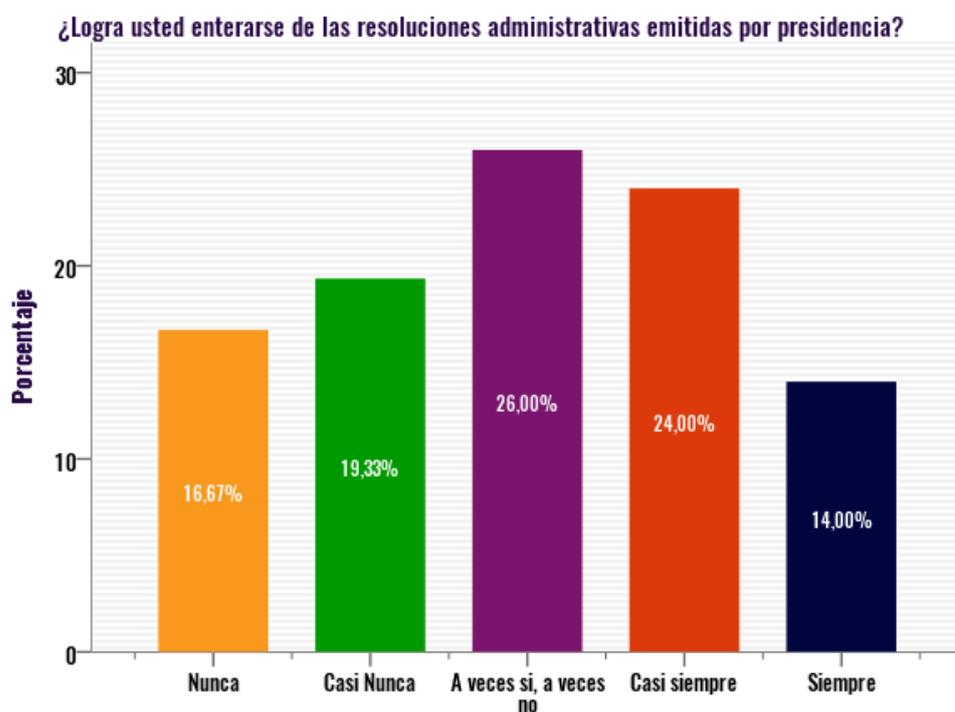
Interpretación: En el gráfico de barras 20, el 42,67% responde casi nunca, el 28,67% dice nunca, el 14,67% dice a veces sí, a veces no, mientras que el 12,00% dice siempre y el 2,00% dice casi siempre. Los resultados reflejan que casi nunca los colaboradores utilizan el periódico mural como fuente de información.

Tabla de frecuencia 21

¿Logra usted enterarse de las resoluciones administrativas emitidas por presidencia?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	29	19,3	19,3	36,0
	A veces sí, a veces no	39	26,0	26,0	62,0
	Casi siempre	36	24,0	24,0	86,0
	Siempre	21	14,0	14,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 21



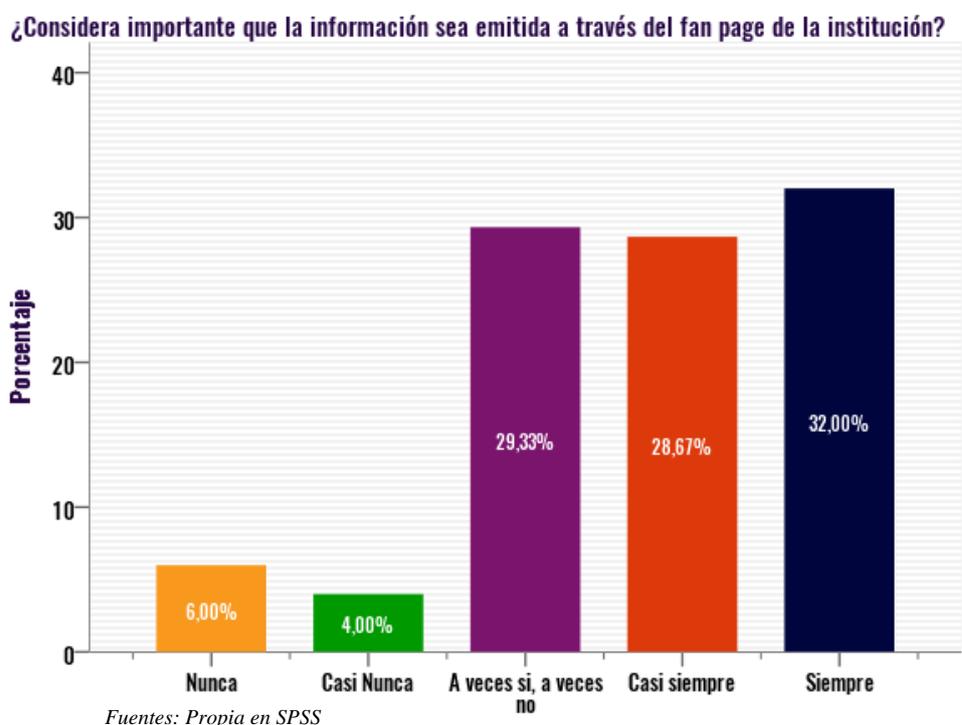
Interpretación: En el gráfico de barras 21, el 26,0% responde a veces sí, a veces no, el 24,0% dice casi siempre, el 19,33% dice casi nunca, mientras que el 16,67% dice nunca y el 14,00% dice siempre. Los resultados reflejan que casi siempre los colaboradores a veces sí, a veces no logran enterarse de las resoluciones administrativas emitidas por presidencia.

