



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**

**Barreras de comunicación y desempeño laboral del personal administrativo  
de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Autor**

**Jose Ramos Maldonado**

**Asesor**

**M(o). Walter Carlos Velásquez Córdova**

**Huacho - Perú**

**2024**



#### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*"Año de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jose Ramos Maldonado	72640127	11 de abril del 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Walter Carlos Velásquez Córdova	15735513	0000-0003-4192-7745
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Miguel Angel Revilla Marreros	09741027	0000-0001-7439-8769
Dalila Pimentel Retuerto	40306933	0000-0001-5318-928X
Hemerson Rostay Paredes Jiménez	44470184	0000-0002-1798-6481

## BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA – HUACHO, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ug.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.undac.edu.pe</b>	<b>&lt;1%</b>

**Barreras de comunicación y desempeño laboral del personal administrativo  
de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, 2023**

**Línea de Investigación: Medios y Comunicación Social**

---

M(o). Walter Carlos Velásquez Córdova

**ASESOR**

---

M(o). Miguel Angel Revilla Marreros

**PRESIDENTE**

---

M(a). Dalila Pimentel Retuerto

**SECRETARIA**

---

Dr. Hemerson Rostay Paredes Jiménez

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Mi progenitora con su total respaldo en mi realización profesional para ostentar un nuevo grado académico.

En general a toda mi familia presente y ausente que de algún modo influenciaron en mi motivación, perseverancia y sacrificio logrando que me abriera paso a un nuevo y mejor futuro.

Ramos Maldonado, Jose

## **AGRADECIMIENTO**

A mis progenitores que me dieron todo como lo es la vida, por posibilitarme el acceso al conocimiento, por el legado y sustento de servicios para un aprendizaje óptimo digno de seres ejemplares. Al gran maestro que asumió un segundo rol académico, asesor íntegro en su vocación comprometido al desarrollo profesional de alumnos y egresados. A mi familia que ocupa la mitad de mis pensamientos presentes en el día a día.

Ramos Maldonado, Jose

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
Resumen.....	xiv
Abstract .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	16

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2 Formulación del problema .....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos .....	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1 Objetivo general .....	19
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación de la investigación.....	20
1.5 Delimitaciones del estudio .....	20
1.6 Viabilidad del estudio .....	20

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	21
2.1.2 Investigaciones nacionales .....	23
2.2 Bases teóricas .....	25
2.3 Bases filosóficas.....	31
2.4 Definición de términos básicos.....	32
2.5 Hipótesis de investigación.....	32

2.5.1 Hipótesis general .....	32
2.5.2 Hipótesis específicas .....	33
2.6 Operacionalización de las variables.....	34

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico .....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.2 Nivel de investigación .....	35
3.1.3 Diseño de investigación.....	35
3.1.4 Enfoque de investigación.....	35
3.2 Población y muestra .....	36
3.2.1 Población.....	36
3.2.2 Muestra.....	36
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	36

### **CAPÍTULO IV RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados .....	37
4.2 Contrastación de hipótesis.....	43

### **CAPÍTULO V DISCUSIÓN**

5.1 Discusión .....	47
---------------------	----

### **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones .....	49
6.2 Recomendaciones.....	51
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>52</b>
7.1 Fuentes documentales .....	52
7.2 Fuentes bibliográficas .....	53

7.3 Fuentes hemerográficas.....	53
7.4 Fuentes electrónicas .....	53
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	56
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	58
04 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución por frecuencias y porcentajes de la variable barreras de comunicación y desempeño laboral .....	37
Figura 2: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión de las barreras semánticas del personal administrativo y desempeño laboral.....	38
Figura 3: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión de las barreras psicológicas del personal administrativo y desempeño laboral.....	38
Figura 4: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral .....	39
Figura 5: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral .....	39
Figura 6: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral .....	40
Figura 7: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión Notificación de documentos del personal administrativo y desempeño laboral .....	40
Figura 8: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión distribución de documentos del personal administrativo y desempeño laboral .....	41
Figura 9: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión distribución de documentos del personal administrativo y desempeño laboral .....	41
Figura 10: Distribución por frecuencias y porcentajes de la dimensión archivo de documentos del personal administrativo y desempeño laboral.....	42

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Distribución y porcentaje general de la variable barreras de la comunicación y desempeño laboral .....	43
Tabla 2: Distribución y porcentaje de la dimensión de las barreras semánticas en el desempeño laboral.....	44
Tabla 3: Distribución y porcentaje de la dimensión de las barreras psicológicas en el desempeño laboral.....	44
Tabla 4: Distribución y porcentaje de la dimensión de las barreras físicas en el desempeño laboral .....	45
Tabla 5: Distribución y porcentaje de la dimensión de las barreras fisiológicas en el desempeño laboral.....	45
Tabla 6: Distribución y porcentaje de la dimensión de las barreras fisiológicas en el desempeño laboral.....	46

## Resumen

**Objetivo:** Describir la relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho. **Métodos:** Básica correlativa y cuantitativa. Mi población es de 234 administrativos. Se utilizó una encuesta de 33 ítems. Se elaboró en la herramienta de cómputo Excel una hoja electrónica para cotejar la información recabada. **Resultados:** El 37% de la población sobre las barreras de comunicación y desempeño laboral, se encuentran en un nivel alto, 23% es nivel medio o moderado y el 40% es nivel bajo. **Conclusión:** Se determina que las barreras de comunicación en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho 2023 no son determinantes en el desempeño laboral del personal administrativo, los encuestados mostraron correcto desempeño laboral, aunque este no deje de ser una latente amenaza para sus funciones.

**Palabras clave:** Barreras de la comunicación, barreras semánticas, barreras psicológicas, barreras fisiológicas, barreras físicas, barreras administrativas.

## Abstract

**Objective:** Describe the relationship of communication barriers with the work performance of the administrative staff of the Superior Court of Justice, Huaura - Huacho. **Methods:** Basic correlative and quantitative. My population is 234 administrative staff. A 33-item survey was used. An electronic sheet was prepared in the Excel computing tool to compare the information collected. **Results:** 37% of the population regarding communication and work performance barriers are at a high level, 23% are at a medium or moderate level and 40% are at a low level. **Conclusion:** It is determined that the communication barriers in the administrative staff of the Superior Court of Justice of Huaura – Huacho 2023 are not decisive in the work performance of the administrative staff, the respondents showed correct work performance, although this still a latent threat to their functions.

**Keywords:** Communication barriers, semantic barriers, psychological barriers, physiological barriers, physical barriers, administrative barriers.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación como proceso importante para el desarrollo individual, grupal y organizacional resulta ser, por lo general, muy amplio y variado, teniendo progreso en misma proporción que las TICs. A pesar de ello, existen interferencias comunicacionales o como también se les denomina “barreras de comunicación”, que interfieren para una fallida comunicación de unos con otros por distintos medios.

Este estudio es realizado al personal administrativo y las barreras que podrían estar presentes en una institución pública, como son las barreras: semánticas, psicológicas, físicas, fisiológicas y administrativas. Sumado a ello están las dimensiones relacionadas directamente al desempeño laboral, como la notificación de documentos, distribución de documentos, descarga de documentos y archivo de documentos, los cuales complementan la investigación.

“Barreras de comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Huacho, 2023” es el título designado para la investigación, el cual se suma como precedente para estudios vinculados a la línea de carrera de las Relaciones Públicas. El contenido del presente trabajo comprende 7 capítulos:

Capítulo I: Se concibe aspectos generales, la exposición de problemáticas relacionado a las barreras de comunicación de instituciones públicas del Perú. También, los objetivos concernientes a la investigación, propósito generalizado y cinco propósitos precisados, etc.

Capítulo II: Encontramos el marco de referencia, con ello se seleccionaron las mejores investigaciones para integrar los antecedentes o precedentes de investigación. Además, encontraremos nuestros fundamentos hipotéticos que la refuerzan. El determinar vocablos básicos sirve como punto de criterio para una mejor comprensión de lo desarrollado. Y por último un cuadro de operacionalización de variables.

Capítulo III: El apartado indica la estrategia de trabajo utilizado cuya población definida se evaluó, además se procesó con la técnica de recopilación de pruebas e información correspondiente.

Capítulo IV: Visualizarán datos recopilados del muestreo diseñados en figuras y tablas para su interpretación respectiva. También se contrastó la información obtenida para el descarte y/o aceptación de las hipótesis correspondientes.

Capítulo V: El apartado del debate de datos recopilados está en función de comparar resultados con algunos antecedentes y bases teóricas utilizadas como fundamento de partida en la investigación.

Capítulo VI: Conclusiones con recomendaciones de manera resumida y puntual la información relacionada a las dimensiones utilizadas, además de contribuir en las relaciones de instituciones de estudio cuya meta le tenga utilidad como un manual de riesgo y salud en el trabajo para la institución pública que colaboró del proyecto.

Capítulo VII: Están los enlaces de indagación utilizados, sean alusiones documentales, bibliográficas, hemerográficas y electrónicas, además de los anexos que respaldan mi tesis.

## **Capítulo I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Tecnología y globalización no son ajenos a la comunicación en lo que respecta evolución y constante cambio, el Perú ha demostrado ser partícipe de este proceso poniendo a nuestra disposición el acceso a la conexión de redes, generando un 'plus' a nuestros ya conocidos medios de comunicación e interacción tradicionales.

Aunque nos encontremos en constante cambio no significa que todo vaya a ser perfecto, pues existen interferencias en el mensaje que se quiere dar a conocer en el proceso, a esto lo denominamos barreras de la comunicación.

La Corte Superior de Justicia de Huaura - Huacho, órgano del gobierno con potestad de administrar justicia (según la constitución) en nuestra localidad, no ha sido ajeno a estos problemas comunicacionales puesto que las causales semánticas, psicológicas, fisiológicas, físicas y administrativas se encuentran presentes en esta institución pudiendo generar desinformación interna y externa según sea el caso.

Quijada y Torres mencionaron: "Aun cuando dos sujetos estén de acuerdo en comunicarse efectivamente, existen interferencias superiores que restringirán su interpretación" (p.1).

Con ello, podemos darnos una idea empírica relativamente acertada de presencia de obstáculos comunicativos, considerando la obstaculización de un idóneo desarrollo comunicacional causado por el mal manejo del lenguaje verbal, no verbal y factores externos, se expondrá en esta investigación las barreras presentes y qué relación guardan con el performance administrativo de la institución pública autónoma.

#### **1.2 Formulación del problema**

##### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relacionan las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

## **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relacionan las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

¿Cómo se relacionan las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

¿Cómo se relacionan las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

¿Cómo se relacionan las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

¿Cómo se relacionan las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir la relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Describir la relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

Describir la relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

Describir la relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

Describir la relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

Describir la relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Justificación Teórica:

Se busca describir la relación entre las barreras de comunicación de la Corte Superior de Justicia, Huaura- Huacho y el performance del personal administrativo, su grado de relación que guardan entre sí, sirviendo de información para la comunicación.

Justificación Práctica:

Se busca mejorar el desempeño laboral en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho en su aspecto semántico, psicológico, fisiológico, físico y administrativo.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

Delimitación espacial:

Tuvo lugar en la Corte Superior de Justicia de Huaura, con dirección Av. Echenique 898, intersección con la calle El Inca, Huacho.

Delimitación temporal:

Se comenzó a mediados del mes de abril del 2023, acatando los plazos correspondientes, teniendo su conclusión en diciembre del mismo año.

Delimitación social:

La delimitación social son todo el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, 2023.

