

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA  
EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL  
TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA  
TACNA, 2022”**

**Tesis presentada por:**

**BACH. ZAPATA ELERA, KARINA DEL PILAR**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Asesor:**

**DR. ARANÍBAR OCOLA, JUAN GUILLERMO**

**TACNA - PERÚ**

**2022**



## **AGRADECIMIENTOS**

A mi padre Miguel por darme la vida y, a mi madre Rocío, por su apoyo incondicional.

A mis padrinos Gustavo y Elizabeth, por su apoyo económico.

A mis hermanas, por ser mi mejor ejemplo y, a mi hermano, por permitirme enseñarle lo poco que sé.

A mis sobrinos, por darme la gran tarea de ser una persona de quien aprender.

A mis profesores y compañeros de universidad, por las enseñanzas y experiencias.

Y a quien me impulsó a concretar este gran sueño, gracias, setenta veces siete.

## **DEDICATORIA**

A mi única inspiración, a ti, hija Fernanda.  
Porque mereces una mamá preparada que te enseñe a vivir para ser feliz. Te amo por sobre todas las cosas, pequeña.

**TÍTULO**

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE  
NACIONAL MANUEL A. ODRÍA DE TACNA, 2022**

**AUTOR**

Bachiller Zapata Elera, Karina del Pilar

**ASESOR**

Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Desarrollo de la comunicación, marketing y periodismo

**SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Relaciones Públicas

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1. Determinación del problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas Específicos	6
1.3. Justificación de la Investigación	7
1.4. Objetivos de la investigación	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos Específicos	9
1.5. Antecedentes relacionados con la investigación	10
1.5.1. Antecedentes Internacionales	10
1.5.2. Antecedentes Locales	16
1.6. Definiciones Operacionales	19
1.6.1. Comunicación organizacional	19
1.6.2. Flujo de información	19
1.6.3. Clima comunicacional	19

1.6.4. Características del mensaje	20
1.6.5. Vínculo grupal	20
1.6.6. Respeto	20
1.6.7. Liderazgo	21
1.6.8. Satisfacción del turista	21
1.6.9. Turista	22
1.6.10. Expectativas del turista	22
1.6.11. Calidad de servicio	22
<b>CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>23</b>
2.1. Comunicación organizacional	23
2.2. Definición de Comunicación	24
2.3. Organización	25
2.4. Retroalimentación	26
2.5. Comunicación interna	27
2.5.1. Nivel relacional	27
2.5.2. Nivel operativo	27
2.5.3. Nivel motivacional	28
2.5.4. Nivel actitudinal	28
2.6. Comunicación externa	28
2.7. Comunicación direccional	29
2.7.1. Comunicación descendente	29
2.7.2. Comunicación ascendente	30
2.7.3. Comunicación horizontal	30

<b>CAPÍTULO III: SATISFACCIÓN DEL TURISTA</b>	<b>32</b>
3.1. Satisfacción del turista	32
3.2. Nivel de seguridad	33
3.3. Calidad en el servicio	34
3.3.1. Tangibilidad	34
3.3.2. Confiabilidad	35
3.3.3. Tiempo de respuesta	35
3.3.4. Seguridad (confianza)	35
3.3.5. Empatía	35
3.4. Información brindada al turista	36
3.5. Expectativas del cliente	37
4.1. Enunciado de las hipótesis	39
4.1.1. Hipótesis General	39
4.1.2. Hipótesis Específicas	39
4.2. Operacionalización de las Variables y Escalas de Medición	40
4.3. Tipo y diseño de la Investigación	40
4.4. Ámbito de la investigación	41
4.5. Unidad de estudio, población y Muestra del Estudio	41
4.5.1. Población	41
4.5.2. Muestra	42
4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección	43
4.6.1. Procedimiento y Análisis de la información	43
4.6.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección	43



<b>CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>45</b>
5.1. Descripción del trabajo de campo	45
5.2. Diseño de la presentación de resultados	46
5.3. Los resultados	47
5.3.1. Análisis estadístico de la variable comunicación organizacional	47
5.3.2. Análisis estadístico de la variable satisfacción del turista	60
5.4. Comprobación de Hipótesis	74
5.4.1. Hipótesis General	76
5.4.2. Contrastación de hipótesis específicas	80
5.5. Discusión de resultados	85
<b>CAPITULO VI:</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>87</b>
6.1. Conclusiones	87
6.2. Recomendaciones	89
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>91</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>95</b>
ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	96
ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	97
ANEXO N°3: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	98
ANEXO N°4: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL TURISTA	99
ANEXO N°8: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de las Variables y Escalas de Medición .....	40
<b>Tabla 2</b>	Comunicación organizacional en trabajadores de la gerencia.....	47
<b>Tabla 3</b>	Comunicación interna en trabajadores de la gerencia .....	49
<b>Tabla 4</b>	Distribución de ítems de la comunicación interna .....	50
<b>Tabla 5</b>	Comunicación externa en trabajadores de la gerencia .....	52
<b>Tabla 6</b>	Distribución de ítems de la comunicación externa .....	54
<b>Tabla 7</b>	Comunicación direccional en trabajadores de la gerencia .....	56
<b>Tabla 8</b>	Distribución de ítems de la comunicación direccional .....	58
<b>Tabla 9</b>	Nivel de satisfacción en Turistas .....	60
<b>Tabla 10</b>	Nivel de seguridad en Turistas .....	62
<b>Tabla 11</b>	Distribución de ítems del nivel de seguridad.....	63
<b>Tabla 12</b>	Nivel de calidad en el servicio en Turistas .....	65
<b>Tabla 13</b>	Distribución de ítems del nivel de calidad en el servicio .....	68
<b>Tabla 14</b>	Nivel de satisfacción de información brindada .....	70
<b>Tabla 15</b>	Distribución de ítems de satisfacción de información .....	72
<b>Tabla 16</b>	Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....	75
<b>Tabla 17</b>	Resultados de la correlación Rho de Spearman .....	77
<b>Tabla 18</b>	Escala de fuerza de correlación .....	79
<b>Tabla 19</b>	Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con el nivel de seguridad del turista encuestado (puntajes directos)....	80
<b>Tabla 20</b>	Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con el calidad en el servicio del turista encuestado (puntajes directos)	82

<b>Tabla 21</b> Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con la información brindada al turista (puntajes directos) .....	84
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Comunicación organizacional en trabajadores .....	47
<b>Figura 2</b> Comunicación interna en trabajadores .....	49
<b>Figura 3</b> Distribución de ítems de la comunicación interna.....	50
<b>Figura 4</b> Comunicación externa en trabajadores .....	52
<b>Figura 5</b> Distribución de ítems de la comunicación externa .....	54
<b>Figura 6</b> Comunicación direccional en trabajadores .....	56
<b>Figura 7</b> Distribución de ítems de la comunicación direccional .....	58
<b>Figura 8</b> Nivel de satisfacción en Turistas .....	60
<b>Figura 9</b> Nivel de seguridad en Turistas .....	62
<b>Figura 10</b> Distribución de ítems del nivel de seguridad.....	64
<b>Figura 11</b> Nivel de calidad en el servicio en Turistas .....	66
<b>Figura 12</b> Distribución de ítems del nivel de calidad en el servicio .....	68
<b>Figura 13</b> Nivel de satisfacción de información brindada .....	70
<b>Figura 14</b> Distribución de ítems de satisfacción de información brindada .....	72
<b>Figura 15</b> Descripción del diagrama de dispersión .....	78

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado a la Comunicación organizacional y la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, 2022, tiene como objetivo general determinar si existe influencia entre la comunicación organizacional y la satisfacción del turista nacional e internacional del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna. Este trabajo presenta un tipo de investigación básica, el nivel de investigación es descriptivo – correlacional, ya que se describen ambas variables, el diseño de la investigación es no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable y se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo; la técnica aplicada fue la encuesta, la cual es una de las técnicas de recolección más usadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (Hernández y otros 2010).

Se aplicaron dos instrumentos, uno dirigido a los turistas del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna y otro al personal de la Gerencia de Terminales Terrestres (GTT); los resultados obtenidos permitieron determinar que La **Comunicación Organizacional** influye significativamente en la **satisfacción del turista** del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, 2022.

**Palabras clave:** Atención al cliente, comunicación organizacional, comunicación interna, Satisfacción del turista, seguridad.

## ABSTRACT

The development of this research work related to organizational communication and tourist satisfaction in the Manuel A. Odría Terrestrial Terminal in Tacna, 2022. The type of research is basic, the level of research is descriptive - correlational, since both variables are described, the research design is non-experimental, since there is no active manipulation of any variable and it seeks to establish the relationship of measured variables in a sample at a single point in time; the technique applied was the survey, which is one of the most used collection techniques. The survey is based on a questionnaire or set of questions that are prepared with the purpose of obtaining information from people. (Hernández and others 2010).

Two instruments were applied, one aimed at tourists at the Manuel A. Odría Terrestrial Terminal in Tacna and the other at the Terrestrial Terminal Management staff; the results obtained made it possible to determine that there is an influence between Organizational Communication and tourist satisfaction in the Manuel A. Odría National Terrestrial Terminal in Tacna in the year 2022.

**Keywords:** Customer service, internal communication, Organizational Communication, security, tourist satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría, recibe a cientos de turistas, en donde se ofrecen diferentes servicios para que el viajero sienta una cálida bienvenida a Tacna, los cuales incluyen espacios ambientados para la espera, servicios higiénicos, counters para venta de boletos de viaje, información turística, transporte urbano, restaurantes, tiendas de snack, entre otros.

La presente investigación está relacionada a la Comunicación Organizacional y la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Nacional Manuel A. Odría de Tacna, 2022, y demuestra que existe una adecuada comunicación organizacional dentro del personal que labora en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, la misma que influye en la satisfacción del turista que visita el mencionado terminal.

Gracias al trabajo de observación previo a la investigación, concretamos el objetivo principal, que fue conocer si la presente investigación, está relacionada a la Comunicación Organizacional y la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Nacional Manuel A. Odría de Tacna, 2022, y demostrar que existe una adecuada comunicación organizacional dentro del personal que labora en el Terminal.

Está dividida en 6 capítulos. En el capítulo I, se desarrolla el problema, formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos, antecedentes y las definiciones operacionales; en el Capítulo II, se desarrolla los fundamentos teóricos científicos de la variable independiente, Comunicación

Organizacional; en el Capítulo III, se desarrolla los fundamentos teóricos científicos de la variable dependiente, Satisfacción del turista;; en el Capítulo IV, se desarrolla la Metodología, el enunciado de las hipótesis, la operacionalización de las variables y las escalas de medición, el tipo y diseño de investigación, el ámbito de investigación, la unidad de estudio, la población y muestra, así como también se indican los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar los datos; en el Capítulo V, se desarrolla los resultados, presenta el trabajo de campo, el diseño de presentación de los resultados, los resultados obtenidos, la comprobación de las hipótesis y la discusión. En el Capítulo VI, se desarrolla las conclusiones y sugerencias, incluye estas con el propósito de sintetizar la información encontrada y de esta manera brindar propuestas que puedan beneficiar a la población estudiada.



## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Determinación del problema**

“La importancia de conocer la satisfacción del turista, es un factor que afecta directamente la imagen de un destino, el regreso del turista y la recomendación a otros turistas potenciales” (Kotler et. al 2005; Meng et. al 2008).