Tabla de frecuencia 22

¿Considera importante que la información sea emitida a través del fan page de la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6,0	6,0	6,0
	Casi Nunca	6	4,0	4,0	10,0
	A veces sí, a veces no	44	29,3	29,3	39,3
	Casi siempre	43	28,7	28,7	68,0
	Siempre	48	32,0	32,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 22



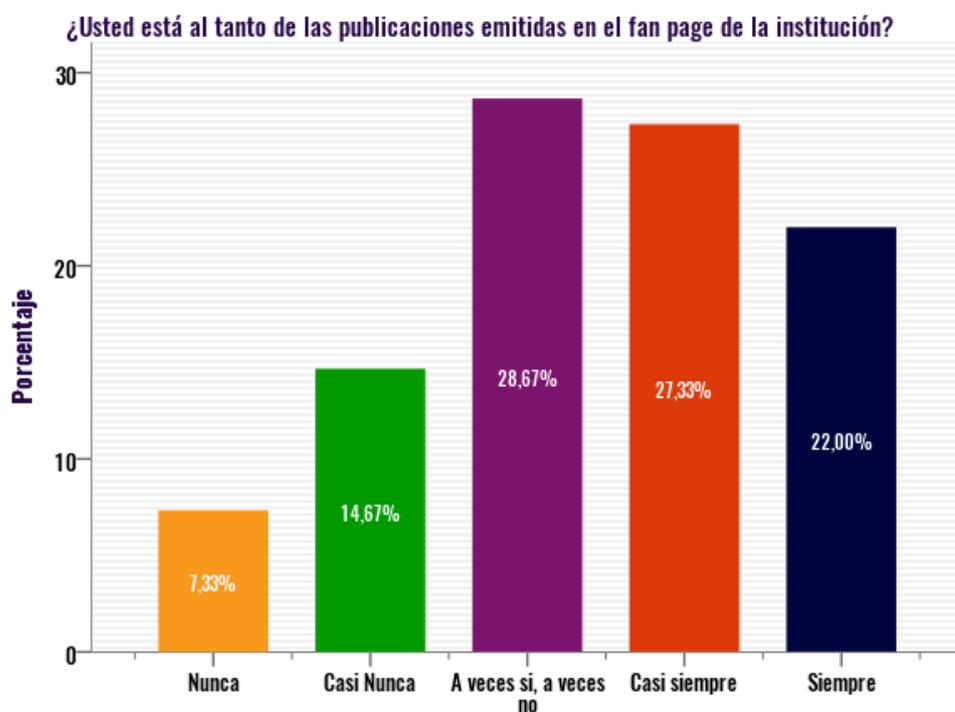
Interpretación: En el gráfico de barras 22, el 32,00% responde siempre, el 28,7% dice a veces si a veces no, el 28,7% dice casi siempre, mientras que el 6,00% dice nunca y el 4,00% dice casi nunca. Los resultados reflejan que siempre los colaboradores consideran importante que la información sea emitida a través del fan page de la institución.