#### **1.6 Viabilidad del estudio**

Viabilidad Humana:

Se dio aprobación por parte del investigador y del asesor para desarrollar plenamente la tesis en cada una de sus etapas. Así mismo, la facilidad para la recolección de información fue aprobada por la Corte Superior de Justicia de Huaura (Área de Imagen Institucional) debido al primer acercamiento que se tuvo presentando el proyecto, aprobando su realización.

Viabilidad temporal:

Fue plenamente viable su ejecución ya que se encuentra dentro de los parámetros establecidos en Unidad de Grados y Títulos - Facultad de Ciencias Sociales acorde al horario del investigador.

## **Capítulo II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Azurdia (2014) con título de tesis Barreras comunicacionales en los grupos de trabajo de estudiantes de licenciatura de la escuela de ciencias de la comunicación, Universidad de San Carlos, Guatemala, tesis final para el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en Universidad de San Carlos, Guatemala.

El objetivo de investigación fue el de descubrir barreras comunicacionales al desarrollar trabajos grupales en los estudiantes de octavo y décimo semestre en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos.

Utilizó el método descriptivo, además de documentos bibliográficos, encuestas en estudiantes, coordinadores y entrevistas a profesores de la Facultad.

Como conclusión se supo que, al contrastar la información de profesores y las observaciones directas, los estudiantes no eran conscientes de las barreras comunicacionales entre los miembros del grupo, al completar las tareas durante el semestre.

Mora (2015) con título de tesis Barreras de comunicación que intervienen en los procesos de integración laboral de personas refugiadas, tesis final para la licenciatura en Relaciones Públicas en Universidad de Costa Rica.

El objetivo del estudio fue construir mensajes de comunicación necesarios para los directivos en Recursos Humanos de la empresa de la GAM (Gran Área Metropolitana) promoviendo la correcta conceptualización, generar confianza, conocimiento y fomentar la sostenibilidad de las iniciativas y buenas prácticas de las empresas en cuanto a la integración de personas.

La investigación fue de enfoque cualitativo, con la metodología deductiva, acudiendo a la técnica de entrevistas a profundidad como fuente principal de información.

Llegó a la conclusión de que el escaso conocimiento e información generan barreras que restringen la posibilidad a empleos formales para extranjeros en Costa Rica.

Robertson (2019) con título de tesis La Importancia de la Comunicación Durante la Transformación Organizacional, tesis final para la Maestría en Ciencias del Real Instituto de Tecnología de Estocolmo, Suecia.

La Investigación tuvo como objetivo la revisión del liderazgo comunicacional e identificación de las barreras existentes para la comunicación en la empresa farmacéutica AstraZeneca.

La investigación fue de tipo cualitativo, de nivel correlativo en sus funciones y desarrollo.

Finalmente concluyó que existen barreras semánticas y administrativas causadas por escasez de comprensión, ausencia de solicitudes y limitado tiempo, además que, al identificar diferentes fases del proceso comunicacional en la empresa, se lograría explicar el cambio, el entendimiento y permanencia comunicativa.

Carbo y Revelo (2021) en su tesis titulada Barreras comunicacionales en la educación inclusiva para los estudiantes con discapacidad visual y auditiva de la facultad de comunicación social para ostentar la licenciatura de Comunicación Social, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

El objetivo del estudio fue identificar las barreras de comunicación enfrentan los estudiantes con discapacidad óptica y auditiva en su educación inclusiva de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil.

La investigación es de tipo cualitativa, de modo que la información recabada no es medible, por lo que su metodología utilizada fue el método hipotético-deductivo, lo que le permitió observar la situación estudiada y formular una hipótesis.

Como conclusiones se evidenció que los maestros necesitaban capacitación sobre recursos tecnológicos integrales para utilizarlos en el desarrollo de lecciones atractivas para estudiantes con necesidades especiales. Por otro lado, se debe alentar a los

docentes a implementar herramientas y equipos técnicos para proporcionar mejores métodos de enseñanza-aprendizaje y tratar de introducir indicadores o instrucciones apropiados alrededor del campus, asegurando la estancia y movilidad razonable.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Alvizuri y Quito (2021) con título de tesis Percepción de las barreras de la comunicación en familiares de pacientes COVID-19 internados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021 tesis final para la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación en la Universidad César Vallejo - Lima.

El tema abordado por parte de los investigadores tuvo como objetivo determinar la percepción de las familias de los pacientes COVID-19 sobre las barreras de la comunicación internados en el Hospital María Auxiliadora, 2021.

Utilizaron un método de encuesta y un diseño no experimental para recolectar una población de 387 personas y una muestra de 46 personas.

Concluyeron que, a través del estudio, se encontró una alta conciencia de las barreras personales, físicas y verbales entre los sujetos de investigación.

Según lo que plantearon en los objetivos, encontraron que las barreras personales, físicas y verbales eran ampliamente reconocidas entre los sujetos de investigación.

Valdivia (2020) en su tesis Barreras de comunicación culturales presente en las organizaciones públicas, tesis final para el Bachillerato de Ciencias de la Comunicación en la Universidad San Martín de Porres - Lima.

Como parte de su investigación tuvieron como objetivo principal identificar las principales barreras culturales de las organizaciones públicas.

La metodología de trabajo que desarrollaron fue netamente básica en su diseño con un enfoque cualitativo por la realidad que aquejaba al país debido a la pandemia.

La investigadora tuvo como conclusión que las principales barreras culturales entre los trabajadores de las organizaciones públicas vendrían a ser el lenguaje, las ideas, las conductas, tradiciones y los símbolos.

Loyola (2015) con título de tesis Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica” Cerro de Pasco, tesis

aprobada para la Licenciatura de Educación en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco.

El objetivo del estudio fue mostrar el impacto de las barreras comunicativas influyen en el en el progreso académico de los estudiantes de la I.E Antenor Rizo Patrón Lequerica- Cerro de Pasco.

La metodología de investigación fue descriptiva, explicativa de manera aplicada en un diseño no experimental – ex post facto.

El investigador concluyó que no es posible crear un buen estilo de gestión si la interacción social se produce a través de la comunicación, siendo la barrera semántica la principal interferencia generando problemas con la interpretación del mensaje y de cada palabra, posibilitando la aparición de nuevas barreras de comunicación como la psicológica y la social.

### **2.1.3 Investigaciones locales**

Beltrán y Pardo (2019) con título de tesis Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de supe en el año 2018, tesis final para la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima.

El objetivo del estudio fue mostrar la frecuencia de las barreras de comunicación entre pacientes y trabajadores de la salud en el hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de Supe 2018.

El método de estudio tuvo como herramienta de investigación una encuesta y la población de 499 pacientes, se muestrearon 94 personas, se realizaron 28 ítems, en su medición según escala de Likert que hace referencia a aspectos de barreras del lenguaje, gestión y psicología.

Concluyeron que la barrera semántica es el principal problema en el Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto por no dominar otros idiomas o métodos de comunicación, que en consecuencia resulta siendo afectada por la barrera administrativa, conllevando a una desorientación y generando la aparición de la barrera psicológica terminando por acrecentar aún más la interferencia comunicacional.

Contreras y Díaz (2022) en su tesis Barreras de la comunicación del proceso educativo en nivel primaria del Colegio Virgen de la Merced 20313-661, Carquín, 2021, tesis final para la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima.

El objetivo del estudio fue determinar cuáles son las barreras comunicativas existentes en el currículo primario del colegio Virgen de la Merced 20313 – 661, Carquín, 2021.

El método de estudio fue básico con nivel descriptivo y diseño no experimental, la población utilizó el plan de Gestión de Riesgo de desastre de la Institución Educativa Virgen de la Merced 20313 – 661, Carquín, 2021. Fueron 354 alumnos, tomando a 184 estudiantes como objeto de estudio. Las encuestas constaron de 20 ítems, los cuales validaron mediante las plataformas estadística Excel y SPSS.

Como conclusión, los investigadores determinaron que la introducción de la tecnología en el plan de estudios actual crea una barrera de comunicación, obligando a los estudiantes a seguir utilizando la tecnología como medio principal de aprendizaje.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La Comunicación**

Desarrollo físico y psicológico en el que se producen distintas transferencias o intercambio de información por medio del lenguaje (signos, señales, y símbolos), las actitudes, la gesticulación, etc., conformando un determinado código inteligible para los integrantes en el proceso. Según Fedor (2016):

Usamos las palabras para pensar, hablar, reflexionar, expresarnos, expresar ideas. Nos conectamos entre nosotros a través de debates, creación de grupos, organización, comunidad y eventos. La calidad de lo que le dices a alguien determina la calidad de tu relación con esa persona (y viceversa). La comunicación organiza nuestro trabajo (comunicación significa trabajo común). Aprender a hablar, escuchar a los demás y desarrollar habilidades de comunicación efectiva son habilidades esenciales a nivel personal, profesional y empresarial. (p.1)

Una buena comunicación contiene ciertas implicancias las cuales son semejantes entre emisor y receptor, éstas están basadas en la comprensión, apoyo, confianza y motivación para erradicar cualquier barrera existente; además la reflexión también es importante. Estos términos son necesarios para llegar al éxito de la comunicación considerando a este conjunto

como una autorreflexión y, sumado a ello, el conocimiento de las dimensiones del ser humano, es decir, la consideración cuerpo, pensamientos (mente) y emociones.

### **2.2.2 Barreras de comunicación**

Interferencias que entorpecen la transmisión del mensaje, además que disminuyen la eficacia del proceso comunicacional. Al respecto Castro (2005) definió:

El proceso comunicativo puede verse obstaculizado por la acción de varios factores, susceptibles de generar perturbaciones: a nivel del emisor por sus limitaciones en el ámbito de la conciencia y de la habilidad decodificadora o simplemente motriz que vuelven el mensaje confuso o carente de significado, y por limitaciones en el ámbito de la personalidad. A nivel receptor, donde además de los problemas señalados para el emisor actúan como elementos perturbadores la dispersión generalizada o específica de la atención y los trastornos perceptivos tanto en los aspectos orgánicos-sensoriales como en los elaborativos cortico-cerebrales. Si el remitente y el receptor no comparten el mismo sistema a nivel de código de comunicación signico-simbólico para el trasvasamiento informativo, haciendo la comunicación muy difícil o imposible por la denominada “incompatibilidad de esquemas”; y nivel de ambiente sociocultural donde tiene lugar el acto comunicativo, en el que puede generarse diversos tipos de interferencias o barreras de carácter físico que entorpecen la función de los analizadores acústico y visual, afectivo-emocional en directa relación con la ausencia de motivación para el intercambio informativo, actitudinal en vinculación con específicas diferencias sociales y culturales, etc.

(p.134)

### **2.2.3 Barrera semántica:**

Interferencia comunicacional generada en la comprensión de términos o vocablos utilizados.

Caballero (2016) establece que: “Es el obstáculo en la comunicación que se genera cuando hay una diversificación en el sentido de la palabra o palabras del mensaje” (p.24). En nuestro idioma castellano existen múltiples palabras que fácilmente se derivarían a una confusión de no ser por el contexto y la capacidad del receptor en que se usan las palabras con el fin de evitar la polisemia causada por su interpretación, significado, tecnicismo, incluso jergas que la persona a quien refiere el emisor no las conoce.

En el contexto cultural sea en el caso de los idiomas, también son causales del origen de

interferencias en la interacción de las relaciones interindividuales porque su percepción no es globalizada. Del mismo modo, Suárez (2005) precisa: “Las palabras orales y escritas, al no definirse su significado, dan diferentes interpretaciones, por lo que el receptor no entiende lo que dice el emisor, sino lo que le dice su contexto cultural” (p.83).