Según el análisis previo, pudimos observar que, en el Terminal Terrestre Nacional Manuel A. Odría Tacna, existía una limitada comunicación organizacional entre el equipo de trabajo y los turistas que arriban a diario al terminal en mención, afectando de esta manera, la atención con respecto a la seguridad, calidad de servicio y la imagen que adopta el turista sobre el terminal. Otra deficiencia es que no existe un ORGANIGRAMA de la Gerencia de Terminales Terrestres, el mismo que debería considerarse porque permite analizar de manera ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización representada.

El presente trabajo de investigación sobre la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre nacional Manuel A. Odría Tacna, 2022, permite conocer si la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad, en la calidad de servicio y determinar si la comunicación organizacional influye en la información brindada al turista del Terminal Terrestre nacional Manuel A. Odría Tacna”.

Actualmente la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como "el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes a

lugares distintos de su contexto habitual, por un periodo mínimo de un día y máximo de un año, con propósitos de ocio, negocios y otros motivos".

En el mundo, el turismo es una de las más importantes fuentes económicas de los países en desarrollo, superando los ingresos de las exportaciones de petróleo, industria automovilística y alimentaria, logrando generar puestos de trabajo.

“En las últimas décadas el Perú ha desarrollado el turismo de forma acelerada; incrementándose las visitas de turistas en lugares cuyos atractivos han impresionado al mundo” (Silva et. al 2021).

La actividad turística, en nuestra región, es un sector estratégico para el progreso. Por ello debemos considerar conocer cada componente que la conforma, así como sus debilidades y potencialidades. El primer contacto que tienen los turistas al momento de llegar a su destino, en gran porcentaje, es con el personal del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, el mismo que mantiene un trato directo, debiendo brindar una atención cálida y de correcta orientación. La situación actual es que existe una adecuada comunicación organizacional dentro del personal que labora en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, pero aún se evidencian falencias como la falta de orientación, poca seguridad, entre otros. Debemos considerar también la importante participación que tienen las empresas de viaje para hacer que los visitantes tengan una experiencia completa y memorable. Desde que el turista arriba, se puede observar desorden en el Terminal, en lugar de ello, debería existir condiciones de infraestructura óptima que permitan brindar un servicio adecuado para el turista nacional e internacional, con correcta información que pueda orientar a los visitantes. Por otro lado, se encuentran personas que

realizan un trabajo informal y confunden al viajero con funciones no permitidas comúnmente denominados “jaladores”, los que son conocidos por ser personas que cometen actos ilícitos que vulneran los derechos de los turistas a través del hurto de sus pertenencias.

Sin embargo, debemos rescatar la correcta atención y trato con los turistas al momento solicitar información para su viaje, como: precios de pasajes o la misma experiencia de viaje en los buses. Pero, si bien es cierto que los transportistas del Terminal Terrestre reciben constantes capacitaciones, la participación a estas actividades es baja, pues no existe asistencia de los trabajadores, teniendo como sustento, horarios, falta de tiempo, entre otros.

Esta investigación brinda recomendaciones para captar a los involucrados y poder mejorar la atención y experiencia para el turista, gestionando capacitaciones no solo para los choferes, sino para todo el personal que tiene contacto directo con los visitantes.

Por ello, esta investigación está orientada a conocer el nivel de satisfacción existente respecto a la labor del personal que trabaja en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna y los representantes de las empresas de transporte que atienden en el mencionado lugar, tanto desde el punto de vista de los turistas usuarios de este servicio, como de los propios trabajadores, para así reforzar la comunicación organizacional, la misma que se divide en comunicación interna, comunicación externa y direccional. La comunicación interna en la institución responde a la necesidad específica de motivar a sus empleados, desde este punto de vista, mantener vivo el estímulo y la motivación mejora la satisfacción personal y

mejora el trabajo.

Camacho y Arroyave (2019) indican que:

La comunicación interna usada como una estrategia general tiene un impacto directo en la motivación de los trabajadores, puesto que, además de fomentar la participación en las actividades cotidianas, involucra a las personas en los objetivos y metas de la organización, obteniendo como resultado la adquisición de un mayor compromiso con la organización.

En cuanto a la comunicación externa, Muñoz (2006) indica que “es la que se origina entre uno o varios de los miembros de una organización con las personas que no pertenecen a ella. Esta comunicación puede efectuarse dentro o fuera de las instalaciones de la organización”.

Finalmente, la comunicación direccional, es la que se dirige hacia los colaboradores y viceversa, esto incentiva a un flujo continuo y más participativo. El feedback es fundamental en este tipo de comunicación.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo la comunicación organizacional influye en la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

a. ¿Cómo la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna?

- b. ¿Cómo la comunicación organizacional influye en la calidad de servicio en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna?
- c. ¿De qué manera la comunicación organizacional influye en la información brindada al turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación nos permite conocer cómo la comunicación organizacional influye en la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, 2022, así como también los niveles de seguridad y comunicación organizacional entre el equipo de trabajadores del terminal, para mejorar la calidad en la atención a los turistas.

Por otro lado, se determinó si existen deficiencias al brindar una adecuada atención por parte de los trabajadores del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna. Cabe mencionar que, actualmente, los turistas alcanzan un respetable nivel de empoderamiento, cada vez son más exigentes y dan a conocer con más fundamentos si tienen alguna experiencia de descontento. Es por ello la importancia de este trabajo de investigación, pues nos permitirá tener datos estadísticos exactos, conclusiones y recomendaciones que quedarán como procedente para los turistas y trabajadores del terminal.

Esta investigación aplica instrumentos validados por expertos como el cuestionario que permite la recolección de los datos siguiendo una estructura de ítems relacionados a la Comunicación Organizacional y la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Nacional Manuel A. Odría de Tacna, 2022; asimismo, se

analiza estadísticamente las hipótesis.

Considerando esto, planteamos conocer cuál es el grado real de satisfacción que existe entre los visitantes y los trabajadores del Terminal Terrestre, tanto en la gerencia de Terminales Terrestres como las empresas de transporten que alquilan espacios en mencionado terminal, lo que va a permitir que identifiquemos problemas y planteemos probables soluciones.

Cabe mencionar que el turismo es el eje de la economía en el mundo, en nuestro país y, con más razón, en nuestra ciudad que es frontera con el país vecino de Chile, por consiguiente, es de interés reforzar la comunicación organizacional para que sea óptima la percepción del turista.

La satisfacción es un proceso dinámico, activo y dependiente del entorno. En este sentido, alcanzar la satisfacción del cliente se convierte en una cuestión de gran importancia.

Por otro lado, la comunicación organizacional es un factor primordial para brindar una adecuada atención, poniendo en práctica la planificación y organización, para así gestionar los elementos intangibles de la organización como la identidad corporativa, la cultura organizacional, la marca, la responsabilidad social y la imagen.

Este tema ha sido escogido, en el presente trabajo de investigación, para lograr empatizar a las empresas de transporte que se encuentran laborando en el Terminal Terrestre Nacional Manuel A. Odría y a los trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres con los turistas, tanto nacionales como internacionales, para una mejor estadía en nuestra ciudad.

Los resultados hallados por este estudio servirán como marco de referencia para su aplicación en situaciones similares en otros terminales terrestres en el territorio nacional. La información analizada facilitará la formulación de alternativas para mejorar los servicios prestados por el Terminal Manuel A. Odría de Tacna.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar si existe influencia entre la comunicación organizacional y la satisfacción del turista nacional e internacional del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

##### **1.4.2 Objetivos Específicos**

a. Determinar si la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

b. Analizar si la comunicación organizacional influye en la calidad de servicio en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

c. Determinar si la comunicación organizacional influye en la información brindada al turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

## **1.5. Antecedentes relacionados con la investigación**

### **1.5.1. Antecedentes Internacionales**

Herrera (2015) presentó la tesis “Determinantes que inciden en la satisfacción y retorno de los turistas de los Pueblos Mágicos del Estado de México” del Instituto Politécnico Nacional. El presente trabajo de investigación presenta una aproximación al análisis en materia de gestión municipal enfocada al turismo. El estudio se centra en conocer los determinantes que permitan medir la satisfacción que obtienen los turistas que visitan los Pueblos Mágicos del Estado de México, y así conocer si hay relación con el retorno y el fomento a la economía local. La información se obtuvo a través de una encuesta realizada a los turistas que visitaron los municipios de Valle de Bravo, Malinalco, Tepotzotlán, El Oro y Metepec en noviembre de 2013. El programa de Pueblos Mágicos es coordinado por la Secretaría de Turismo Federal en coordinación con las autoridades estatales y municipales y tiene el objetivo de revalorar a un conjunto de poblaciones del país cuyos atributos simbólicos, recursos naturales y culturales representen una oportunidad turística. De acuerdo con las teorías más importantes de satisfacción, para esta tesis se midió la satisfacción turística a partir de las siguientes variables: imagen, acceso, servicios, atractivos, costos y experiencias. El método de estimación de las variables se realizó a través del Modelo de Ecuaciones Estructurales. Entre los resultados más destacados tenemos que Metepec y Valle de Bravo son los mejor evaluados, las áreas de oportunidad se presentan en Malinalco y Tepotzotlán y el municipio menos favorecido por los turistas es El Oro. La satisfacción tiene un fuerte impacto en el retorno y se puede afirmar que, por cada



aumento en un punto de evaluación de la satisfacción en el turista, estos están dispuestos a regresar con las siguientes probabilidades: a Malinalco en 18.1%, a Tepetzotlán en 70.5%, a Valle de Bravo en 9.3%, a El Oro en 9.7% y a Metepec en 28%, sin duda es el más atrayente para regresar es Tepetzotlán, mientras que Valle de Bravo presenta 54% de probabilidad de recomendación.

Romero et. al (2019) realizó el proyecto “Un servicio de transporte turístico y la satisfacción del usuario” de la Universidad Autónoma del Estado de México.

En este documento se expone la medición de la satisfacción del usuario de un transporte para el caso de recorridos turísticos en la Ciudad de México. Se expone la conceptualización de la satisfacción a partir factores integrados en dimensiones. El diseño y aplicación de una encuesta de satisfacción permitió obtener la información utilizada en la medición de la satisfacción. Los resultados presentados conciernen a cuatro factores: tiempo de espera, medio utilizado para informarse del transporte turístico, audioguía en el autobús, y seguridad durante el recorrido; siendo el tiempo de espera para acceder al autobús turístico el elemento más trascendental para el turista.

Robleda-Sánchez et. al (2017) presentaron “Metodología propuesta para identificar el perfil y grado de satisfacción del turista en los principales destinos de Yucatán” de la Universidad Tecnológica del Poniente. El proyecto Estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista en los Principales Destinos Turísticos de Yucatán tiene por objetivo: Caracterizar a los turistas nacionales y extranjeros en relación a sus atributos sociodemográficos y estructura de consumo de los servicios turísticos y no turísticos en los distintos destinos de Yucatán y asimismo evaluar la

satisfacción del turista nacional en relación a los servicios consumidos. Los destinos son Mérida, Progreso, Izamal, Valladolid, Uxmal y Chichen Itzá, los cuatro primeros municipios turísticos y los dos últimos considerados los atractivos más visitados y representativos del turismo cultural, siendo el segundo una maravilla del mundo. Para la realización de este estudio se tomó la metodología propuesta por el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR), el cual se compone de tres grandes apartados de estudio; El perfil del turista, los hábitos de viaje y la satisfacción del turista en donde se atiende las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008 (Naciones Unidas, 2010) emitidas por Organización Mundial del Turismo (OMT) y promueve el desarrollo sistemático de estadísticas desde los destinos turísticos. Esta metodología se complementa con el método SERVQUAL en donde el índice de satisfacción del cliente se calcula por la diferencia de las percepciones y las expectativas que el cliente tiene antes y después de visitar cada destino turístico o atractivo del estado de Parásuraman, Zeithaml y Berry (1993) .