Tabla de frecuencia 23

¿Usted está al tanto de las publicaciones emitidas en el fan page de la institución?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	7,3	7,3	7,3
	Casi Nunca	22	14,7	14,7	22,0
	A veces sí, a veces no	43	28,7	28,7	50,7
	Casi siempre	41	27,3	27,3	78,0
	Siempre	33	22,0	22,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 23



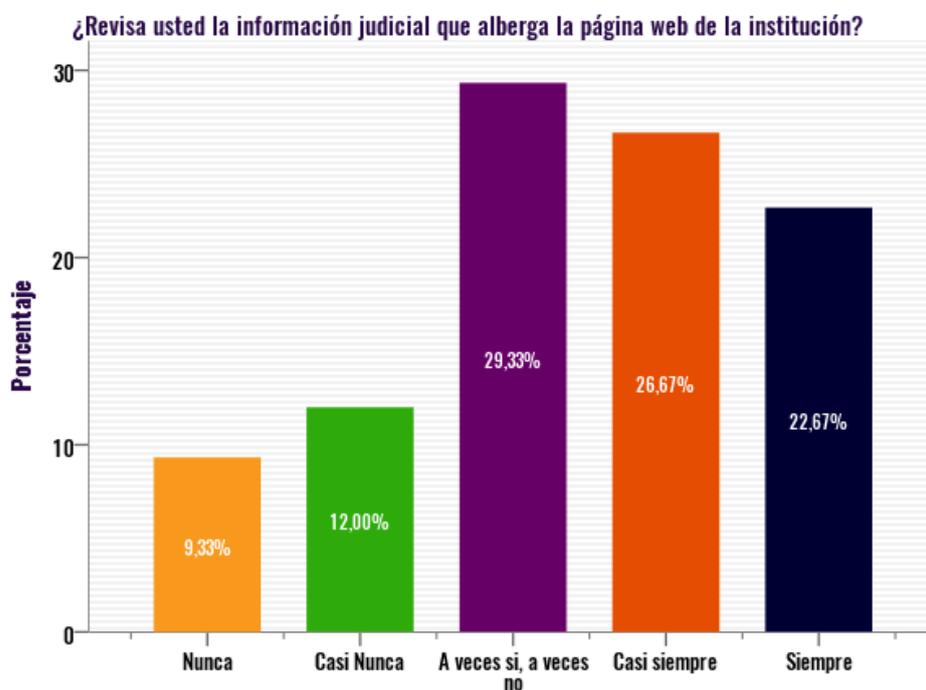
Interpretación: En el gráfico de barras 23, el 28,7% responde a veces sí, a veces no, el 27,3% dice casi siempre, el 22,00% dice siempre, mientras que el 14,67% dice casi nunca y el 7,33% dice nunca. Los resultados reflejan que los colaboradores, a veces sí, a veces no, están al tanto de las publicaciones emitidas en el fan page de la institución.

Tabla de frecuencia 24

¿Revisa usted la información judicial que alberga la página web de la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	9,3	9,3	9,3
	Casi Nunca	18	12,0	12,0	21,3
	A veces sí, a veces no	44	29,3	29,3	50,7
	Casi siempre	40	26,7	26,7	77,3
	Siempre	34	22,7	22,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 24



Fuentes: Propia en SPSS

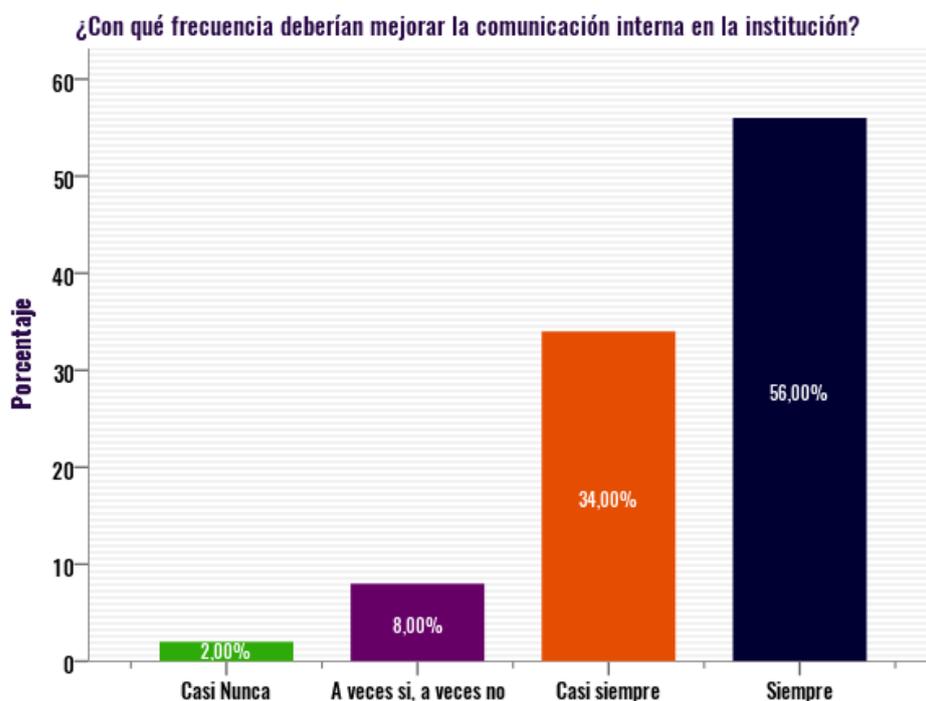
Interpretación: En el gráfico de barras 24, el 29,33% responde a veces sí, a veces no, el 26,67% dice casi siempre, el 22,67% dice siempre, mientras que el 12,00% dice casi nunca y el 9,33% dice nunca. Los resultados reflejan que los colaboradores, a veces sí, a veces no, revisan la información judicial albergada en la página web de la institución.