Nosotros podemos jurar haber escuchado una palabra en concreto, pero al volver a escucharla nos damos cuenta que hay otra palabra con el mismo sonido que bien podría ser la palabra correcta o solo un fenómeno auditivo parte de un trastorno interno.

El problema semántico se agrava cuando mencionamos la comunicación escrita, la caligrafía sumada a los signos de puntuación visto desde su entendimiento o interpretación no suelen ser los más correctos en cuyas personas no se han preocupado por establecer rasgos de escritura artística y jerarquías sintácticas.

León (2002) menciona: “Los significados, coherencias de las palabras y mensajes son diferentes según los motivos que surgen del emisor y del receptor” (p.36). El uso de palabras con múltiples significados sin un contexto semántico se denomina polisemia, palabras tales como mono, banco o sierra pueden tener más de un significado.

#### **2.2.4 Barrera psicológica:**

Interferencia comunicacional generada por falta de equilibrio emocional tanto del remitente o emisor y consignatario o receptor.

Cabello, Gutiérrez y Grau (2015) consideran que: “Las barreras psicológicas en su factor condicionante viene dado por la situación psicológica del emisor y/o receptor” (p.55). Esta afirmación es totalmente acertada, debido a que esos factores son limitantes en la decodificación del mensaje de uno de otro. Si no existe una armonía en nuestro estado de ánimo, experiencia, personalidad, ideas, etc., entonces no percibimos correctamente el mensaje. Otras situaciones no ajenas a la primera idea son también el hecho de atribuir una errada proyección de nuestra propia personalidad y nuestra percepción hacia la otra persona, así como el estereotipado regularmente presente en el ámbito laboral, siendo la etnia y la procedencia los prejuicios más latentes. Este fenómeno en particular genera lo que solemos llamar efecto Halo.

García (2017) menciona que: “Es una barrera de sospechas. Una barrera de rechazo. Una barrera de miedo al engaño. Una barrera de alucinaciones alrededor de cualquier acción, hecho o decisión. Una barrera de preocupaciones o interpretaciones erróneas de cualquier acontecimiento o declaración” (p.17). Si criticamos la dignidad de la persona, nobleza y lealtad sabremos tipificarla de manera favorable o desfavorable entre grupos de personas.

Volkan (2019) en su recopilación del discurso del presidente egipcio para Israel en el año

1977, Anwar El-Sadat: “Este muro constituye una barrera psicológica entre nosotros, una barrera de recelo, una barrera de alucinación sin ningún tipo de acción, hecho o decisión, una barrera de interpretación distorsionada y erosionada de cada acontecimiento y declaración” (p.10). Efectivamente es un muro existente desde tiempos bíblicos tanto en la política, cultura, sociedad y hasta económicamente hablando considerado un mal por eliminar actualmente en nuestra realidad. Asimismo, Pinilla (1972) la interpreta como: “El egocentrismo en la vida es la mayor barrera mental para la comunicación. Detrás de una buena apariencia y una conducta cálida y amigable, pueden esconderse actitudes egoístas y negativas que conducen a un mal comportamiento” (p.87). En un ambiente de trabajo esto es representado como un claro ejemplo al ser verificado mediante una investigación científica.

### **2.2.5 Barrera física**

Son barreras materiales, ajenas al sujeto generadas por el entorno, y probablemente sea la primera de las barreras. Dugger (2006) definió:

Las barreras físicas bloquean su vista, crean distancia con la persona que habla y le impiden ver u oír a la persona que habla. Por ejemplo, si asiste a una reunión grande y está sentado al fondo de la sala, será difícil escuchar, sin importar cuán bueno sea su sistema de comunicación interna. La distancia física hace que sea muy difícil comprender el lenguaje corporal del hablante.

De forma individual, una mesa entre usted y el hablante actúa como una barrera física. Envía inmediatamente el mensaje de que la persona que hay detrás de la mesa está actuando de forma cautelosa en su comunicación. También hace que sea más difícil leer la comunicación no verbal.

La falta de contacto visual es otra barrera externa a la comunicación. Si usted no puede ver los ojos del hablante, lleva gafas oscuras o evita el contacto visual, usted no obtendrá el beneficio total de la escucha activa.

La comunicación escrita o a través del teléfono es una barrera física para escuchar activamente porque no hay lugar para ver el lenguaje corporal. En el caso de la correspondencia, escuchar el tono de voz de la otra parte. (p.56)

León (2002) afirma: “Estas barreras tienen un impacto directo en los métodos utilizados para enviar y recibir mensajes. Puede ser un problema técnico, problema ambiental; o bien, el exceso de luz” (p.37). Actualmente con el avance tecnológico y las constantes innovaciones en la comunicación, esta barrera está cada vez menos presente en nuestras vidas debido a los

medios electrónicos, por ejemplo, los celulares, laptops, tablets, computadora, televisor, entre otros, lo que nos permite evitar ser evadir esta interferencia comunicativa.

### **2.2.6 Barrera fisiológica**

Interferencia comunicativa generada por alteración propia de los órganos sensoriales del sujeto (visual, auditivo, motriz, del habla y de coordinación).

Álvarez y García (2021) mencionan que: “Son aquellas derivadas de la discapacidad del estado físico del emisor o el receptor” (p.36). Las personas con deficiencias en los órganos sensoriales, ya sea visual, verbal, auditiva, etc. Tienen presente esta barrera comunicacional lo que los convierte en un sujeto con capacidades limitadas, ejemplos básicos de neutralización de esta barrera son el uso de lentes para las personas con dificultad visual, audífonos altavoces para la dificultad auditiva o la actitud de acercarse al emisor para evitar la distorsión de lo hablado. La dificultad al pronunciar las palabras también está presente, por lo que una de las salidas existentes a este problema de interacción son las señas o lenguaje de signos. En caso de alguna discapacidad total existe también el braille.

Montaño (2018) nos dice que: “Las dificultades que muchas personas tienen para ver correctamente los mensajes, debido a problemas como pérdida de audición, dificultad para expresarse o dificultad para comprender el mensaje, crean estas barreras” (p.10). No obstante, los sentidos que más se han presentado en el clima laboral son tres: verbal, auditivo y visual, y así lo consideran Crespo, Nicolini y Parodi (2015): “Estas barreras tienen que ver con los defectos de pronunciación de quién habla, de quien lee o del oído de quien escucha” (p.16). En entidades del estado es necesario estar preparado si se posee alguna deficiencia física, ya que se debe estar presto a las órdenes de los superiores o del personal del mismo nivel jerárquico, así como los visitantes o concurrentes a éstos.

### **2.2.7 Barrera administrativa**

Interferencia comunicacional originada por deficiencia e ineficacia en la planeación y estructura organizacional.

Argote (2003) postula lo siguiente: “Se refiere a las restricciones que surgen como consecuencia de una estructura administrativa o legal” (p.140).

López (2022) dice al respecto: “Cuando hay sobrecarga o nula información. Este tipo de barreras también surge cuando hay poco tiempo para organizar las ideas, esto es muy común cuando dejas tu tarea para el último momento, la información puede resultar desorganizada e ilegible” (p.24).

Martínez (2018) lo definió como: “Falta de planificación, ideas poco claras, distorsión del significado, falta de comunicación, falta de comunicación y falta de retención, falta de escucha y evaluación rápida, falta de comunicación, desconfianza, amenazas y miedo; Falta de tiempo para adaptarse al cambio o sobrecarga de información” (p.155). Muchas interferencias existentes, dentro del ámbito laboral toman consideración de la barrera administrativa, por lo que la semejanza en sus características sea por sus orígenes estrechamente relacionados a las demás barreras.

Alonso (2015) nos dice al respecto: “Las barreras administrativas suelen deberse a una estructura organizativa inadecuada, una mala planificación y una mala gestión de canales, son frecuentes en grandes corporaciones o entidades, así como en organismos oficiales y entes públicos” (p.150). Estos desórdenes organizacionales se dan en distintas direcciones estructurales, casos específicos son la comunicación horizontal dada entre colegas de la misma categoría, y en la comunicación ascendente del trabajador con el empleador y viceversa.

### **2.2.8 Desempeño laboral**

Es la conducción en el trabajo por parte del trabajador o colaborador a partir de la naturaleza o rubro organizacional. Ibáñez (2011) refiere: “Es la conciencia de las responsabilidades laborales, la estabilidad emocional, la voluntad de hacer el trabajo con pasión y concentración y la voluntad de lograr una profesión noble” (p.64).

Según el manual de organización y funciones del Poder Judicial (2015) las funciones específicas del personal administrativo son:

- a. Distribuir y/o informar a las diferentes áreas orgánicas de los documentos emitidos por las autoridades locales, si corresponde.
- b. Distribuir los documentos recibidos a través del sistema de procesamiento de documentos correspondiente a la Gerencia de Administración Distrital cumpliendo los procedimientos y órdenes de distribución.
- c. Realice un seguimiento de los documentos distribuidos a los destinatarios y de los cargos devueltos por las autoridades y dependencias reguladoras.
- d. Apoyar a descargar documentos del Sistema de Gestión Documental.
- e. Fotocopiar los documentos necesarios para desarrollar su trabajo.
- f. Archivar los cargos de recepción de la documentación entregada en los archivadores que correspondan.

- g. Apoyo al archivar los documentos en la oficina.
- h. Gestionar y mantener toda la información, documentos, archivos, expedientes y bienes a su cargo.
- i. Realiza otras funciones relacionadas con el supervisor inmediato. (p.76)

Para ámbitos de la investigación solo nos centraremos en cuatro funciones del personal administrativo como son: a. Notificación de documentos, b. Distribución de documentos, c. Descarga de documentos en el sistema de gestión documental y d. Apoyo al archivar los documentos en la oficina.

### **2.2.9 Corte Superior de Justicia de Huaura**

Es un organismo independiente con capacidad demostrada para administrar justicia a través de sus órganos jurisdiccionales, inmerso en el sustento constitucional y las leyes, consolidando la autonomía del Poder Judicial.

Creado por Decreto Ley 25680, el 18 de agosto de 1992, aprobándose su función con resolución Nro. 054-93-CE-PJ el 3 de noviembre de 1993. El 10 de noviembre del mismo año se procedió a instalar el Distrito Judicial de Huaura. En aspecto geográfico, el Distrito Judicial de Huaura se encuentra al norte de la región Lima, tiene una extensión territorial de 13,305 km<sup>2</sup> y comprende las provincias de Huaura, Barranca, Huaral, Oyón y Cajatambo.

### **2.3 Bases filosóficas**

Esta investigación es de un estudio básico a nivel descriptivo cuyo enfoque cuantitativo se encuentra en la corriente filosófica del Positivismo. El tratamiento de la información el cual tiene esquema metodológico recibe tratamiento lógico y racionalista. Yépez (2015) sostiene que:

Estudiamos diversos conceptos comunicativos para analizar, interpretar y comprender la comunicación en todos los ámbitos sociales. La teoría de la comunicación nos ayuda a comprender cómo la comunicación, el entorno y el lenguaje se influyen mutuamente. También ayuda a analizar los errores de la sociedad y encontrar posibles soluciones. La comunicación es tan simple como una conversación cotidiana, pero tan compleja como un espacio de aprendizaje orientándose a ser una ciencia. (p.1)

Augusto Comte, Padre de la Sociología, afirmó que el conocimiento real y absoluto es el científico, dándonos una idea sobre qué relación guarda la comunicación con la sociedad y

que tan frágil puede ser esta misma al cambio debido a su sencillez y complejidad, de distorsionarse o generarse interferencias al sufrir procesos teológicos, metafísicos y positivistas relacionados a uno mismo, nuestra percepción y el entorno.