### **1.4.3 Antecedentes Nacionales**

Baluarte y Bravo (2019), presentaron la tesis “Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019” de la Universidad Señor de Sipán. Hoy en día, uno de los factores primordiales para el desarrollo del turismo es la calidad de los servicios turísticos, ya que la percepción de éste, influye considerablemente en la satisfacción del turista .

La investigación “Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019”, es una investigación de tipo descriptiva. El objetivo principal ha sido analizar la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción que tienen los turistas con respecto a estos servicios.

La técnica utilizada fue la encuesta, y la muestra comprendió los turistas nacionales y extranjeros, y de esta manera conocer la opinión que tienen sobre los servicios turísticos que ofrece el centro poblado. Se concluye que, la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas quienes visitan el centro poblado de Padrecocha, turistas nacionales y extranjeros, manifiestan que los servicios que brindan son regulares por lo tanto se debe implementar capacitación al personal, contar con equipos de seguridad en el transporte, mejorar la información turística y realizar una actividad de manera planificada con participación de la población local, logrando el beneficio para ambas partes; siendo un componente importante la calidad de los servicios en el centro poblado .

Barrutia (2017) presentó la tesis denominada “Análisis de la satisfacción del

turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo” de la Universidad San Martín de Porres, y tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del turista y los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los Guías de Turismo.

En su desarrollo se empleó el diseño descriptivo comparativo, en una muestra de agencias de viajes y 380 turistas. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; para procesar la información se utilizó la estadística descriptiva.

En relación a los resultados, se determinó que: el nivel de satisfacción de los turistas es medio (media aritmética de 88,15 puntos), el nivel de satisfacción de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo es alto (media aritmética de 105,71).

Se comprobó que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los turistas y operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo, ya que el nivel de satisfacción de éstos últimos cuenta con un mayor porcentaje ubicándose en la categoría alta, en comparación a la satisfacción de los turistas que es media, dicha diferencia es de 17,56.

Gamarra y Riera (2021) realizaron la tesis llamada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima - 2021” de la Universidad San Ignacio de Loyola, la presente investigación buscó desarrollar y determinar si existe relación

entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima – 2021. Por ello, el análisis estuvo enfocado en identificar si ambas variables se vinculan entre sí, con el propósito de brindar dos recomendaciones en la mejora del flujo comunicativo y el nivel actual de satisfacción laboral.

En el primer capítulo, se plantea la problemática que engloba el tema de este estudio en donde se ubican los puntos críticos y así poder brindar soluciones al respecto. Del mismo modo, se mencionan los antecedentes con el soporte de las investigaciones previas a nivel nacional e internacional. En adición, se plantean los objetivos e hipótesis tanto a nivel general como específico, para proceder con la validación de las hipótesis previamente determinadas.

En el segundo capítulo, se detalla la metodología de enfoque cuantitativa empleada en esta investigación la cual es de tipo correlacional con diseño transversal no experimental, también se detalla población y muestra analizada que está conformada por los analistas administrativos de una empresa peruana de transporte, de igual forma se presentan las variables e instrumentos de los autores Bakar, H. y Mustafa, C. (2013), y Palma, S. (2005), seguidamente se explica el proceso recopilación de datos para la presente investigación. En el tercer capítulo, se detalla la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, la validación del constructo que se realizó mediante el análisis factorial de ambas variables de estudio y la contrastación de hipótesis generales y específicas mediante el estadístico Rho de Spearman. En adición, se explica la discusión, conclusiones obtenidas y las recomendaciones ante los resultados. Finalmente, se enlistan las

referencias bibliográficas utilizadas en la presente investigación, así como los anexos que refuerzan la información recopilada.

### **1.5.2. Antecedentes Locales**

Bejar Marquina (2018) realizó la investigación titulada “Relación entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018” de la Universidad Privada de Tacna. La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018. El estudio es de tipo básico y no experimental transversal. Se utilizó un cuestionario, con 21 afirmaciones, cuyas respuestas están basadas en la Escala de Likert, dirigido a 272 visitantes extranjeros provenientes de Arica e Iquique (Chile). Un 40,8 % de los encuestados perciben que la infraestructura del Terminal está en condiciones regulares y un 45,2 % afirma que no se siente satisfecho ni insatisfecho con el recinto. Se concluye que las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre Internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Arica e Iquique (Chile) a la ciudad de Tacna, durante el 2018.

Carbajal Pérez (2020) realizó la tesis llamada “Satisfacción del turista chileno que visita Tacna y su actitud hacia el Perú, año 2020” de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo del estudio fue identificar la relación existente entre el nivel de

satisfacción del turista chileno que visita Tacna y su actitud hacia el Perú el año 2020. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por todos los turistas chilenos que visitaron Tacna el año 2019, que se estima entre 1,6 a 1,8 millones, y la muestra tuvo que ajustarse a 150 debido a que el cierre de las fronteras imposibilitó tomar la muestra de 384 que se requería. La metodología para el recojo de los datos fue virtual, por la misma limitación. Se utilizaron dos cuestionarios: la Escala de actitudes hacia el Perú, elaborado especialmente para esta investigación, y el Cuestionario sobre nivel de satisfacción del turista extranjero, de Díaz y Lama (2015). Ambos cuestionarios fueron debidamente validados y mostraron un Alfa de Cronbach superior a 0,9. Los resultados indican que existe un alto grado de satisfacción con los servicios turísticos en general y que la actitud de estos turistas chilenos es mayormente favorable, encontrándose que a medida que la satisfacción se incrementa, las actitudes tienden a ser más favorables.

Bravo Estrada (2021) presentó la tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019” de la Universidad Privada de Tacna. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Transporte Terrestre Transfronterizo de Pasajeros ruta Tacna – Arica en la Modalidad Auto Colectivo, de Tacna, 2019”; y como objetivos específicos tenemos: “Determinar la Calidad del Servicio que existe en el Servicio de Transporte Terrestre Transfronterizo de Pasajeros ruta Tacna – Arica en la

Modalidad Auto Colectivo, de Tacna, 2019” y “Medir el nivel de satisfacción del usuario del Servicio de Transporte Terrestre Transfronterizo de Pasajeros ruta Tacna – Arica en la Modalidad Auto Colectivo, de Tacna, 2019”.

Se aplicó el modelo ServPerf, el cual se basa en medir la Calidad del Servicio, buscando las percepciones de sus usuarios, eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad las preguntas que se encuentran plasmadas en el modelo; así mismo se aplicó un cuestionario que nos ayudó a medir la Satisfacción del usuario. Para realizar esta investigación se efectuó en primera instancia un análisis de conceptos y teorías que envuelven la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario; se buscaron los sustentos elementales y conceptos de creadores.

El presente trabajo es una investigación de tipo básica o pura con nivel descriptiva - correlacional, el diseño empleado es el no experimental, transversal. Se eligió una muestra No probabilística de 206 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario.



## **1.6. Definiciones Operacionales**

### **1.6.1. Comunicación organizacional**

Bakar y Mustafa (2013) definen a la comunicación organizacional como “el proceso o flujo de difusión de información dentro de una empresa, el cual incluye al ámbito laboral y los miembros de cada nivel de jerarquía”.

### **1.6.2. Flujo de información**

Drew (2020) menciona que el flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere “al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. Puede haber varias direcciones en las que tiene lugar dentro de esta, como hacia abajo, hacia arriba, horizontal, diagonal y externa”. Esto se refiere a las indicaciones que se brindan, ya sea desde el director de una institución hacia un trabajador, o de trabajador a trabajador, como también la comunicación que existe de parte de un trabajador hacia un probable cliente.

### **1.6.3. Clima comunicacional**

A nivel organizacional, el clima de comunicación sería “el reflejo compartido de tales percepciones e interpretaciones que los individuos tienen de las interacciones de comunicación en un colectivo” (Hecht, 1978) y el tono emocional de estas relaciones de comunicación entre las personas que interactúan.

#### **1.6.4. Características del mensaje**

Las características del mensaje tienen mucha relevancia para el proceso comunicativo, las mismas que pueden ser modificadas si es necesario para que sean adaptadas a un tipo de comunicación.

- Claridad en cuanto a la información mostrada.
- Se integran distintos tipos de códigos.
- Tienen una finalidad por la cual han sido creados.
- Cada tipología tiene una serie de pautas fundamentales.
- Suele tener un lenguaje directo.

#### **1.6.5. Vínculo grupal**

Es una experiencia emocional que se refiere a la unión entre dos o más personas en una familia, una persona y un grupo, partes de la misma persona, una emoción y otra, una emoción y un significado, etc.

#### **1.6.6. Respeto**

El Grupo ICE, define al respeto como:

Un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

- **Respeto Laboral**

El respeto en el ámbito laboral crea un ambiente de seguridad y cordialidad.

Permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios. (S.A, 2021)

El respeto laboral se refiere a trabajar en armonía con todos los miembros de la institución, lo que conlleva a un óptimo trabajo en equipo, que tiene como consecuente mejores resultados.

#### **1.6.7. Liderazgo**

Magazine (2021) define al liderazgo como “un conjunto de habilidades que sirven para conducir y acompañar a un grupo de personas”. Sin embargo, un líder no sólo puede lograr influenciar, sino también brinda diversidad de ideas creativas y motiva a cada miembro del equipo para que descubran y demuestren lo mejor de cada uno.

#### **1.6.8. Satisfacción del turista**

Es una evaluación personal o subjetiva de la experiencia de un viajero y generalmente se califica en una escala. Este parámetro suele medirse por el nivel de satisfacción del turista. Es el desempeño prestado al momento de ofrecer un producto o servicio por parte de una empresa hacia sus clientes (turistas) y la expectativa que genera.

### **1.6.9. Turista**

“Turista (o visitante que pernocta): Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario” (Riet 2008).

### **1.6.10. Expectativas del turista**

Es lo que el visitante turista desea recibir en cuanto al servicio que ha adquirido. Las expectativas se basan en información e imágenes almacenadas previamente en la memoria del turista. Las personas extraen de sus recuerdos la información almacenada por alguna experiencia vivida. Es la impresión que queda en cada visitante según la atención que ha recibido en el lugar que escogió como destino turístico. Esta impresión puede ser tanto positiva como negativa según lo que él esperaba recibir.

### **1.6.11. Calidad de servicio**

Es un conjunto de estrategias y actividades encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación del consumidor con una marca. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un entorno positivo, útil y amistoso que dé una buena impresión a sus clientes, influyendo en el grado de satisfacción que tiene éste en cuanto a las características con las que cuenta un producto o servicio.