Tabla de frecuencia 25

¿Con qué frecuencia deberían mejorar la comunicación interna en la institución?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	2,0	2,0	2,0
	A veces sí, a veces no	12	8,0	8,0	10,0
	Casi siempre	51	34,0	34,0	44,0
	Siempre	84	56,0	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Propia en Spss.

Gráfico de barras 25



Fuentes: Propia en SPSS

Interpretación: En el gráfico de barras 25, el 56,00% responde siempre, el 34,00% dice casi siempre, el 8,00% dice a veces sí, a veces no, mientras que el 2,00% dice casi nunca. Los resultados reflejan que los colaboradores, optaron por la opción de que siempre se debería mejorar la comunicación interna en la institución.

Capítulo V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Al culminar la investigación titulada Herramientas de la Comunicación Interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017, que tuvo como objetivo, demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna dentro de esta institución judicial, y luego de haber realizado la encuesta, además de analizar las respuestas de los colaboradores, se obtuvo como primer análisis que éstas contenían en un alto porcentaje la alternativa de a veces sí, a veces no, lo cual respondió entonces al objetivo de demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna dentro de esta institución

Estos resultados coinciden en cierto modo con el trabajo de investigación de CARDONA Karina, (2012) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de la Comunicación Interna Organizacional en la optimización del Clima Laboral y Resolución de Conflictos*, para obtener el grado de licenciada en Relaciones Públicas y comunicación organizacional en la Universidad Tecnológica Equinoccial – Ecuador, en la que concluye que existen normas o políticas para el manejo de la comunicación interna en las empresas investigadas, pero esto no quiere decir que su utilización sea totalmente efectiva; porque se observa un gran rechazo sobre su manejo dentro de la empresa por parte de sus trabajadores, ya sea por errores en su difusión, en su

entendimiento o en su uso. La carencia de estrategias comunicativas al interior de la empresa, la falta de canales o la equivocada utilización de los mismos; genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas y la desinformación acerca de las políticas; es decir, todo lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interna.

Por lo tanto esta tesis nos sirve como aval para los objetivos y resultados encontrados.

GÓMEZ Marisol (2007) En su trabajo de investigación de Tesis Doctoral *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas, en la Universidad Málaga*. Nos comenta que el objetivo principal es conseguir que cada miembro disponga de la información necesaria para el desarrollo de sus funciones. Una información que ha de ser personalizada, precisa y adaptada a las necesidades, perfil, formación e intereses de los empleados, ya que no todos realizan las mismas tareas, y por tanto, sus necesidades informativas también son distintas. En cuanto a nuestra investigación y abarcando la pregunta ¿si los colaboradores reciben en forma oportuna la información que requiere para su desempeño laboral? El porcentaje más alto fue el de 44% que respondió a veces sí a veces no, seguido por un 26% que daba por respuesta la alternativa casi siempre, con esto podemos decir que los colaboradores reciben con una frecuencia media la información que requieren para su desempeño laboral, lo cual debería de solucionarse o ser tomado como urgente.