## **2.4 Definición de términos básicos**

Emisor:

Alguien que busque comunicarse, es la fuente de la comunicación. (Revista Ocronos, 2022).

Información:

Un conjunto de datos que es significativo y proporciona conocimiento y la capacidad de formular ideas, objetivos o acciones sobre algo. (Morales, 2019).

Organización:

Es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr un objetivo específico. (Enciclopedia Humanidades, 2016).

Personalidad:

Es un conjunto de motivaciones mentales que dan personalidad a una persona. La forma en que una persona actúa o piensa. (Boletín de Euroinnova).

Receptor:

Persona que recibe e interpreta el mensaje. (Revista Ocronos, 2022).

Sociedad:

Un grupo de personas, una ciudad o un país que viven juntos sobre una base de común de normas. (Real Academia Española).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

La relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.

La relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.

La relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.

La relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.

La relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Barreras de comunicación	Barrera semántica	Significado de la palabra Símbolos o signos	1-2
	Barrera psicológica	Estado de ánimo Interpretación	3-8
	Barrera física	Ruido Distancia Física Estática	9-13
	Barrera fisiológica	Percepción Emociones Valores Deficiencias sensoriales Hábitos de escucha y observación	14-21
	Barrera administrativa	Estructura organizacional	22-23
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Desempeño laboral			24-27
	a. Notificación de documentos.		28-29
	b. Distribución de documentos.	a. Eficiencia	30-31
	c. Descarga de documentos.	b. Eficacia	32-33
	d. Archivo documentos.		

## **Capítulo III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

Tipo básica. Al respecto, Arnon (1972) refirió: “Es la investigación que selecciona el individuo para para satisfacer sus propios gustos y su curiosidad intelectual; e investigación básica objetiva, es la investigación en campos de reconocida importancia técnica potencial” (p.117).

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Correlacional medida en dos variables con relación estadística entre ambas.

Hernández (2014) teorizó al respecto: “El propósito es comprender el nivel de asociación o relación que existe entre dos o más conceptos, componentes o variables en una muestra o contexto determinado” (p.91).

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

Diseño no experimental sin manipulación de variables que procedió con métodos exclusivamente sistemáticos y empíricos para su logro. Parra y Toro (2006) afirman: “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular variables. Es decir, estudios que no cambian significativamente la variable independiente. En la investigación no experimental, nuestro trabajo consiste en observar y analizar fenómenos en su contexto” (p.158).

#### **3.1.4 Enfoque de investigación**

Enfoque cuantitativo en deducción, medición exacta y sometimiento a la validez en la medición, fundamentada en el método científico. Maldonado (2018), conceptualizó:

Utilice la recopilación, el análisis y la interpretación de datos para responder preguntas de investigación o probar hipótesis preestablecidas. Este enfoque se basa en el uso de medidas numéricas, estadísticas de datos y estadísticas para determinar con precisión patrones de comportamiento en una población o muestra. Recopila datos utilizando variables. Es deductivo, objetivo, mensurable y verificable. (p.37)

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Se investigó a 600 trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho.

Fuente: Área de Imagen de la Corte Superior de Justicia de Huaura-Huacho.

Al respecto, Rodríguez (2005) nos dice que: “Una población es un conjunto de medidas que se pueden hacer de la existencia de un grupo de personas o de las características comunes de las cosas” (p.79).

### 3.2.2 Muestra

$$n = \frac{1,96^2(0.5)(0.5)(600)}{0,05^2(600 - 1) + 1,96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{576,24}{2,4579}$$

$$n = 234,444037593$$

Se indica que se encuestaron 234 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho.

Rodríguez (2005) nos dice que: “El proceso de selección de individuos de una población objetivo asegura que todos los miembros de esa población tengan una probabilidad de selección conocida, es decir, que estén incluidos en la muestra a estudiar” (p.82).

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

Se recolectó la información de los interrogados referente a la presencia de barreras comunicativas con encuestas con calificación en la Escala de Likert.

Rodríguez (2005) sostuvo: “Las mismas preguntas se aplican a todos los encuestados de la misma serie con antecedentes sociales similares” (p.17).

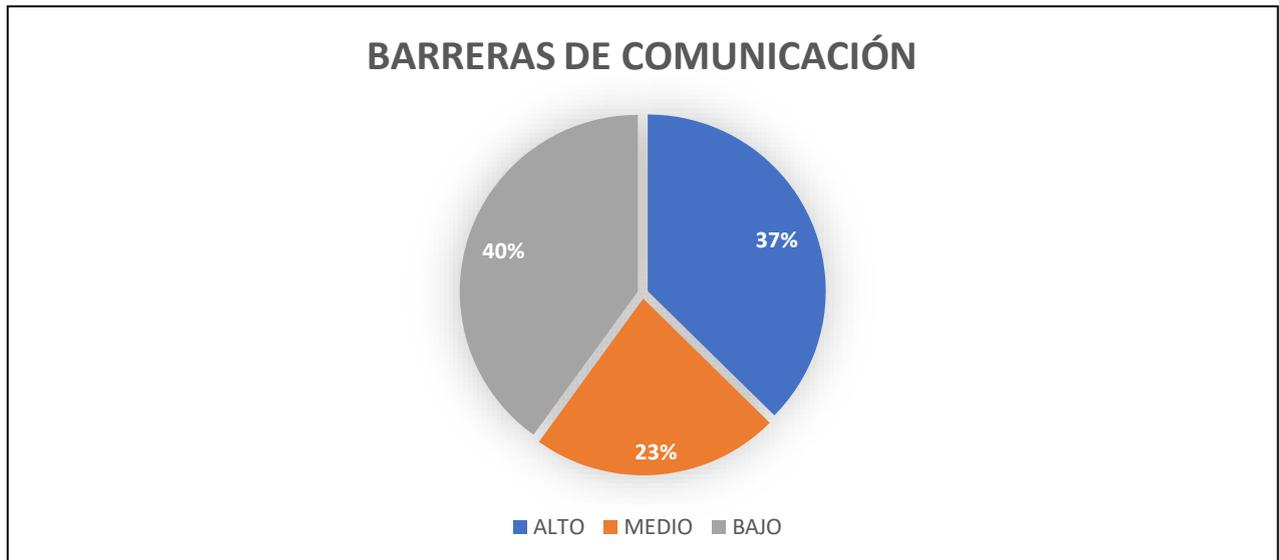
## 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de información se realizó en un cuadro de Excel.

## Capítulo IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

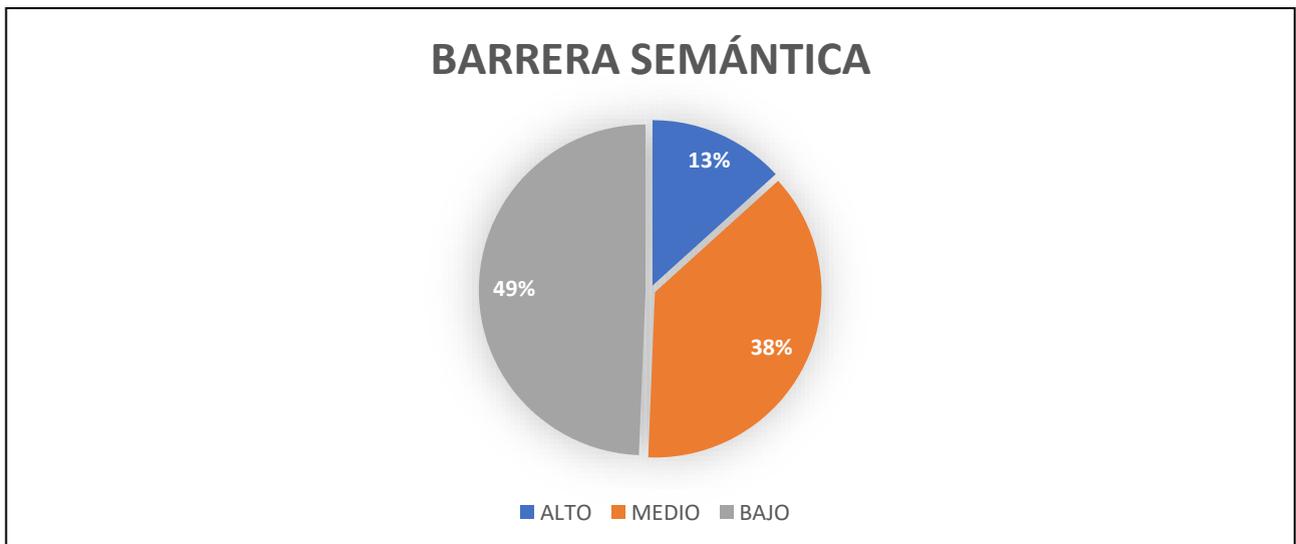
#### 4.1.1 Análisis Univariado



**Figura 1** División porcentual y de frecuencias de la variable barreras de comunicación y desempeño laboral.

#### INTERPRETACIÓN

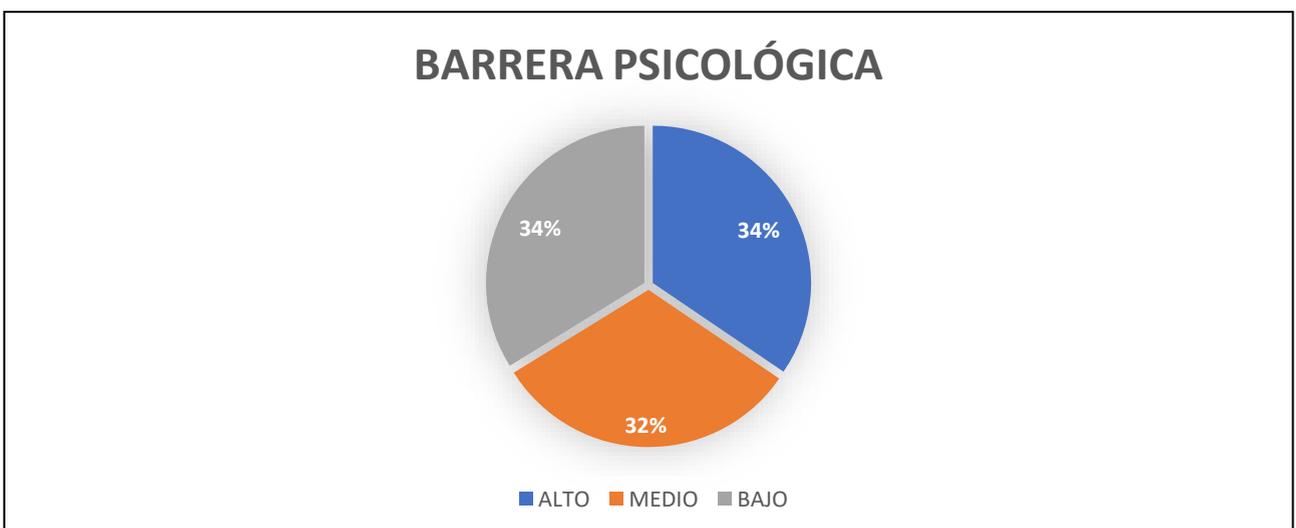
Se representa en 37% el desempeño laboral y su relación con las barreras de comunicación de la población investigada, teniendo altos niveles. 23% tiene medio o moderado nivel, 40% se encuentra en bajos niveles. Es decir, Se concluyó que las barreras del desempeño laboral no son determinantes en el personal administrativo. Solo un minoritario grupo de administrativos considera que su existencia no es condicionante en el desarrollo de sus funciones, a pesar de que las perciben como agravante durante sus funciones laborales.