## **CAPÍTULO II: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

### **2.1. Comunicación organizacional**

Castro (2012), define la Comunicación Organizacional como “uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución”. Sus operaciones son posibles gracias al intercambio de información entre diferentes niveles y posiciones en la empresa; los modelos típicos de comportamiento comunicativo se basan en variables sociales creadas entre los miembros, lo que significa que cada persona juega un papel comunicativo que se diferencia del otro.

Andrade (2010), afirma que “el nacimiento y consolidación de la Comunicación Organizacional durante las últimas tres décadas, visto como un campo de estudio y un área funcional de la empresa, es la mejor prueba de que la comunicación es fundamental para las organizaciones”. Este concepto habla de que, si una empresa no cuenta con una correcta comunicación organizacional, no funcionaría como tal.

Alcaraz (2006), explica que “la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se produce un intercambio de información, opiniones, experiencias, sentimientos, entre dos o más personas a través de un medio (teléfono, voz, escritura y otros)”. Quiere decir, que es un tipo de comunicación donde más de una persona brinda algún tipo de información por un medio convencional y no convencional, de comunicación, como una idea, opinión, entre otros.

Hellriegel y Slocum (2009), implica la “capacidad de transmitir, comprender y recibir ideas, pensamientos u otros de manera verbal o no verbal para transferir información con exactitud”. Con esta premisa, se entiende la importancia de la comunicación en la vida cotidiana, no obstante, ¿cómo se aplica en un ámbito de trabajo? Para ello, debemos entender qué funciones desempeña dentro de una empresa.

## **2.2. Definición de Comunicación**

“La comunicación une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, e implica transacciones entre personas. Sin comunicación, la organización no puede existir ni operar porque esta es una red que integra y coordina todas las dependencias” (Chiavenato, 2000). Esto se refiere a que la comunicación conecta a los individuos para interactuar entre ellos, pues sin esta comunicación, una empresa no funcionaría por falta de integración entre sus dependencias. Es de suma importancia que exista un trabajo integral dentro de una organización.

Dávalos (2011) afirma que “Su importancia radica en que es un hecho básico y activo de la cultura social en el estudio del comportamiento humano. Sin comunicación la sociedad no existe”. Quiere decir que la comunicación debe existir prioritariamente entre las personas, ya que, sin ella, la sociedad no podría existir.

Según Gonzales (2006), “la comunicación en una organización empresarial se puede definir como “un proceso mediante el cual se puede intercambiar información dentro de la empresa y entre esta y el entorno”. También mencionó

que, “dentro de toda empresa, hay un intercambio constante de información entre los individuos que forman parte”.

### **2.3. Organización**

La organización se concibe como una unidad funcional y estructural que existe en el nivel micro-social, la cual enfatiza una acción deliberada y racional de los individuos como todos los sistemas sociales; las organizaciones se originan a partir de condiciones que crean demandas o necesidades a nivel individual, grupal o institucional. (Bartoli, 1992)

Es decir, que las organizaciones son vistas como unidades funcionales y estructurales que existen en la acción social humana cotidiana a pequeña escala.

Robbins C. (2011) dice que “la estructura de la organización es un mecanismo proyectado para coadyuvar el logro de los objetivos y tratar de alcanzar las metas en una empresa o institución”.

Por ello, asignar responsabilidades es de suma importancia así solo esté compuesta de una sola persona, porque ese único miembro tiene la responsabilidad de manejar con eficiencia, el tiempo.

### **2.4 Clima organizacional**

Hellriegel y Slocum (2009), en su libro Comportamiento Organizacional, definen el clima organizacional como “el proceso de evaluar el funcionamiento de la organización, departamento, equipo o puesto de trabajo, para descubrir las fuentes de problemas y con ello, detectar áreas de posible mejora”. Es decir, el clima

organizacional evalúa el desenvolvimiento del personal de una empresa para conocer cómo funciona cada miembro o área de trabajo, para identificar rasgos o actitudes de los colaboradores y saber si realmente se identifican con la organización.

Para Chiavenato (2000),

El clima organizacional se manifiesta como la influencia que existe en el ambiente de trabajo, sobre la motivación de los colaboradores, en base a la cualidad o propiedad del ambiente que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

El ambiente donde se relacionan los colaboradores y donde se desarrollan las funciones, es de suma importancia para motivar a los trabajadores.

#### **2.4. Retroalimentación**

Ávila (2009) señala que “la retroalimentación es un proceso en el que se comparten inquietudes y sugerencias para conocer el desempeño y mejorar en el futuro, además de potenciar e invitar a la reflexión”. Es el intercambio de opiniones que llevaría a los trabajadores a reflexionar si se realiza bien o no el trabajo asignado.



## **2.5. Comunicación interna**

Capriotti (1998) menciona que “la comunicación interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo”. Este concepto es de carácter informativo, ya que tiene como objetivo comunicar a los empleados sobre lo acontecido en la empresa, sin buscar la participación de los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles informaciones. Esta concepción de la comunicación interna tiene un claro matiz dirigista, en el cual la comunicación, o, mejor dicho, la transmisión de la información es sólo descendente, desde los niveles directivos hacia los subalternos. Capriotti nos señala algunos objetivos globales de la comunicación interna:

### **2.5.1. Nivel relacional**

El objetivo es establecer una relación fluida entre empleados y empleadores a través de canales apropiados entre todos los niveles de la empresa.

### **2.5.2. Nivel operativo**

Para un ágil funcionamiento de la empresa y dinamismo entre las áreas con una mejor coordinación entre ellas, existe el nivel operativo que permite facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa.

### **2.5.3. Nivel motivacional**

En este nivel, se intenta motivar y activar a los miembros de la organización, contribuir a crear un ambiente de trabajo en armonía, que conlleve a un trabajo de calidad y al aumento de la productividad y competitividad de la empresa.

### **2.5.4. Nivel actitudinal**

Se esfuerza por lograr la aceptación e integración de los empleados con la filosofía, los valores y los objetivos globales de la organización. Y también tiene como objetivo crear y mantener una imagen favorable de la empresa entre los miembros de la organización.

## **2.6. Comunicación externa**

Es cuando la organización envía mensajes a destinatarios externos, esto le permite mantener un contacto directo con ellos y optimizar todo tipo de relaciones que benefician a la propia empresa. Los mensajes que envía están relacionados con la promoción de sus productos y servicios.

Esteban et. al (2008) definen a la comunicación externa como “la transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización” (consumidores, distribuidores, prescriptores, prensa, grupos de interés, entre otros). Refiriéndose a todo tipo de información brindada desde una institución hacia los que podrían ser sus posibles clientes u otros.

Dicho de otra forma:

Es la comunicación dirigida de forma masiva a los públicos que no se

encuentran en la organización; consiste en relacionarse al mismo tiempo con un gran número de receptores mediante la utilización de los medios masivos, limitando de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor (Razón y palabra, 2012).

En este sentido, se refuerza la parte comercial y publicitaria utilizando este tipo de comunicación, ya que impulsa la imagen corporativa adecuada a todo lo que tenga que ver con la parte externa de la empresa, mediante el fortalecimiento de sus valores organizacionales.

El objetivo fundamental de la comunicación externa es mostrar una imagen corporativa adecuada para brindar información sobre los productos y servicios al público externo de la empresa.

## **2.7. Comunicación direccional**

La comunicación organizacional puede entenderse de acuerdo con su dirección, lo que significa que la información puede fluir hacia abajo, hacia arriba o en sentido horizontal. Puede ser de directivo hacia subordinado, de colaborador a colaborador, de colaborador a directivo o de la empresa hacia el probable cliente.

### **2.7.1. Comunicación descendente**

Ongallo (2008) señala que la “finalidad de este tipo de comunicación consiste en garantizar una adecuada comprensión de los objetivos de la organización”. Esto significa que, al momento de solicitar alguna tarea al empleado, esta sea cumplida, brindándole una retroalimentación.

### **2.7.2. Comunicación ascendente**

Robbins y Judge (2009) conciben a la comunicación ascendente como “la que circula hacia un nivel superior en el grupo u organización. Sirve para proporcionar retroalimentación a los horizontes superiores sobre el progreso en la consecución de las metas y problemas presentes”, esto indica que este tipo de comunicación se extiende a un nivel más alto dentro de un grupo humano para una retroalimentación.

Por otro lado, Villafañe (2002) señala que:

El objetivo de la comunicación ascendente incluye propiciar el diálogo social en la organización para que todos los miembros del personal se sientan protagonistas tanto de la actividad como de las metas de la institución, así como generar energías y capacidades ocultas, maximizar la utilización de las ideas, beneficiar el autoanálisis y la reflexión y alentar el consenso.

El tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores en general, ayuda a optimizar el trabajo, y alcanzar metas y objetivos con mayor facilidad.

### **2.7.3. Comunicación horizontal**

Robins y Judge (2009) mencionan que “la comunicación lateral tiene lugar entre los integrantes de un mismo grupo de trabajo y entre los miembros de equipos de labor del mismo nivel o entre los trabajadores horizontalmente equivalentes”.

De Castro (2014) indica que “este tipo de comunicación es adecuada para

establecer la buena coordinación y unión de las unidades de la empresa y de las funciones que se desarrollan al interior del sistema empresa”. Este tipo de comunicación favorece la realización de las funciones y optimiza las relaciones entre los trabajadores de una organización.

## CAPÍTULO III: SATISFACCIÓN DEL TURISTA

### 3.1. Satisfacción del turista

Martínez – Tur et. al (2001) mencionan que “el concepto de la palabra “satisfacción”, proviene del latín satis (bastante) y facere (hacer), el concepto está relacionado con un sentimiento de ‘estar saciado’”. En este sentido, puede decirse que se refiere a la sensación de “saciedad” después de consumir o utilizar de forma continua un producto o servicio.

Zeithaml y Bitner (1996) refieren que “la satisfacción es la evaluación que hace el cliente sobre un servicio adquirido o un producto consumido, y si, el producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas”. Se refiere a aquella respuesta que obtiene el turista al momento de adquirir un producto o servicio, a la incógnita si pudo satisfacer sus necesidades y expectativas.

El análisis de la satisfacción del cliente, pretende evaluar la discrepancia encontrada entre el servicio esperado y el recibido o experimentado por el cliente, siempre como un juicio posterior al disfrute de los servicios, según refleja el paradigma de la disconformidad. (Oliver, 1981)

Este concepto refleja que el objetivo de este análisis de cada cliente, es conocer si se ha recibido el servicio esperado, mediante una evaluación posterior a la experiencia vivida con un producto o servicio.

Hoy en día, las empresas quieren presentar como prioridad la satisfacción del cliente y el buen servicio, pero la realidad es otra, muchas empresas se alejan de lo que predicán por la atención que les dan a sus clientes con productos que los

dejan insatisfechos, por lo tanto, no contribuyen al desarrollo de la empresa, pues según Chris Denove y James D. Power. (2006) en su libro “Satisfaction”, existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y los beneficios de la empresa como la lealtad, el boca a boca y mayores ventas.

### **3.2. Nivel de seguridad**

Handszuh et. al (2010) menciona que elegir un destino vacacional depende de unos puntos clave, como son “la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad”, dos de estos puntos, el precio y la oferta escrita, son tangibles, y la seguridad y la calidad se muestran y verifican en el destino y corresponden a percepciones y expectativas de diferentes individuos.