5.2 Conclusiones

En la investigación realizada se llegó a concluir que:

1. Tras realizar el trabajo de investigación, Herramientas de la comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017, se determinó que la hipótesis planteada que hacía mención a que los tipos de herramientas de la comunicación interna se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017, es nula.
2. Mediante la encuesta realizada a los 150 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura Sede Central, sostienen que los tipos de herramientas de la comunicación interna son utilizados con una frecuencia media ya que en gran porcentaje se obtuvo el resultado de a veces sí, a veces no.
3. Gran porcentaje de respuestas obtenidas por medio de las encuestas nos manifiesta que los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente, se utilizan con una frecuencia media por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017, una de las interrogantes plasmadas fue si ¿se tomaban en cuenta las opiniones, sugerencias e ideas dadas en las reuniones por la institución? En el gráfico de barras 12, el 51,33% responde a veces sí, a veces no, el 18,00% dice casi siempre, el 13,33% dice siempre mientras que el 10,67% dice nunca y un 6,67% dice casi nunca. Los resultados reflejan que a veces sí, a veces no, se toman en cuenta las opiniones, sugerencias e ideas dadas en las reuniones por la institución.
4. El 37,33% de colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura Sede Central, manifiestan que a veces sí, a veces no se le informan de las reuniones a su debido tiempo, con lo que podríamos decir que los tipos de herramientas

de la comunicación interna descendente se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.

5. En cuanto a Comunicación Interna el 56,00% responde siempre, el 34,00% dice casi siempre, el 8,00% dice a veces sí, a veces no, mientras que el 2,00% dice casi nunca, todo ello en marco a la pregunta, ¿con qué frecuencia se debería mejorar la comunicación interna en la institución, lo que refleja que los colaboradores, optaron por la opción de que siempre se debería mejorar la comunicación interna en la institución, entendiéndose que aún existen falencias en este tipo de comunicación.

5.3 Recomendaciones.

1. Corregir las falencias que presenta la Corte Superior de Justicia de Huaura sede central en cuanto a la comunicación interna con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la institución.
2. Es urgente mejorar los periódicos murales de la institución, tanto en contenido como en infraestructura, ya que deberían de cumplir su función que es la de informar a los colaboradores, y así contribuir a una buena coordinación entre oficinas en ocasión de realizarse alguna actividad.
3. Dar a conocer a cada uno de los colaboradores de la institución el Manual del empleado, ya que en él se encuentra muchas de las funciones específicas que se debería desempeñar en cada área.

4. Difundir y promocionar los tipos de comunicación que emplea la institución a fin de que identifiquen los medios de comunicación internos con los que se cuenta y realizar así una comunicación más efectiva.

5. Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna con el objetivo de generar identificación por parte de los colaboradores para con la institución.

Capítulo VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Drucker, Peter (1996). *La organización basada en la información / la economía / la sociedad*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.

Fernandez, Dolores (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.

García, Jesús (1998). *La comunicación Interna*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.

Guzman, Vanessa (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Mexico: Red Tercer Milenio.

Ongallo, Carlos (2007). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Dykinson.

Pozo, Marisa (1997). *Cultura empresarial y comunicación interna. Su influencia en la gestión estratégica*. Madrid, España: Fragua.

6.2. Hemerográficas.

Pérez, Aimée y Soria, Rigoberto (2010). *Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: El caso comparativo de tres organizaciones no gubernamentales en Jalisco*. Jalisco, Mexico.

6.3. Documentales

Manual Administrativo (2016) de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

Manual jurídico (2016) de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

Memoria Institucional (2016) de la Corte Superior de Justicia de Huaura.

6.4. Electrónicas

3 formas de comunicación interna en la empresa.

<http://www.buenosnegocios.com/notas/342-3-formas-comunicacion-interna-la-empresa>

6.5. Tesis y trabajos de grado

Balarezo, Byron (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. (Tesis de pregrado) Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Cardona, Karina (2012). *Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos*. (Tesis de pregrado) Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.

Gómez, Marisol (2007) *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. (Tesis doctoral) Facultad de Ciencias de la Comunicación Departamento de Periodismo, Málaga, España.

Mamani, Virginia y Prado, Gloria (2017). *Herramientas de comunicación interna en el Banco de Crédito del Perú BCP – Filial Huacho 2016*. (Tesis de pregrado) Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Olivos, Luis (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del distrito de Trujillo*. (Tesis de pregrado) Ciencias de la Comunicación, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Trani, Juan (2014/2015). *La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones*. (Tesis de Maestría) Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, Universitat Barcelona, España.