**Figura 2** División porcentual y de frecuencias de la dimensión de las barreras semánticas del personal administrativo y desempeño laboral.

#### INTERPRETACIÓN

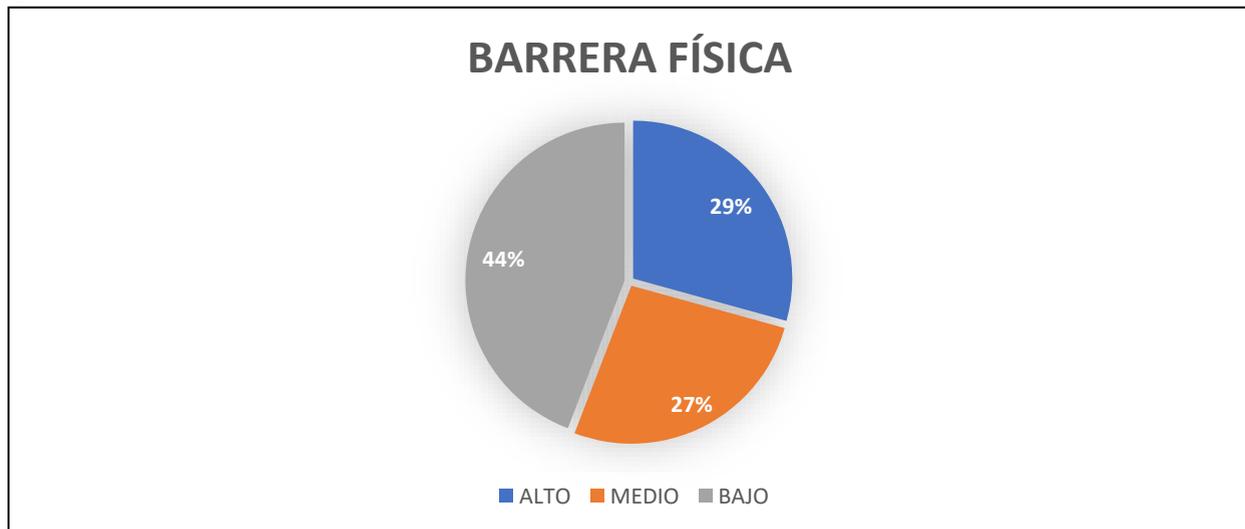
Se representa en 13% la población sobre las barreras semánticas, teniendo altos niveles. El 38% en medio o moderado nivel, 49% considera bajos niveles. En resumen, no encuentran en la barrera semántica un impedimento para el correcto desarrollo de sus funciones contrastando un bajo grado de barreras de comunicación esto según nuestro instrumento para la toma de datos.



**Figura 3** División porcentual y de frecuencias de la dimensión de las barreras psicológicas del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

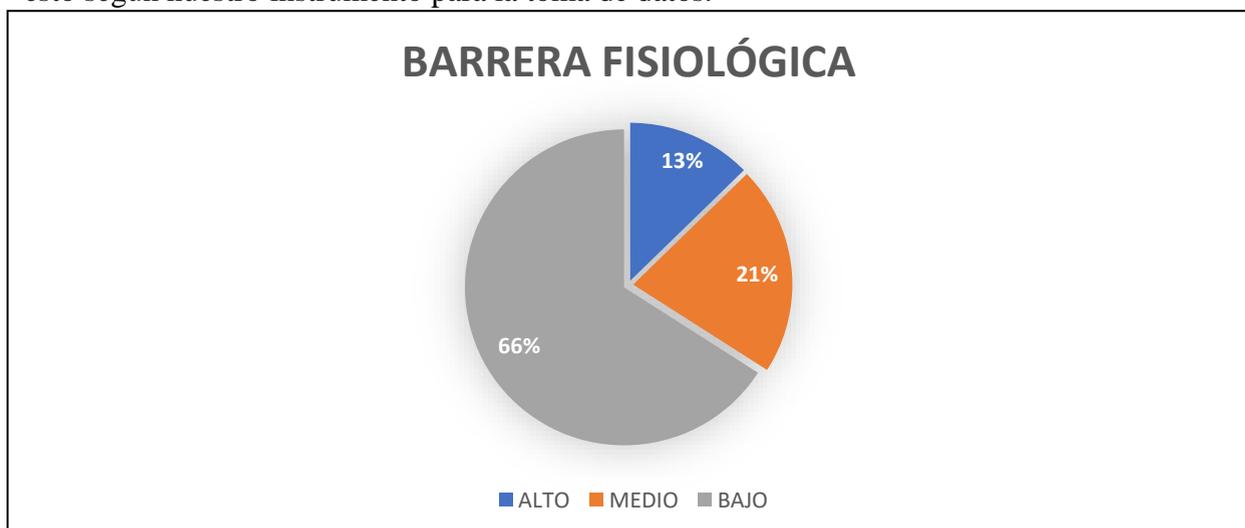
Se representa en 34% la población sobre las barreras psicológicas, teniendo altos niveles. El 32% en medio o moderado nivel, 34% considera bajos niveles. En resumen, las barreras psicológicas generan una variada interferencia comunicacional, sea en momentos agravantes como en momentos donde no está vigente debido a su irregular constancia con la que se presenta.



**Figura 4** División porcentual y de frecuencias de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

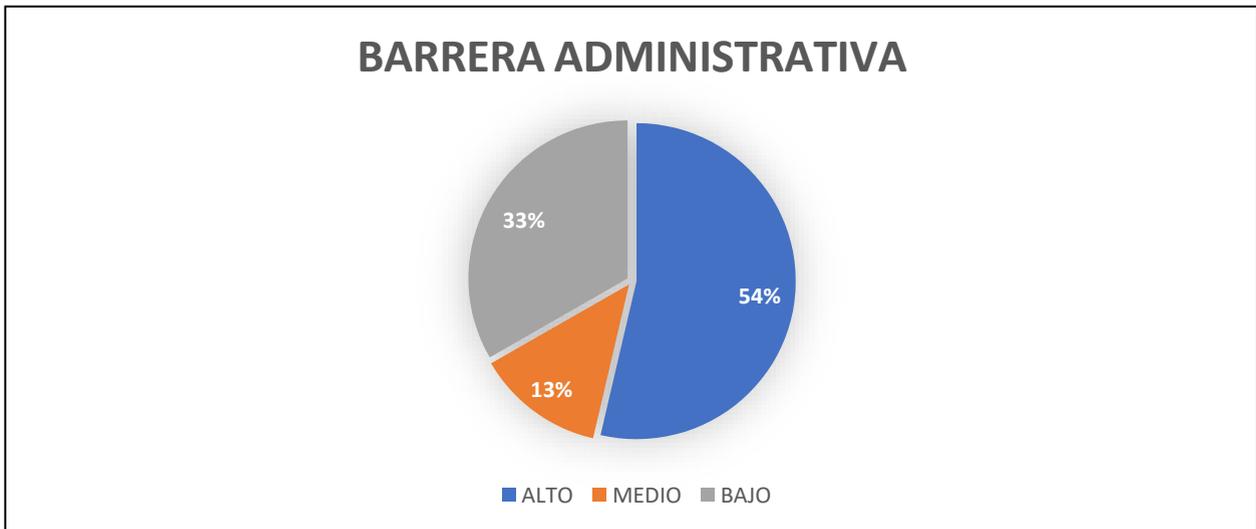
Se representa en 29% la población sobre las barreras físicas, teniendo altos niveles. El 27% en medio o moderado nivel, 44% considera bajos niveles. En resumen, no encuentran dificultad para el correcto desarrollo de sus funciones, contrastando un bajo grado de barreras de comunicación, esto según nuestro instrumento para la toma de datos.



**Figura 5** División porcentual y de frecuencias de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

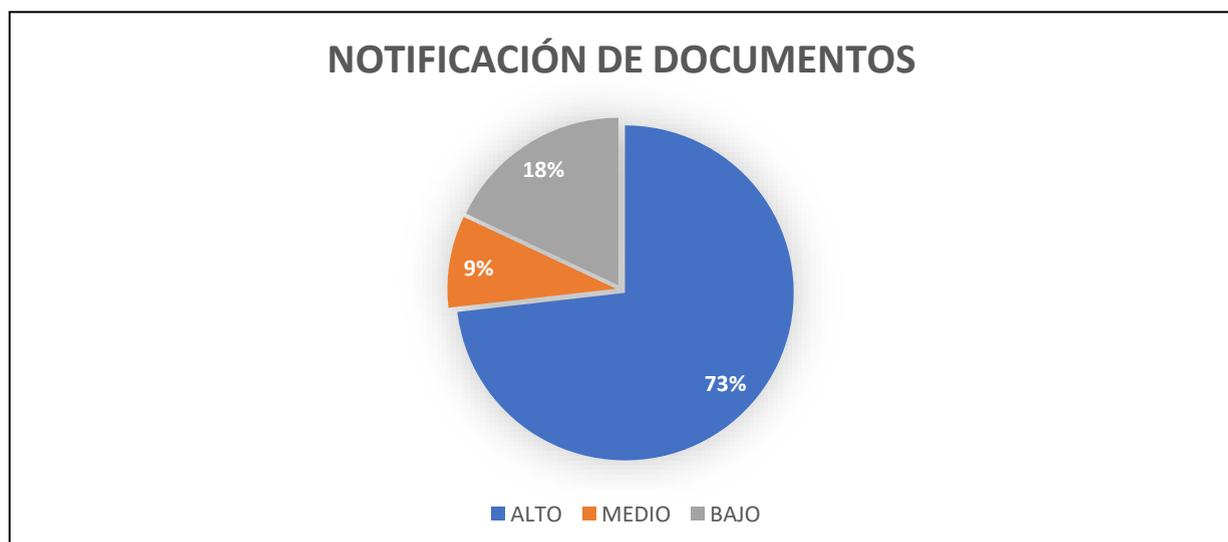
Se representa en 13% la población sobre las barreras fisiológicas, teniendo altos niveles. El 21% en medio o moderado nivel, 66% considera bajos niveles. En resumen, no encuentran dificultad para el correcto desarrollo de sus funciones, contrastando un bajo grado de barreras de comunicación, esto según nuestro instrumento para la toma de datos.