Además, existe un vínculo angosto entre la seguridad, y la calidad turística y la sostenibilidad por el otro. El desarrollo sostenible pretende asegurar la permanencia de las actividades a largo plazo, a partir del respeto y fortalecimiento de los recursos turísticos, en los que la seguridad es uno de los “factores económicos fundamentales”. Para la calidad en turismo, la seguridad es uno de los factores determinantes, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo de la OMT:

El resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene,

la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural.

### **3.3. Calidad en el servicio**

Según Betancourt et. al (2010): “el término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”. Se refiere a la acción misma de servir a los clientes, la misma que deberá tener un efecto positivo en el individuo.

Berry y Bennet (1989), indican que “la calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes”. La calidad del servicio se hace realidad en la percepción, viéndola como más deseable que percibida, ya que esto último requerirá de un pensamiento y análisis previo. Lo que los clientes desean del desempeño del servicio tiene cinco dimensiones globales que son:

#### **3.3.1. Tangibilidad**

Esta es la parte visible de la prestación del servicio. Influye directamente, de dos maneras, en las percepciones de la calidad del servicio; primero, dan una idea sobre la naturaleza y calidad del servicio, y segundo, afecta la percepción de la calidad del servicio. Por ejemplo, si un restaurante cuenta con pisos limpios y un servicio ordenado, este causará una mejor impresión que un restaurante sin estos lujos.



### **3.3.2. Confiabilidad**

Esto significa que el servicio prometido se realiza de forma correcta y segura. En otras palabras, significa mantener su promesa de servir.

### **3.3.3. Tiempo de respuesta**

Es un deseo de servir, es un deseo de servir a los clientes de manera rápida y eficiente. El tiempo de reacción muestra a los clientes que valoras sus preferencias y deseas conservarlas.

### **3.3.4. Seguridad (confianza)**

Se refiere a las actitudes y habilidades de los empleados, que en conjunto inspiran la confianza del cliente. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios con atención cálida y empáticos, se sienten animados a seguir siendo clientes de la organización. La seguridad se logra asignando a las personas adecuadas a los trabajos correctos.

### **3.3.5. Empatía**

Va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.

Esto va más allá de solo ser cortés. Es fidelizar a los clientes y tener la voluntad de entender a fondo las necesidades del cliente, encontrando una manera

de satisfacerlas.

Las brechas entre las expectativas del cliente y el servicio que recibe son:

- La diferencia entre lo que quieren los clientes y lo que piensa la gerencia que ellos quieren.
- La diferencia entre lo que la dirección cree que quieren los clientes y lo que pide a la organización proporcione.
- La diferencia entre las especificaciones de servicio y el nivel de servicio realmente entregado.
- La diferencia entre el servicio prestado y la comunicación externa acerca del servicio.

### **3.4. Información brindada al turista**

Según Gursoy & McClery, 2004:

La búsqueda de información juega un papel fundamental para los turistas, por las características de los procesos de decisión que realizan en relación con sus desplazamientos vacacionales. Estos viajes implican tomar una serie de decisiones importantes, pudiendo las empresas, a través de sus acciones de marketing, influir sobre las decisiones de los turistas.

Se refiere a que los turistas, antes de tomar la decisión de qué servicio tomar, se informan previamente, esto quiere decir que el marketing que presente cada servicio, es fundamental para mostrar lo mejor que tienen.

“La búsqueda de información aparece tras la necesidad percibida por el turista de consultar varias fuentes de información antes de tomar sus decisiones”

(Moutinho, 1987), considerando esto cuando la información conocida hasta ese momento es insuficiente u obsoleta.

### **3.5. Expectativas del cliente**

El cliente (o turista), antes de adquirir un producto o un servicio, normalmente, analiza según su necesidad y experiencia. “Las expectativas de los clientes son como los deseos y necesidades de los clientes; es decir lo que ellos piensan que debería suministrarles la oferta y no lo que podría suministrarles” (Christopher et. al 1994).

Kotler & Armstrong (2013) mencionan que “los clientes se forman expectativas sobre el valor y la satisfacción que les entregarán las varias ofertas de mercado y realizan sus compras de acuerdo con ellas”. Es importante considerar los efectos que pueden tener los servicios o productos en el cliente para fidelizarlo como cliente potencial.

Para Zeithaml y Bitner citado por Quispe & Maza (2018) refiere que “son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las expectativas del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder”. Es lo que espera el cliente, y normalmente, las expectativas son bastante altas, por ello es un punto importante que toda empresa u organización debe considerar.

Las expectativas deben estar ligadas a un nivel adecuado, para ello, Kotler & Armstrong (2013) señalan que “si éste es demasiado bajo, podrían satisfacer a los que compran, pero no atraer a nuevos compradores; si es demasiado alto, los

compradores quedarán insatisfechos”.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Enunciado de las hipótesis**

#### **4.1.1. Hipótesis General**

La comunicación organizacional influye significativamente en la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022.

#### **4.1.2. Hipótesis Específicas**

- a. La comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.
- b. La comunicación organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.
- c. La comunicación organizacional influye significativamente en la información brindada al turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

## 4.2. Operacionalización de las Variables y Escalas de Medición

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables y Escalas de Medición*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Organizacional	Comunicación Interna Comunicación Externa Comunicación Direccional	Nivel relacional Nivel operativo Nivel motivacional Nivel actitudinal	( ) Adecuada0
		Relación con el cliente Productos y servicios Imagen adecuada Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal	( ) Inadecuada
Satisfacción del Turista	Nivel de seguridad Calidad en el servicio Información brindada al turista	Imagen Satisfacción Percepción del cliente Confiabilidad Empatía Orientación Manejo de información	(5) Excelente (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1) Pésima

## 4.3. Tipo y diseño de la Investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es básico o puro. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), puesto que el propósito de esta es poder generar mayor conocimiento de las variables a investigar.

El nivel de conocimiento es descriptivo – correlacional, ya que se describen ambas variables, de las cuales existe información y estudios empíricos descriptivos previos y además se encarga de establecer la relación entre las dos variables propuestas e intenta explicar cómo es que se comporta una variable en función de la otra.

“El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no existe manipulación activa de alguna variable y se busca establecer la relación de variables medidas en una muestra en un único momento del tiempo”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### **4.4. Ámbito de la investigación**

La presente investigación se llevó a cabo en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna en el año 2022, del departamento de Tacna, provincia de Tacna y distrito de Tacna.

#### **4.5. Unidad de estudio, población y Muestra del Estudio**

##### **4.5.1. Población**

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común que se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2003).

La población del presente estudio la constituyen los turistas y los trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte que son 80 en total.

#### 4.5.2. Muestra

“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo, 2003).

Para la muestra se cuenta con una población indeterminada de turistas, donde se utilizó la siguiente fórmula de población infinita:

**Determinación de la muestra.** Los criterios fueron los siguientes:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

En donde:

n : Tamaño de la muestra

p : Probabilidad a favor (0,5)

q : Probabilidad en contra (0,5)

Z : Nivel de confianza (90 % = constante K: 1,65)

e : Margen de error (10 % = 0,10)

Para la cual, se reemplazaron los valores:

$$n = \frac{(1,65)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(0,680625)}{(0,01)}$$

$$n = 68,0625$$

Redondeando a unidades, la muestra es de 68 turistas. Encuestamos a los 80 trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte representativas que alquilan un módulo en el Terminal.



## **4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección**

### **4.6.1. Procedimiento y Análisis de la información**

El procesamiento de datos, se realizó mediante el programa estadístico del SPSS 28, el cual nos ayudó a obtener datos estadísticos exactos. Cabe señalar que utilizamos el método estructural de Chi-cuadrada, debido a nuestras variables de investigación.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010: Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjunta al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de las figuras que acompañarán los cuadros que se elaboraron para describir las variables.

### **4.6.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección**

El presente trabajo de investigación utiliza la técnica de la encuesta, la cual es una de las técnicas de recolección más usadas. “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Hernández y otros 1999).

La encuesta se realizó a turistas en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna y se aplicó un cuestionario dirigido a los servidores del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

Se utilizó como base el instrumento de la autora Bejar Marquina, Frida Marilia, el mismo que fue adaptado y validado por jueces expertos.

## **CAPITULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

Bajo la autorización de la administración de la Gerencia de Terminales Terrestres de la Municipalidad Provincial de Tacna, se realizó las coordinaciones necesarias, se aplicó dos instrumentos, uno dirigido al personal de la Gerencia de Terminales Terrestres y representantes de empresas de transporte, y otro para los turistas que se encontraban en el terminal nacional.

Los instrumentos se aplicaron en dos días por tener el inconveniente de que los turistas contaban con tiempo reducido y no accedían fácilmente a llenar el cuestionario.

Al tener la totalidad de instrumentos aplicados, se procesa la información de manera estadística utilizando los diferentes métodos estadísticos planteados en el punto *4.6 Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección* del IV capítulo de este trabajo de investigación.

Los resultados se presentan según los objetivos de estudio a través de tablas univariadas, bivariadas y figuras estadísticas.

Para la prueba de hipótesis se realiza un análisis bivariado para establecer la relación de las variables de estudio.

## 5.2. Diseño de la presentación de resu

### 5.3. Itados

A continuación, se muestran los resultados para ambas variables de la investigación, los datos fueron obtenidos a través de:

**Variable independiente** – Comunicación Organizacional: se ha analizado la tabla relacionada a la variable de estudio, dividiéndose está en 03 dimensiones para una mejor obtención de resultados.

**Variable dependiente** – Satisfacción del turista: se han analizado la tabla relacionada a la variable de estudio, dividiéndose está en 03 dimensiones de resultados.

## 5.4. Los resultados

### 5.4.1. Análisis estadístico de la variable comunicación organizacional

**Tabla 2**

*Comunicación organizacional en trabajadores de la gerencia de Terminales*

*Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

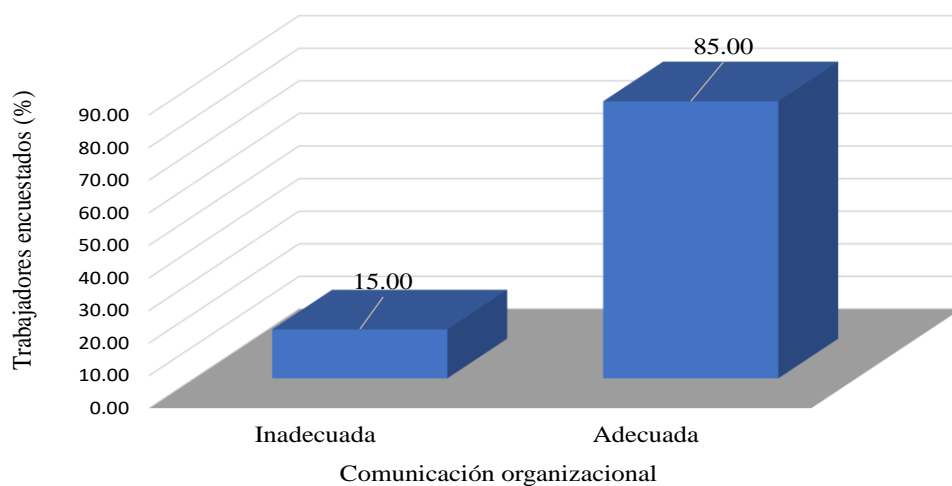
Comunicación organizacional	Trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte	
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada (15-45)	12	15.00
Adecuada (46-75)	68	85.00
Total	80	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 1**

*Comunicación organizacional en trabajadores de la gerencia de Terminales*

*Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 1

### **Interpretación**

En la presente tabla y figura 1, se observa la distribución de la variable comunicación organizacional conformadas por (Ítem 1 al 15), según los trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022, donde un 85.00% manifestó que se realiza una adecuada comunicación organizacional y solo un 15.00% manifestó ser inadecuada.