Umaña, Angela (2015). *"Comunicación Interna y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)"*(Tesis de grado) Psicóloga industrial / organizacional, Guatemala.

Viera, Julio (2016). *Estrategias de comunicación interna del 6ADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo julio a*

diciembre de 2013. (Tesis de grado) Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Río Bamba, Ecuador.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	METODO, TECNICAS E INSTRUMENTOS
HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA - SEDE CENTRAL AÑO 2017.	GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE - DEFINICION CONCEPTUAL	Descriptivo	150 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura sede central en el año 2017.	METODO
	¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?	Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	Los tipos de herramientas de la comunicación interna se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	Balarezo Byron (pág. 26, 2014) refiere a a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas			Deductivo
	ESPECIFICOS:	ESPECIFICOS:	ESPECIFICOS				TECNICA - LA ENCUESTA
	Problema E. 1	Objetivo E. 1	Hipótesis E. 1				Análisis documental y la encuesta.
	¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?	Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	Los tipos de herramientas de la comunicación interna ascendente se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	Fernandez D., (2010, pág. 93) afirma que los flujos de la comunicación, son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones. La comunicación interna está dispuesta en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal.			

Problema E. 2		Problema E. 2	Hipótesis E. 2			INSTRUMENTO
¿Con qué frecuencia se utilizan los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017?		Demostrar la frecuencia con la que se utiliza los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	Los tipos de herramientas de la comunicación interna descendente se utilizan con poca frecuencia por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central Año 2017.	(SANCHEZ, 2010, pág. 124) dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados. Los divide en los siguientes flujos, descendente, ascendente y cruzada.		El instrumento diseñado para la investigación de la encuesta fue el modelo de la escala de Lickert, con 25 preguntas y aplicadas a 150 personas de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede Central año 2017.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ENCUESTA SOBRE LAS HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS COLABORADORES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA - SEDE CENTRAL AÑO 2017

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre las herramientas de la comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede Central año 2017

Área de trabajo.....

GÉNERO : F () M ()

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta

Cada número equivale a:

5 = Siempre

4 = Casi Siempre

3 = A veces sí, a veces no

2 = Casi Nunca

1 = Nunca

I. HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

I.1 ASCENDENTE

N°		5	4	3	2	1
1	¿Cree usted que existe una buena comunicación interna dentro de la institución?					
2	¿Reconoce los diferentes tipos de comunicación interna que existen en la institución?					
3	¿Utiliza usted las herramientas de la comunicación interna para su desempeño laboral?					
4	¿Con qué frecuencia utiliza el correo electrónico institucional?					
5	¿Considera que la comunicación a través del GroupWise es efectiva?					
6	¿Asiste a las reuniones convocadas oportunamente por presidencia?					
7	¿La empresa desarrolla programas (reuniones, diplomados, capacitaciones) para brindar un crecimiento profesional y personal?					
8	Los informes dirigidos al presidente ¿llegan de manera oportuna a su destinatario?					
9	¿Se puede comunicar con sus jefes de la misma manera que usted se comunica con sus compañeros de trabajo?					
10	¿Suele enterarse de las actividades realizadas o por realizar por medio del boletín?					
11	¿Con qué frecuencia se le envía los boletines a su correo institucional?					
12	¿Con qué frecuencia se toman en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias, en las reuniones dadas por la institución?					
13	¿Maneja usted información acerca del manual del empleado?					
14	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para su desempeño laboral?					
15	¿Se le informa con el debido tiempo de antelación sobre las reuniones?					
16	¿Con qué frecuencia se realiza reuniones de confraternidad en su institución?					
17	¿Suele entrevistarse y plantear sus dudas e inquietudes al presidente de la institución?					
18	¿Con frecuencia usted se informa de las diversas actividades mediante el periódico mural?					
19	¿Esta institución utiliza los oficios circulares para dirigirse a usted?					
20	¿Utiliza usted el periódico mural como fuente de información?					
21	¿Logra usted enterarse de las resoluciones administrativas emitidas por presidencia?					
22	¿Considera importante que la información sea emitida a través del fan page de la institución?					
23	¿Usted está al tanto de las publicaciones emitidas en el fan page de la institución?					
24	¿Revisa usted la información judicial que alberga la página web de la institución?					
25	¿Con qué frecuencia deberían mejorar la comunicación interna en la institución?					

Fachada de la Corte Superior de Justicia de Huaura Superior de Justicia de Huaura – Sede Central