**Figura 6** División porcentual y de frecuencias de la dimensión de las barreras físicas del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

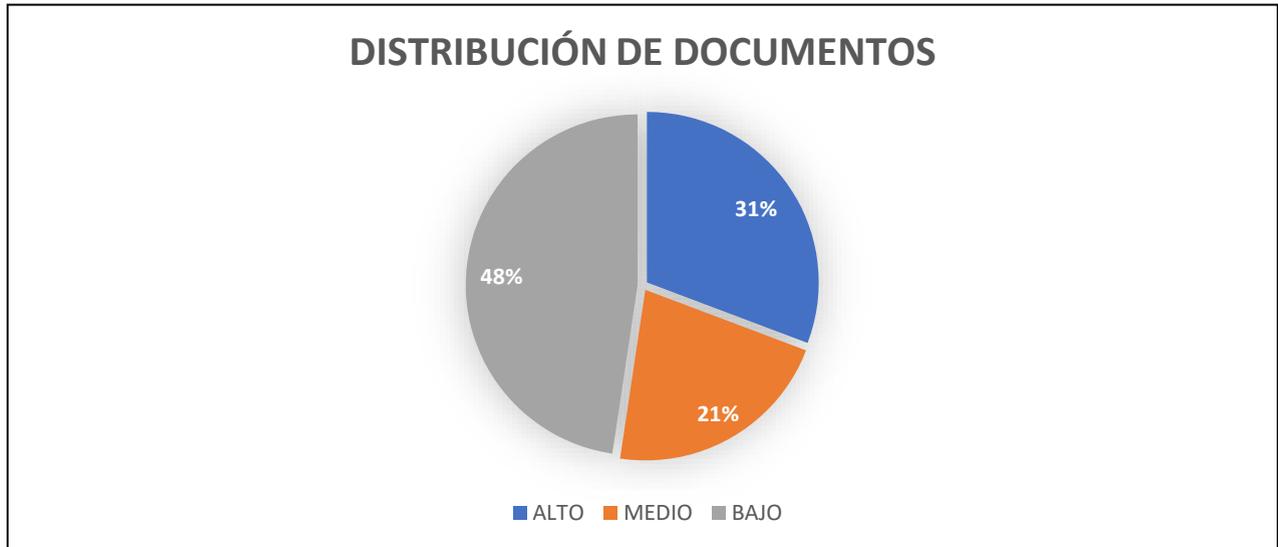
Se representa en 54% la población sobre las barreras administrativas, teniendo altos niveles. El 13% en medio o moderado nivel, 33% considera bajos niveles. En resumen, No encuentran dificultad para el correcto desarrollo de sus funciones, contrastando un alto grado de desempeño laboral con una baja relación con las barreras administrativas.



**Figura 7** División porcentual y de frecuencias de la dimensión Notificación de documentos del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

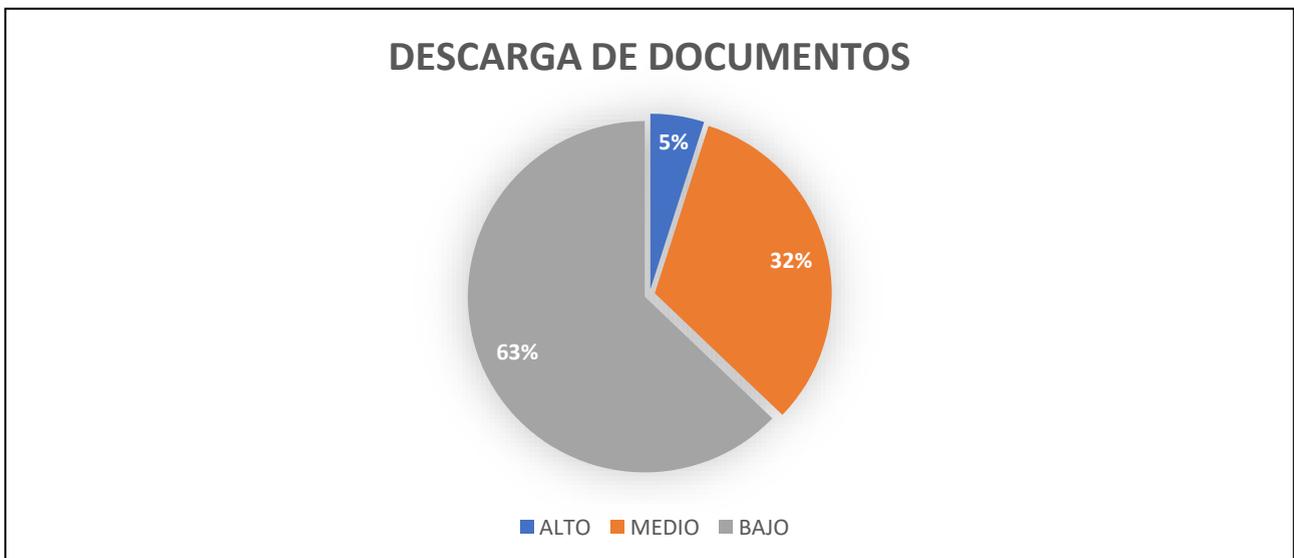
Se representa en 73% la población sobre las barreras de comunicación y desempeño laboral, teniendo altos niveles. El 9% en medio o moderado nivel, 18% en bajo nivel. Es decir, la notificación de documentos tiene altos grados de desempeño laboral.



**Figura 8** División porcentual y de frecuencias de la dimensión distribución de documentos del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

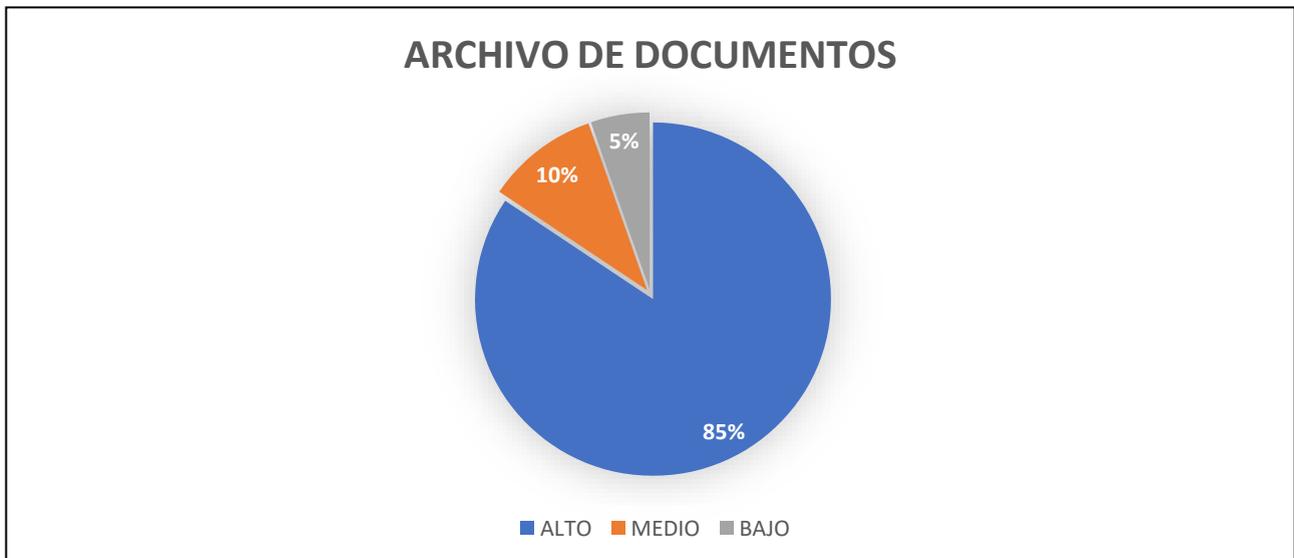
Se representa en 31% la población sobre barreras de comunicación y desempeño laboral, teniendo altos niveles. El 21% en medio o moderado nivel, 48% en bajo nivel. Es decir, la distribución de barreras de comunicación tiene bajos grados de barreras de comunicación en su desempeño laboral.



**Figura 9** División porcentual y de frecuencias de la dimensión distribución de documentos del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

Se representa en 5% la población sobre barreras de comunicación y desempeño laboral, teniendo altos niveles. El 32% en medio o moderado nivel, 63% en bajo nivel. Es decir, la descarga de documentos tiene bajos grados de barreras de comunicación en su desempeño laboral.



**Figura 10** División porcentual y de frecuencias de la dimensión archivo de documentos del personal administrativo y desempeño laboral.

## INTERPRETACIÓN

Se representa en 85% la población sobre barreras de comunicación y desempeño laboral, teniendo altos niveles. El 10% en medio o moderado nivel, 5% en bajo nivel. Es decir, el archivado de documentos tiene altos grados de desempeño laboral.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Contrastación de la hipótesis de las variables Barreras de comunicación y desempeño laboral.

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 1: Barreras de comunicación y desempeño laboral**

NIVEL DE MEDICIÓN ORDINAL	PORCENTAJE TOTAL ACUMULADO	PORCENTAJE FINAL
ALTO	337%	37%
MEDIO	203%	23%
BAJO	360%	40%
N	900%	100%

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra que el porcentaje mayor, según datos, ser de 40% correspondiente a niveles altos, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Es decir, las barreras de la comunicación no están en un nivel medio.

### Contrastación de la hipótesis de la dimensión Barreras semánticas.

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 2: Barreras semánticas**

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA	VR
1	SIEMPRE	27	27	5.77%	0.05769231	
2	CASI SIEMPRE	35	62	7.48%	0.13247863	13%
3	A VECES	175	237	37.39%	0.50641026	38%
4	CASI NUNCA	136	373	29.06%	0.79700855	49%
5	NUNCA	95	468	20.30%	1	
	N	468		100.00%		

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra que el porcentaje mayor, según datos, ser de 49% correspondiente a niveles altos, aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Es decir, las barreras semánticas están en un nivel bajo.

#### **Contrastación de la hipótesis de la dimensión Barreras psicológicas.**

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 3: Barreras psicológicas**

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA	VR
1	SIEMPRE	297	297	21.15%	0.21153846	
2	CASI SIEMPRE	188	485	13.39%	0.3454416	34%
3	A VECES	444	929	31.62%	0.66168091	32%
4	CASI NUNCA	228	1157	16.24%	0.82407407	34%
5	NUNCA	247	1404	17.59%	1	
	N	1404		100.00%		

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra que el porcentaje mayor, según datos, ser de 34% correspondiente a altos y bajos niveles, aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alterna. Es decir, las barreras psicológicas están en un nivel medio.

### Contrastación de la hipótesis de la dimensión Barreras físicas.

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 4: Barreras físicas**

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA	VR
1	SIEMPRE	147	147	12.56%	0.12564103	
2	CASI SIEMPRE	196	343	16.75%	0.29316239	29%
3	A VECES	310	653	26.50%	0.55811966	27%
4	CASI NUNCA	257	910	21.97%	0.77777778	44%
5	NUNCA	260	1170	22.22%	1	
	N	1170		100.00%		

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra que el porcentaje mayor, según datos, ser de 44% correspondiente a altos niveles, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Es decir, las barreras físicas están en un nivel bajo.

### Contrastación de la hipótesis de la dimensión Barreras fisiológicas.

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 5: Barreras fisiológicas**

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA	VR
1	SIEMPRE	133	133	7.10%	0.07104701	
2	CASI SIEMPRE	104	237	5.56%	0.12660256	13%
3	A VECES	401	638	21.42%	0.34081197	21%
4	CASI NUNCA	403	1041	21.53%	0.55608974	66%
5	NUNCA	831	1872	44.39%	1	
	N	1872		100.00%		

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra que el porcentaje mayor, según datos, ser de 66% siendo niveles altos, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Es decir, las barreras fisiológicas están en un nivel bajo.

### **Contrastación de la hipótesis de la dimensión Barreras administrativas.**

H<sub>i</sub>: La relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel bajo.

H<sub>0</sub>: La relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.

**Tabla 6: Barreras fisiológicas**

CLASE	DATO	f	F	fr	FRA	VR
1	SIEMPRE	217	217	46.37%	0.46367521	
2	CASI SIEMPRE	34	251	7.26%	0.53632479	54%
3	A VECES	61	312	13.03%	0.66666667	13%
4	CASI NUNCA	73	385	15.60%	0.82264957	33%
5	NUNCA	83	468	17.74%	1	
	N	468		100.00%		

*Fuente: Encuesta realizada a todo el personal administrativo de la CSJHH (2023).*

**Interpretación.** Se demuestra el porcentaje mayor, según datos, ser de 66% siendo niveles altos, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Es decir, las barreras administrativas están en un nivel bajo, considerando que la mayoría del personal no tiene problemas en su desempeño laboral relacionado a la barrera administrativa.