**Tabla 3**

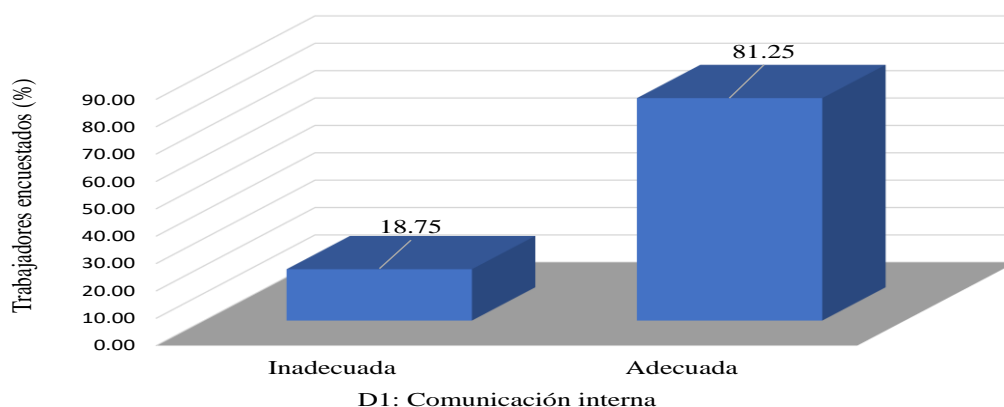
*Comunicación interna en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

<b>D1: Comunicación interna</b>	<b>Trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuada (4-12)	15	18.75
Adecuada (13-20)	65	81.25
Total	80	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 2**

*Comunicación interna en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 2

### **Interpretación**

En la presente tabla y figura 2, se observa la distribución de la dimensión comunicación interna variable conformadas por (Ítem 1 al 4), según los trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022, donde un 81.25% manifestó que se realiza una adecuada comunicación interna y solo un 18.75% manifestó ser inadecuada la comunicación interna.

**Tabla 4**

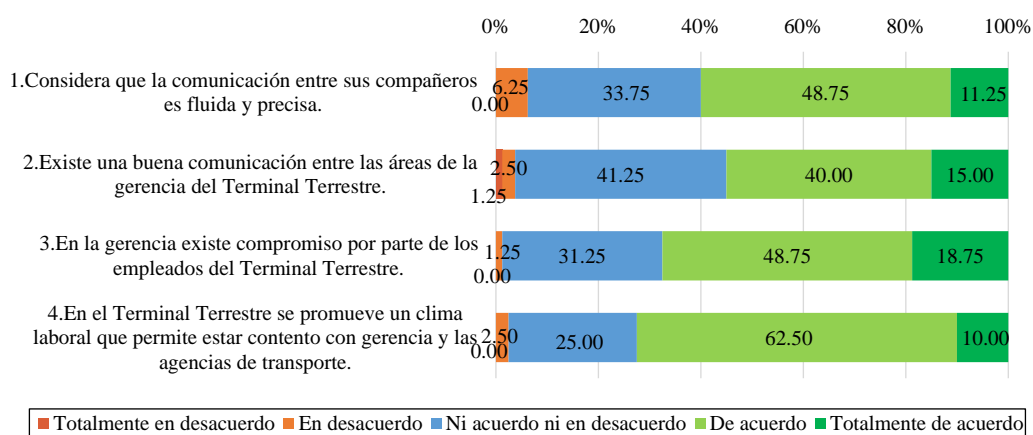
*Distribución de ítems de la comunicación interna en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Comunicación interna	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1.Considera que la comunicación entre sus compañeros es fluida y precisa.	0	0.00	5	6.25	27	33.75	39	48.75	9	11.25	80	100.00
2.Existe una buena comunicación entre las áreas de la gerencia del Terminal Terrestre.	1	1.25	2	2.50	33	41.25	32	40.00	12	15.00	80	100.00
3.En la gerencia existe compromiso por parte de los empleados del Terminal Terrestre.	0	0.00	1	1.25	25	31.25	39	48.75	15	18.75	80	100.00
4.En el Terminal Terrestre se promueve un clima laboral que permite estar contento con gerencia y las agencias de transporte.	0	0.00	2	2.50	20	25.00	50	62.50	8	10.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

**Figura 3**

*Distribución de ítems de la comunicación interna en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 3



## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 3, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘comunicación interna’, conformada por (Ítem 01 al 04), según los trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres (GTT) y empresas de transportes del Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 01, el cual alcanzó un 48.75% ya que los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que hay una comunicación fluida y precisa entre sus compañeros de trabajo. El ítem 02 alcanzó un 41.25% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con que exista una buena comunicación entre las áreas de la GTT. Un 48.75% del ítem 03 denotó estar de acuerdo con el compromiso en la mencionada gerencia. Y el ítem 04 un 68.50% manifestó estar de acuerdo con que sí se promueve un clima laboral que permita estar contento con la GTT y las empresas de transportes.

Se concluye que la mayoría de trabajadores de la GTT y empresas de transporte mencionan que sí se promueve un óptimo clima laboral.

**Tabla 5**

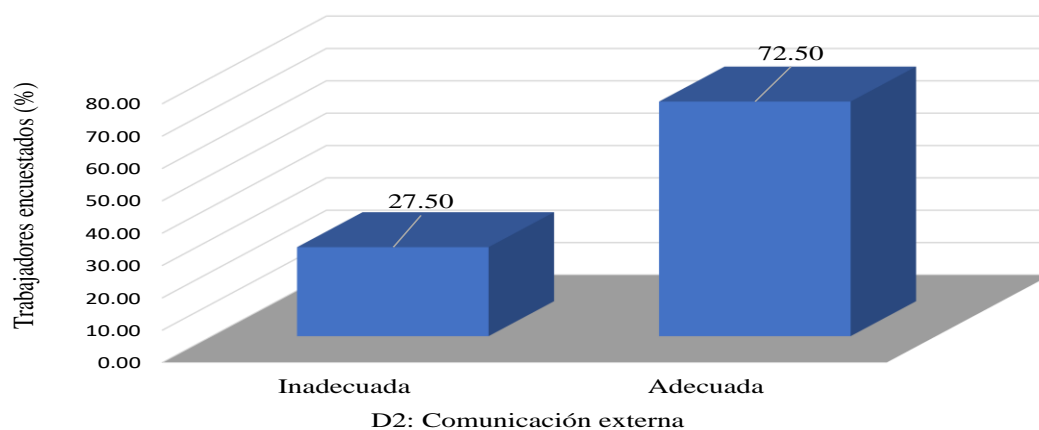
*Comunicación externa en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

<b>D2: Comunicación externa</b>	<b>Trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte</b>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuada (6-18)	22	27.50
Adecuada (19-30)	58	72.50
Total	80	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 4**

*Comunicación externa en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 4

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 4, se observa la distribución de la dimensión comunicación externa conformadas por (Ítem 5 al 10), según los trabajadores de la GTT y empresas de transporte de Tacna en el año 2022, donde un 72.50% manifestó que se realiza una adecuada comunicación externa y un 27.50% manifestó haber una inadecuada comunicación externa.

**Tabla 6**

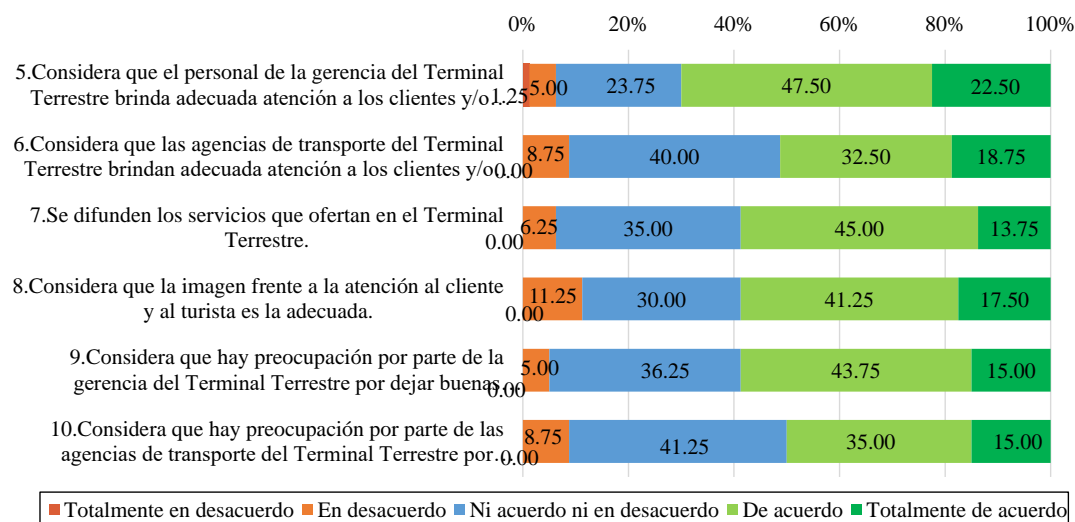
*Distribución de ítems de la comunicación externa en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Comunicación externa	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
5.Considera que el personal de la gerencia del Terminal Terrestre brinda adecuada atención a los clientes y/o turistas.	1	1.25	4	5.00	19	23.75	38	47.50	18	22.50	80	100.00
6.Considera que las agencias de transporte del Terminal Terrestre brindan adecuada atención a los clientes y/o turistas.	0	0.00	7	8.75	32	40.00	26	32.50	15	18.75	80	100.00
7.Se difunden los servicios que ofertan en el Terminal Terrestre.	0	0.00	5	6.25	28	35.00	36	45.00	11	13.75	80	100.00
8.Considera que la imagen frente a la atención al cliente y al turista es la adecuada.	0	0.00	9	11.25	24	30.00	33	41.25	14	17.50	80	100.00
9.Considera que hay preocupación por parte de la gerencia del Terminal Terrestre por dejar buenas expectativas al cliente y/o turista.	0	0.00	4	5.00	29	36.25	35	43.75	12	15.00	80	100.00
10.Considera que hay preocupación por parte de las agencias de transporte del Terminal Terrestre por dejar buenas expectativas al cliente y/o turista.	0	0.00	7	8.75	33	41.25	28	35.00	12	15.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

**Figura 5**

*Distribución de ítems de la comunicación externa en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 5

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 5, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘comunicación externa’, conformada por (Ítem 05 al 10), según los trabajadores de la GTT y empresas de transportes del Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 05, el cual alcanzó un 47.50% ya que los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que el personal de la GTT brinda una adecuada atención a los clientes y/o turistas. El ítem 06 alcanzó un 40% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con que las agencias de transporte del Terminal Terrestre brinden una adecuada atención. Un 45% del ítem 07 denotó estar de acuerdo con que se difunden servicios que ofertan el Terminal. En el ítem 08 un 41.25% manifestó estar de acuerdo con que se da una adecuada imagen frente a la atención al turista. Asimismo, en el ítem 09 el 43.75% considera que sí hay preocupación por parte de la GTT de dejar buenas expectativas al cliente y/o turista, marcando la categoría ‘de acuerdo’. Finalmente, un 41.25% mencionó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que haya preocupación por parte de las agencias del Terminal Terrestre por dejar buenas expectativas al cliente y/o turista

Se concluye, en su mayoría, los trabajadores de la GTT y empresas de transporte consideran que sí se brinda una adecuada atención a los turistas y/o clientes.