## Capítulo V DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión

Describir la relación del desempeño laboral del personal administrativo con las barreras de la comunicación de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho 2023 fue el objetivo principal de la investigación.

Al inicio se daba por hecho que los resultados se encontraban en un nivel medio o moderado en el personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho 2023. No obstante, en las encuestas realizadas a nuestra población, nos arrojó resultados específicos distintos, pero con el resultado final esperado. Si bien el porcentaje mayor obtenido corresponde a un poco o nula presencia de barreras de comunicación, el resultado no es del todo totalitario debido que el porcentaje más cercano corresponde a una alta presencia de barreras de comunicación. Castro consideró que: “El proceso comunicativo puede verse obstaculizado por la acción de varios factores, susceptible de generar perturbaciones: emisor, receptor, código de comunicación y el nivel de ambiente sociocultural” (p.134). De esta manera se afirma lo dicho por Castro, las barreras de comunicación están presentes en cada uno de los elementos de la comunicación ya que ningún resultado obtenido descartó la nulidad de barreras de comunicación.

Al usar el instrumento para recolectar datos y realizado satisfactoriamente el proceso estadístico en cada una de las dimensiones, la proporción de barreras semánticas es mayor (según resultados) con 46% correspondiente al nivel bajo, por lo que se presenta un bajo grado de barreras semánticas en el desempeño laboral en su mayoría. Situación inversamente comparable en resultado concluyente sin caer en lo determinante, conllevado por el mismo proceso hipotético-analítico de Robertson (2019), el cual menciona que las barreras que dificultan llegar al entendimiento y permanencia comunicativa son las barreras semánticas causadas por falta de comprensión y tiempo en común, razón que según resultados no es determinante en alto grado sino en una leve presencia en el caso del personal administrativo.

Las afirmaciones de Caballero (2016) sobre la diversificación de la palabra o de las palabras

comunicadas como obstáculo en la comunicación, tampoco resultan determinantes ya que el mayor porcentaje obtenido corresponde a un nivel bajo de relación entre las barreras de comunicación con el desempeño laboral.

Para las barreras psicológicas, los resultados cotejados tuvieron una fuerte similitud respecto a su proporción, siendo el porcentaje mayor 34%. García (2017) al mencionar que se trata de una barrera de sospechas y de rechazos, guarda relación con las barreras psicológicas que hace referencia a nuestro estado de ánimo e interpretación por parte del emisor y el receptor, lo cual al ser “sospechas” se genera una intermitencia que podría ser o no ser constante en la percepción de una persona. Lo mismo sucede con el rechazo, actitud distorsionada por nosotros que de igual manera puede ser prevaleciente o reducido como barrera psicológica.

Las barreras físicas en el personal administrativo no se encuentran de manera perjudicial ni agravante debido a su nivel bajo de relación en el desempeño laboral, esto debido a que el 44% de la población no presenta impedimento en el desarrollo de sus funciones. Alvizuri y Quito (2021) concluyeron que la percepción sobre barrera física resulta ser significativa, ocasión que no se reflejó en nuestra investigación debido a que ni el ruido, ni la distancia física, ni la estática significó un alto grado de deterioro comunicativo.

Para el caso de las barreras fisiológicas ocurre un caso similar no logrando ser determinantes, esto debido a que el 66% de la población considera que se encuentra en un nivel bajo. Montañón (2018) en su investigación se refirió a la percepción y hábitos de escucha, indicadores claves de nuestra encuesta para la detección de barreras fisiológicas, llevándonos a la conclusión de que el personal de la Corte no tiene ni padece dificultades para percibir un mensaje incluyendo los hábitos de escucha. A estos resultados se pueden incluir los otros indicadores tales como las emociones, deficiencias sensoriales y observación, que tampoco resultaron tener impacto alguno en el personal en su mayoría.

Las barreras administrativas no tienen alto niveles de barreras siendo el 54% correspondiente a un alto desempeño laboral según la estructura de nuestro instrumento para la toma de datos. López (2022) coincidió con nuestra investigación respecto a cómo se originan las barreras administrativas mencionando que: “Cuando hay sobrecarga o nula información. Este tipo de barreras también surge cuando hay poco tiempo para organizar las ideas, esto es muy común cuando dejas tu tarea para el último momento, la información puede resultar desorganizada e ilegible” (p.24). El personal encuestado demostró (según resultados) tener un desempeño laboral suficientemente aceptable como para erradicar la barrera administrativa.

## **Capítulo VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Lográndose abordar los objetivos de la investigación, se cumplió con descubrir la relación del desempeño laboral y las barreras en la comunicación.

1. La relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la CSJHH es de nivel bajo, los encuestados perciben que no se impide ni amenaza el correcto desempeño laboral, aunque este no deja de ser una latente amenaza para sus funciones.
2. Respecto a la primera dimensión las barreras semánticas en el personal administrativo tienen bajos niveles, percibiendo que no un impiden un correcto desempeño laboral, aunque este no deja de ser una latente amenaza para sus funciones.
3. En relación a la segunda dimensión, las barreras psicológicas en el personal administrativo tienen gran presencia, aunque no totalitario ya que obtuvo un porcentaje igual a los encuestados, siendo inclusive estos resultados ligeramente superiores al nivel medio generando una variada interferencia comunicacional. El estado de ánimo en el personal administrativo resultó ser muy influyente porque presentó una gran inestabilidad, según los resultados. En conclusión, el personal administrativo encuestado percibe que estas barreras les dificultan su labor de manera continua según sea su estado de ánimo, presentándose de manera irregular, en su mayoría.
4. Continuando con las dimensiones, las barreras físicas en el personal administrativo son escasas, el personal administrativo encuestado percibe poca presencia de interferencias, concluyendo que ni el ruido, ni la distancia física, ni la estática son impedimento para un correcto desempeño laboral.
5. En la cuarta dimensión, las barreras fisiológicas, se concluyó que las barreras se encuentran en un nivel bajo, el personal administrativo es capaz de manejar sus percepciones sobre los demás, en cuanto a las emociones internas al igual que los valores, encontrándose bajo índice de deficiencias sensoriales, concluyendo una escasa presencia de interferencias que impidan un correcto desempeño laboral.

6. Para la quinta dimensión, las barreras administrativas, se concluyó que la estructura organizacional de la institución no presenta altos índices de barreras administrativas en relación a las funciones laborales, denotando profesionalismo y capacidad en su desempeño laboral.
7. En la sexta dimensión correspondiente a la dimensión de la variable dependiente notificación de documentos, hemos llegado a la conclusión que existen bajos índices de barreras de comunicación y un excelente desempeño de su eficiencia y eficacia en la notificación y tramitado de documentos.
8. En la séptima dimensión correspondiente a la dimensión de la variable dependiente la distribución de documentos, se concluyó que existen bajos índices de barreras de comunicación y un excelente desempeño de su eficiencia y eficacia en la diligencia y despacho de documentos.
9. En la dimensión correspondiente a la dimensión de la variable dependiente descarga de documentos, se concluyó que existen bajos índices de barreras de comunicación y un excelente desempeño de su eficiencia y eficacia sobre el trabajo en equipo y manejo de documentos virtuales.
10. Por último, en la novena dimensión correspondiente a la dimensión de la variable dependiente archivo de documentos, hemos llegado a la conclusión que se presenta bajos índices de barreras de comunicación y una excelente efectividad en el manejo de puntualidad en el archivo de documentos.

## 6.2 Recomendaciones

1. Tal y como se abordó inicialmente en el planteamiento de mi investigación, la comunicación mejora a la par de la ciencia y la tecnología, por lo que el personal administrativo debe mantener una constante capacitación en su uso y manejo. Las barreras de comunicación presentan bajos índices de presencia en los distintos medios tecnológicos, la implementación de la automatización virtual en estos tiempos ya es un hecho y es una opción para mantener neutralizado la mayor cantidad de barreras posibles.
2. Recomendamos a su Oficina Técnica de Seguridad y Salud en el Trabajo realizar seguimientos periódicos a los trabajadores administrativos con la finalidad de tener un historial actualizado del desempeño y necesidades particulares de cada administrativo de la institución, para posteriormente aplicar un plan de acción y prevención.
3. Se cree convenientemente para el área de Imagen Institucional, en convenio con múltiples entidades sociales y psicológicas, la realización de campañas enfocadas a la calidad, motivación, creatividad y productividad laboral, esto con la finalidad de tratar aspectos o capacidades que son carentes o empiezan a ser notorias dentro del desempeño laboral.
4. El personal administrativo demostró responsabilidad en la participación de esta investigación, lo que nos da a entender que están interesados en que se escuche sus necesidades y quejas que probablemente no sean resueltas, por lo que el desarrollar algún taller interno sea de oratoria o de expresión, cada cierto periodo, les resultaría satisfactorio para conocer al personal nuevo en la corte y mejorar los vínculos laborales con cada jefe directo o encargado de sus áreas administrativas.
5. Es de conocimiento público que la CSJHH lleva tiempo realizando una actividad administrativa de descarga procesal denominada ‘maratones judiciales’ por lo cual, se recomienda que el personal participante se encuentre en óptimas condiciones para la realización de tan extenuante labor. La realización de la notificación, distribución, descarga y archivo de documentos que van desde los expedientes hasta las sentencias judiciales en horas laborales consecutivas implicaría posibles barreras administrativas, por ello la participación de personal extra en las múltiples áreas de los distintos niveles de la corte agilizaría aún más las funciones y desempeño administrativo.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Alvizuri y Quito (2021) en su tema de tesis Percepción de las barreras de la comunicación en familiares de pacientes COVID-19 internados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2021 para licenciarse en Ciencias de la Comunicación en la Universidad César Vallejo - Lima.

Azurdia (2014) en su tesis titulada Barreras comunicacionales en los grupos de trabajo de estudiantes de licenciatura de la escuela de ciencias de la comunicación, Universidad de San Carlos, Guatemala, tesis final para licenciarse en Ciencias de la Comunicación en la Universidad de San Carlos, Guatemala.

Beltrán y Pardo (2019) en su tesis Las barreras de comunicación entre el paciente y el personal asistencial del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto del distrito de supe en el año 2018, tesis final para licenciarse en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima.

Carbo y Revelo (2021) en su tesis titulada Barreras comunicacionales en la educación inclusiva para los estudiantes con discapacidad visual y auditiva de la facultad de comunicación social tesis final para licenciarse en Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Contreras y Díaz (2022) en tesis Barreras de la comunicación del proceso educativo en nivel primaria del Colegio Virgen de la Merced 20313-661, Carquín, 2021, para licenciarse en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho, Lima.

Loyola (2015) en su tesis Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la I.E “Antenor Rizo Patrón Lequerica” Cerro de Pasco, tesis aprobada licenciarse en Educación en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Cerro de Pasco.

Mora (2015) en su tesis titulada Barreras de comunicación que intervienen en los procesos de integración laboral de personas refugiadas, para licenciarse en Relaciones Públicas en la Universidad de Costa Rica.

Poder Judicial (2015) Manual de Organización y Funciones de la Corte Superior de Justicia. MOF 001-2015-CSJLI-PJ.

Robertson (2019) en su tesis La Importancia de la Comunicación Durante la Transformación Organizacional, para adquirir la Maestría en Ciencias en El Real Instituto de Tecnología de Estocolmo, Suecia.

Valdivia (2020) en su tesis Barreras de comunicación culturales presente en las organizaciones públicas, para obtener el bachillerato de Ciencias de la Comunicación en la Universidad San Martín de Porres - Lima.

Torres A. (2020), realizó un estudio titulado *Diseño de una estrategia de comunicación para posicionar el Centro de Capacitación Corazonando Líderes, empresa de preparación para postulantes a las Fuerzas de Seguridad Nacional con presencia en 12 ciudades del Ecuador*. (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.

## **7.2 Fuentes bibliográficas**

Argote (2003). Algunos fundamentos de Relaciones Públicas. Ediciones Servicom Consultores Lima, Perú.

Castro (2005). Diccionario de Ciencias de la Educación. Ceguro Editores SAC Lima, Perú

Ibáñez (2011). Gestión del talento humano en la empresa. Editorial San Marcos E.I.R.L Lima-Perú.

Sandoval (2013). Fundamentos del Marketing. Fondo Editorial UAP Lima, Perú.

## **7.3 Fuentes hemerográficas**

Azkue (2016). Boletín informativo Organizaciones, Enciclopedia Humanidades, Buenos Aires, Argentina.

Morales (2019). Boletín informativo ¿Qué es información?, Toda Materia, Calle Leona en Portugal.

Revista Ocronos. (2022). Boletín informativo sobre elementos fundamentales de la comunicación. ISSN Centro Nacional de España.

## **7.4 Fuentes electrónicas**

Alonso (2015). Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. Recuperado en Editorial Elearning S.L. Impreso en España.

- Álvarez y García (2021). Comunicación empresarial y atención al cliente. Recuperado en Editorial Editex de España.
- Arnon (1978). Organización y Administración de la Investigación Agrícola. Recuperado en Elsevier Co., Ltd. en Costa Rica.
- Caballero (2014). Negociación y contratación internacional. Recuperado en IC Editorial de Málaga, España.
- Cabello, Gutiérrez y Grau (2015). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. Recuperado en Ediciones paraninfo S.A. de España.
- Crespo, Nicolini y Parodi (2015). La comunicación interna en la Administración Pública española. Recuperado en Composiciones Rali S.A. en España.
- Fedor (Salus vol.20 no.3 Valencia dic. 2016). Definición de Comunicación. Recuperado de: [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci\\_arttext](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext)
- García (2017). Cien años de grandes discursos (desde 1916 hasta la actualidad). Recuperado en Plataforma Editorial de Barcelona, España.
- León (2002). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Recuperado en Editorial Limusa S.A. de México.
- López (2022). Ciencias de la Comunicación I. Recuperado en Klik Soluciones Educativas S.A. de México.
- Maldonado (2018). Metodología de la Investigación Social. Recuperado en Ediciones de la U, en Colombia.
- Martínez (2018). El módulo de Relaciones en el entorno de trabajo en el curso 2018-2019. Recuperado en Editorial Puntos Rojos Libros S.L. de España.
- Montaño (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Recuperado en IC Editorial de Málaga, España.
- Pinilla (1972). Relaciones humanas y laborales en la empresa. Recuperado en Editores Técnicos Asociados S.A. de Barcelona, España.
- Soto (2021). Criterios de justificación: ¿Cómo elaborarlas en una tesis? Recuperado de: <https://tesisciencia.com/2021/10/06/criterios-de-justificacion-en-una-tesis/>

Suárez (2005). Administración de empresas constructoras. Recuperado en Editorial Limusa S.A. de México.

Toro y Parra (2006). Método y Conocimiento: Metodología de la Investigación. Recuperado en Fondo Editorial Universidad EAFIT, de Colombia.

Volkan (2019). Inmigrantes y refugiados. Recuperado en Herder Editorial, S.L., de Barcelona, España.

Yépez (2015). Teorías de la Comunicación. Recuperado de:  
<https://comunicateahorablog.wordpress.com/2016/04/18/teorias-de-la-comunicacion/>

## ANEXOS

### 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>BARRERAS DE COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA, HUAURA – HUACHO, 2023</b>					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relacionan las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relacionan las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?</li> <li>• ¿Cómo se relacionan las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir la relación entre las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.</li> <li>• Describir la relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general:</b> La relación de las barreras de comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura – Huacho, es de nivel medio.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación de las barreras semánticas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.</li> <li>• La relación de las barreras psicológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la</li> </ul>	<p><b>Variable independiente:</b> Barreras de comunicación.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral.</p>	<p><b>Independiente Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrera semántica <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significado de la palabra</li> <li>• Símbolos o signos</li> </ul> </li> <li>• Barrera psicológica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados de ánimo</li> <li>• Interpretación</li> </ul> </li> <li>• Barrera física. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido</li> <li>• Distancia física</li> <li>• Estática</li> </ul> </li> <li>• Barrera fisiológica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción</li> <li>• Emociones</li> <li>• Valores</li> <li>• Deficiencias sensoriales</li> <li>• Hábitos de escucha y observación</li> </ul> </li> <li>• Barrera administrativa. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> Personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura Huacho.</p> <p><b>Muestra:</b> 234 personas.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b></p>

<p>Justicia, Huaura - Huacho?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relacionan las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?</li> <li>• ¿Cómo se relacionan las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?</li> <li>• ¿Cómo se relacionan las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho?</li> </ul>	<p>Justicia, Huaura - Huacho.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir la relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.</li> <li>• Describir la relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.</li> <li>• Describir la relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia, Huaura - Huacho.</li> </ul>	<p>Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación de las barreras físicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.</li> <li>• La relación de las barreras fisiológicas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.</li> <li>• La relación de las barreras administrativas con el desempeño laboral del personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho, es de nivel medio.</li> </ul>		<p>organizacional</p> <p><b>Dependiente Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación de documentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul> </li> <li>• Distribución de documentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul> </li> <li>• Descarga de documentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul> </li> <li>• Archivo de documentos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> </ul> </li> </ul>	<p>Encuesta.</p> <p><b>Técnica para el procesamiento de la información:</b> Microsoft Excel.</p>
---	--	--	--	--	--

## 02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

### ENCUESTA BARRERAS DE COMUNICACIÓN

A continuación, se muestra un formulario web como investigación anónima de preguntas cerradas para recopilar información necesaria cuyo fin es el replanteamiento y fomento del diálogo del personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho en el presente año. Por favor responder con sinceridad.

Seleccione una respuesta por pregunta según sea su consideración:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

	Ítem	1 Siempre	2 Casi siempre	3 A veces	4 Casi nunca	5 Nunca
<b>1. BARRERAS SEMÁNTICAS</b>						
<b>A) Significado de la palabra</b>						
01	Existe confusión de palabras en la Corte por múltiples significados e interpretaciones.					
<b>B) Símbolos o signos</b>						
02	Existe confusión por el uso de símbolos en documentos y expedientes.					
<b>2. BARRERAS PSICOLÓGICAS</b>						
<b>A) Estado de ánimo</b>						
03	Mi estado de ánimo influye en el trabajo.					
04	El tono de voz es importante para lograr entendimiento.					
05	Se entiende mejor un mensaje cuando las personas gesticulan.					
<b>B) Interpretación</b>						
06	No entiendo el mensaje de alguien enojado.					
07	El personal de la Corte es distraído.					
08	Los trabajadores de la Corte son temerosos al comunicarse.					
<b>3. BARRERAS FÍSICAS</b>						
<b>A) Ruido</b>						
09	El ambiente es ruidoso que impide la buena comunicación.					
10	El ambiente de la Corte genera ecos dificultando el entendimiento.					
<b>B) Distancia física</b>						
11	En la corte hay buena distribución de oficinas y escritorios.					
<b>C) Estática</b>						
12	En la Corte existe señal de internet limpia de cualquier interferencia.					
13	La iluminación eléctrica no sufre cortes intempestivos.					
<b>4. BARRERAS FISIOLÓGICAS</b>						
<b>A) Percepción</b>						

14	Interpreto convenientemente los mensajes de comunicados y documentos.					
<b>B) Emociones</b>						
15	Escucho lo que quiero escuchar, es decir, según mi conveniencia.					
<b>C) Valores</b>						
16	Mis principios no son los mismos del trabajo.					
<b>D) Deficiencias sensoriales</b>						
17	Tengo dificultad para ver en el trabajo.					
18	Tengo dificultad para oír en el trabajo.					
19	Tengo dificultad para hablar en el trabajo.					
<b>E) Hábitos de escucha y observación</b>						
20	Hago otras cosas mientras se comunican conmigo.					
21	Me distraigo con facilidad cuando tengo que concentrarme en algo.					
<b>5. BARRERAS ADMINISTRATIVAS</b>						
<b>A) Estructura organizacional</b>						
22	No entiendo las funciones de cada área de la Corte.					
23	Entiendo perfectamente mis funciones laborales.					

### 03 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

#### ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se muestra un formulario web como investigación anónima de preguntas cerradas para recopilar información necesaria cuyo fin es el replanteamiento y fomento del diálogo del personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Huacho en el presente año. Por favor responder con sinceridad.

Seleccione una respuesta por pregunta según sea su consideración:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

	Ítem	1 Siempre	2 Casi siempre	3 A veces	4 Casi nunca	5 Nunca
<b>1. NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>						
<b>A) Eficiencia</b>						
24	Notifico los documentos entrantes a mi despacho rápidamente.					
25	Manejo un criterio de prioridad en el trámite para la notificación de documentos.					
<b>B) Eficacia</b>						
26	Entiendo con claridad los documentos que llegan a mi despacho.					
27	Tengo dificultad para notificar a la parte involucrada.					
<b>2. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>						
<b>A) Eficiencia</b>						
28	Requiero de todos los medios a mi disposición para diligenciar los archivos o documentos.					
<b>B) Eficacia</b>						
29	Tengo dificultades para despachar documentación de la Corte.					
<b>3. DESCARGA DE DOCUMENTOS</b>						
<b>A) Eficiencia</b>						
30	Solicito ayuda de los colegas para comprender los documentos descargados de la web.					
<b>B) Eficacia</b>						
31	Tengo problemas para descargar archivos o documentos de la Web.					
<b>4. ARCHIVO DE DOCUMENTOS</b>						
<b>A) Eficiencia</b>						
32	Utilizo todos los recursos a mi disposición para poder archivar documentos.					
<b>B) Eficacia</b>						
33	Concluyo los archivos asignados en el tiempo establecido.					

*¡Muchas gracias!*

## 04 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO



Recepción de respuestas y monitoreo de mensajería de cada encuesta realizada a nuestro público objetivo.

#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	Existe confusión de p	Existe confusión por e	Mi estado de ánimo in	El tono de voz es impc	Se entiende mejor un	No entiendo el mensaj	El personal de la Corte	Los trabajadores de la	El ambiente es ruidoso
2	5/4/2023 14:43:24	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	Nunca	nunca
3	5/10/2023 12:32:42	A veces	A veces	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces
4	5/10/2023 12:36:04	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
5	5/10/2023 12:36:25	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces
6	5/10/2023 12:37:05	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	nunca
7	5/10/2023 12:37:23	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
8	5/10/2023 12:38:01	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	nunca
9	5/10/2023 12:38:41	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces
10	5/10/2023 12:39:02	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca
11	5/10/2023 12:39:03	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca
12	5/10/2023 12:39:17	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	nunca
13	5/10/2023 12:39:39	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces
14	5/10/2023 12:40:44	A veces	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
15	5/10/2023 12:40:49	A veces	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
16	5/10/2023 12:46:06	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
17	5/10/2023 12:46:14	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
18	5/10/2023 12:47:21	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Casi nunca	nunca
19	5/10/2023 12:47:55	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
20	5/10/2023 12:49:20	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	nunca
21	5/10/2023 12:50:50	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces

Lista generada por Microsoft Excel como formulario de encuesta virtual, utilizada como base de datos para el monitoreo de respuestas.