**Tabla 7**

*Comunicación direccional en trabajadores de la gerencia de Terminales*

*Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

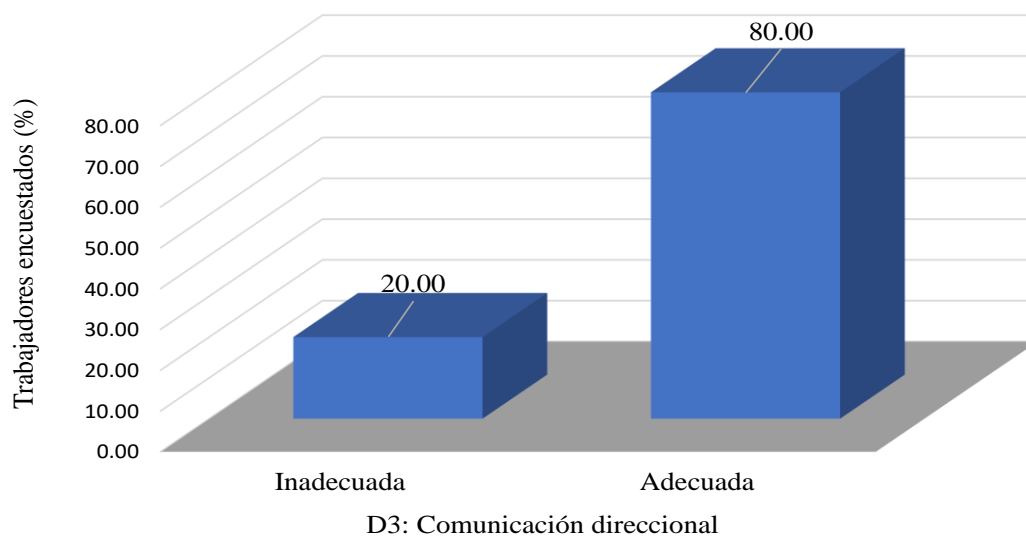
D3: Comunicación direccional	Trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte	
	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada (5-15)	16	20.00
Adecuada (16-25)	64	80.00
Total	80	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 6**

*Comunicación direccional en trabajadores de la gerencia de Terminales*

*Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 6

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 6, se observa la distribución de la dimensión comunicación direccional conformadas por (Ítem 11 al 15), según los trabajadores de la GTT y empresas de transporte de Tacna en el año 2022, donde un 80.00% manifestó que se realiza una adecuada comunicación direccional y un 20.00% manifestó haber una inadecuada comunicación direccional.

**Tabla 8**

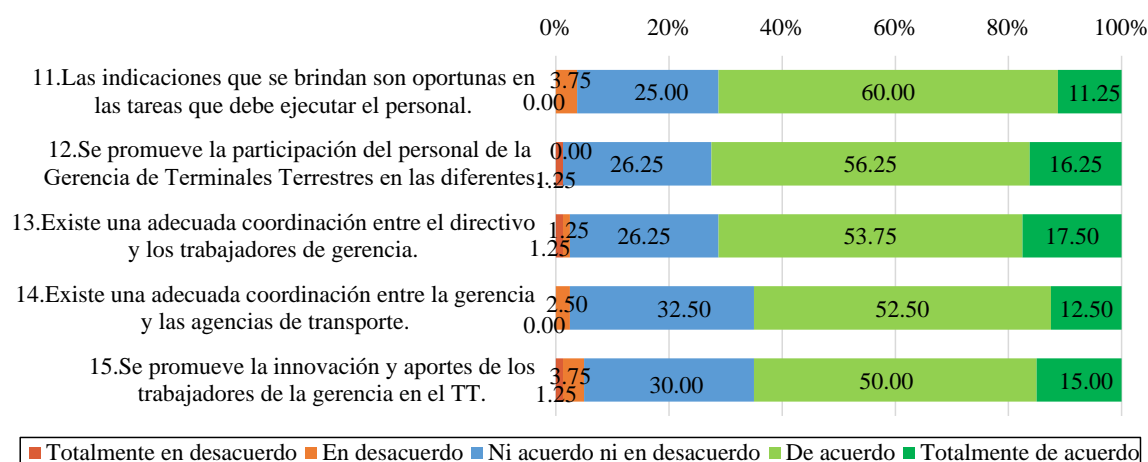
*Distribución de ítems de la comunicación direccional en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Comunicación externa	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
11.Las indicaciones que se brindan son oportunas en las tareas que debe ejecutar el personal.	0	0.00	3	3.75	20	25.00	48	60.00	9	11.25	80	100.00
12.Se promueve la participación del personal de la Gerencia de Terminales Terrestres en las diferentes actividades.	1	1.25	0	0.00	21	26.25	45	56.25	13	16.25	80	100.00
13.Existe una adecuada coordinación entre el directivo y los trabajadores de gerencia.	1	1.25	1	1.25	21	26.25	43	53.75	14	17.50	80	100.00
14.Existe una adecuada coordinación entre la gerencia y las agencias de transporte.	0	0.00	2	2.50	26	32.50	42	52.50	10	12.50	80	100.00
15.Se promueve la innovación y aportes de los trabajadores de la gerencia en el TT.	1	1.25	3	3.75	24	30.00	40	50.00	12	15.00	80	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

**Figura 7**

*Distribución de ítems de la comunicación direccional en trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 7



## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 7, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘comunicación direccional’, conformada por (Ítem 11 al 15), según los trabajadores de la GTT y empresas de transportes del Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 11, el cual alcanzó un 60% ya que los encuestados manifestaron estar de acuerdo con las indicaciones que se brindan dentro de la GTT son oportunas en las tareas que se deben ejecutar. El ítem 12 alcanzó un 56.25% en la categoría de acuerdo con que se promueve la participación del personal las agencias de transporte del Terminal Terrestre en diferentes actividades. Un 53.25% del ítem 13 denotó estar de acuerdo con que existe una adecuada coordinación entre el directivo y los trabajadores de la GTT. En el ítem 14 un 52.50% manifestó estar de acuerdo con que existe una adecuada coordinación entre la gerencia y las agencias de transporte y en el ítem 15 el 50% de los encuestados considera estar de acuerdo con que se promueve la innovación y aportes de los trabajadores de la GTT.

Se concluye, en su mayoría, que los trabajadores de la GTT y empresas de transporte consideran que sí se brindan indicaciones oportunas en las tareas que debe ejecutar el personal.

#### 5.4.2. Análisis estadístico de la variable satisfacción del turista

**Tabla 9**

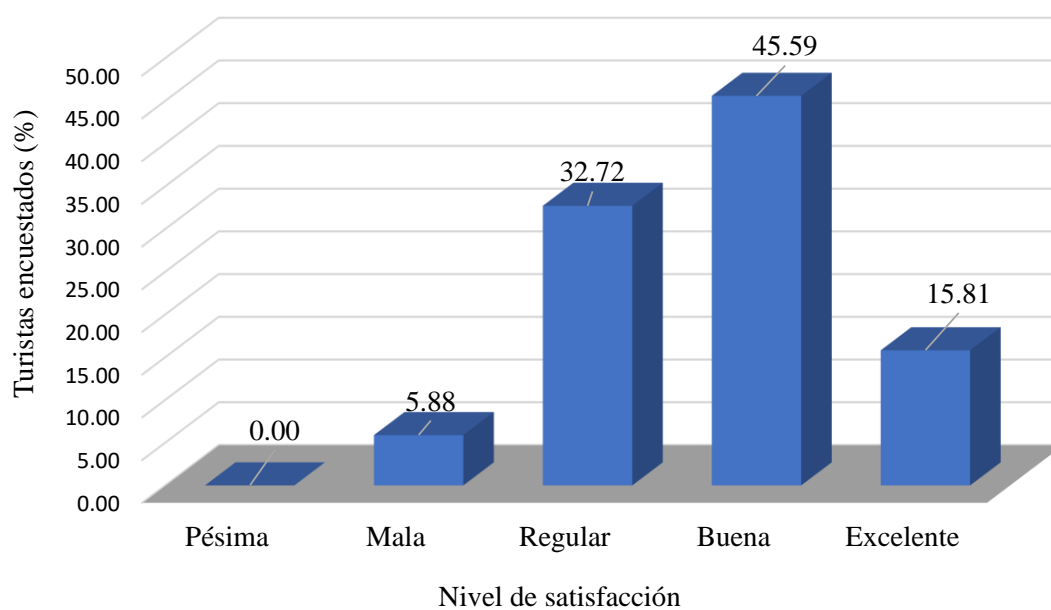
*Nivel de satisfacción en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Satisfacción del turista	Turistas	
	Frecuencia	Porcentaje
Pésima (15-26)	0	0.00
Mala (27-38)	16	5.88
Regular (39-50)	89	32.72
Buena (51-62)	124	45.59
Excelente (63-75)	43	15.81
Total	272	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 8**

*Nivel de satisfacción en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 8

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 8, se observa la distribución de la variable satisfacción del turista conformadas por (Ítem 16 al 30), según los turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022, donde un 45.59% manifestaron ser buena, un 15.81% excelente, contra un 32.72% que manifestó una satisfacción regular, un 5.88% como satisfacción mala y no se encontró ningún turista que haya tenido una satisfacción pésima (0.00%).

Se concluye que la mayoría de los turistas encuestados manifestaron tener una satisfacción aceptable, es decir buena con tendencia a regular, esto quiere decir que el producto o servicio por parte de la empresa hacia sus clientes fue casi óptima.

**Tabla 10**

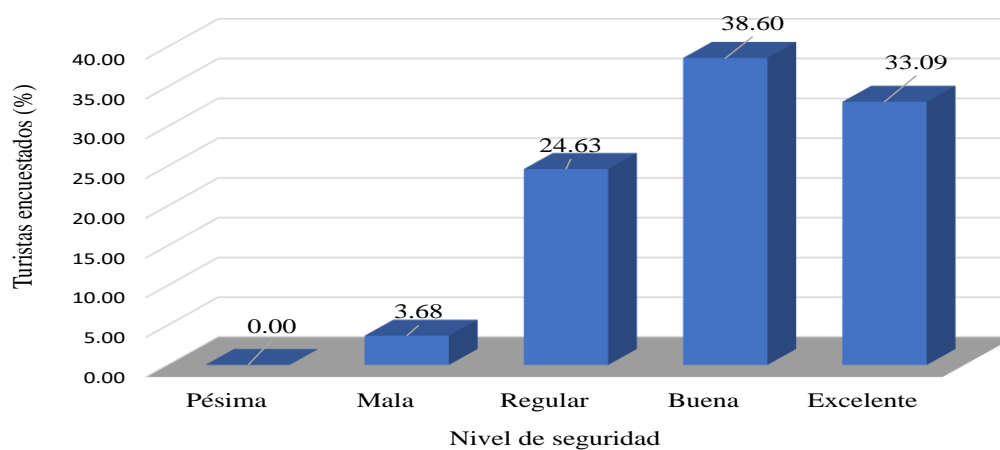
*Nivel de seguridad en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Nivel de seguridad	Turistas	
	Frecuencia	Porcentaje
Pésima (4-6)	0	0.00
Mala (7-9)	10	3.68
Regular (10-12)	67	24.63
Buena (13-15)	105	38.60
Excelente (16-20)	90	33.09
Total	272	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 9**

*Nivel de seguridad en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 9

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 9, se observa la distribución de la dimensión nivel de seguridad conformadas por (Ítem 16 al 19), según los turistas atendidos en el Terminal Terrestre de Tacna en el año 2022, donde un 38.60% manifestaron ser buena, un 33.09% excelente, así mismo un 24.63% que manifestó una satisfacción regular, un 3.68% como satisfacción mala y no se encontró ningún turista que haya tenido una satisfacción pésima (0.00%).

Se concluye que la mayoría de los turistas encuestados manifestó tener un nivel de seguridad aceptable, es decir buena con tendencia a excelente.

**Tabla 11**

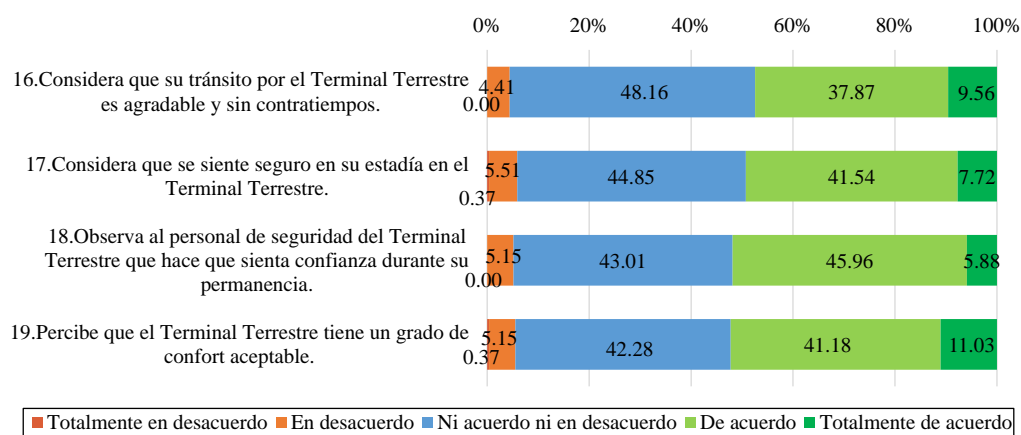
*Distribución de ítems del nivel de seguridad en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Nivel de seguridad	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
16.Considera que su tránsito por el Terminal Terrestre es agradable y sin contratiempos.	0	0.00	12	4.41	131	48.16	103	37.87	26	9.56	272	100.00
17.Considera que se siente seguro en su estadía en el Terminal Terrestre.	1	0.37	15	5.51	122	44.85	113	41.54	21	7.72	272	100.00
18.Observa al personal de seguridad del Terminal Terrestre que hace que sienta confianza durante su permanencia.	0	0.00	14	5.15	117	43.01	125	45.96	16	5.88	272	100.00
19.Percibe que el Terminal Terrestre tiene un grado de confort aceptable.	1	0.37	14	5.15	115	42.28	112	41.18	30	11.03	272	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

### Figura 10

*Distribución de ítems del nivel de seguridad en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 10

### Interpretación

En la presente tabla y figura 10, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘nivel de seguridad’, conformada por (Ítem 16 al 19), según los turistas atendidos en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 16, el cual alcanzó un 48.16% ya que los turistas manifestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el ítem en mención. El ítem 17 alcanzó un 44.85% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con sentirse seguro en su estadía. Un 45.65% del ítem 18 denotó estar de acuerdo con la confianza que brinda el personal de Terminal Terrestre. Y el ítem 19 un 42.28% marcó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el grado de confort que brinda el Terminal Terrestre.

Se concluye que la mayoría de turistas manifiesta recibir un nivel de seguridad regular en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría porque se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo a pesar de que en el ítem 19 demuestran estar de acuerdo con el nivel de confianza por parte del personal del Terminal.

## **Tabla 12**

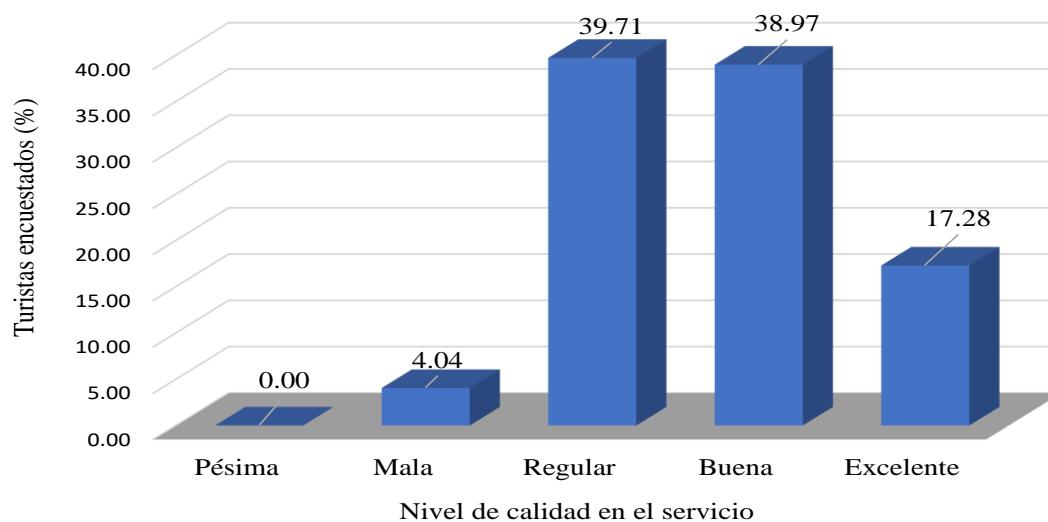
*Nivel de calidad en el servicio en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Calidad en el servicio	Turistas	
	Frecuencia	Porcentaje
Pésima (6-10)	0	0.00
Mala (11-15)	11	4.04
Regular (16-20)	108	39.71
Buena (21-25)	106	38.97
Excelente (26-30)	47	17.28
Total	272	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

### Figura 11

*Nivel de calidad en el servicio en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 11

### Interpretación



En la presente tabla y figura 11, se observa la distribución de la dimensión calidad en el servicio conformadas por (Ítem 20 al 25), según los turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022, donde en primer lugar un 39.71% manifestaron una regular calidad en el servicio, seguidamente una calidad buena en el servicio en un 38.97%, excelente en un 17.28%, opuesto a esto solo un 4.04% manifestó haber recibido una mala calidad en el servicio y ningún turista manifestó una calidad pésima (0.00%).

Se concluye que la mayoría de los turistas encuestados manifestaron haber recibido una regular calidad en el servicio con tendencia a buena.

**Tabla 13**

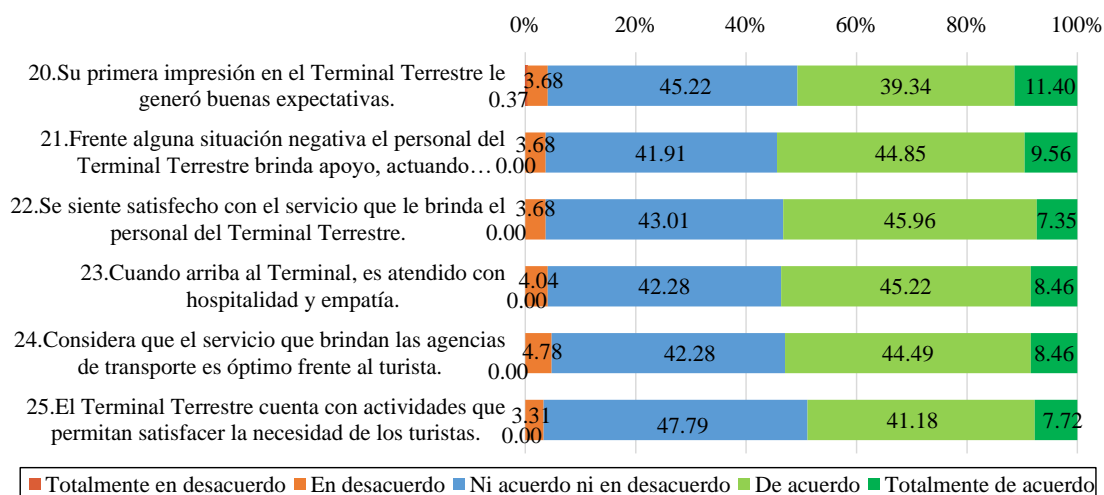
*Distribución de ítems del nivel de calidad en el servicio, en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Calidad en el servicio	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20.Su primera impresión en el Terminal Terrestre le generó buenas expectativas.	1	0.37	10	3.68	123	45.22	107	39.34	31	11.40	272	100.00
21.Frente alguna situación negativa el personal del Terminal Terrestre brinda apoyo, actuando inmediatamente frente a la problemática.	0	0.00	10	3.68	114	41.91	122	44.85	26	9.56	272	100.00
22.Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal del Terminal Terrestre.	0	0.00	10	3.68	117	43.01	125	45.96	20	7.35	272	100.00
23.Cuando arriba al Terminal, es atendido con hospitalidad y empatía.	0	0.00	11	4.04	115	42.28	123	45.22	23	8.46	272	100.00
24.Considera que el servicio que brindan las agencias de transporte es óptimo frente al turista.	0	0.00	13	4.78	115	42.28	121	44.49	23	8.46	272	100.00
25.El Terminal Terrestre cuenta con actividades que permitan satisfacer la necesidad de los turistas.	0	0.00	9	3.31	130	47.79	112	41.18	21	7.72	272	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

**Figura 12**

*Distribución de ítems del nivel de calidad en el servicio, en Turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 12

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 12, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘calidad en el servicio’, conformada por (Ítem 20 al 25), según los turistas atendidos en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 25, el cual alcanzó un 47.79% ya que los turistas manifestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el ítem en mención, el mismo que habla de que el Terminal Terrestre cuenta con actividades que permitan satisfacer la necesidad del turista. El ítem 20 alcanzó un 45.22% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con que si el Terminal Terrestre le generó buenas expectativas en su primera impresión. Un 44.85% del ítem 21 menciona estar de acuerdo con que el personal del Terminal brinda apoyo frente a alguna situación negativa que se presente. El 45.96% del ítem 22 se siente satisfecho con el servicio que brinda el personal del Terminal Terrestre. En el ítem 23 un 45.22% marcó que está de acuerdo con ser atendido con hospitalidad y empatía al arribar al Terminal. Y un 44.49% que corresponde al ítem 24 dijo estar de acuerdo que el servicio que brindan las agencias de transportes es óptimo.

Se concluye que la mayoría de turistas manifiesta recibir un nivel de calidad regular por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero con tendencia a estar de acuerdo.

**Tabla 14**

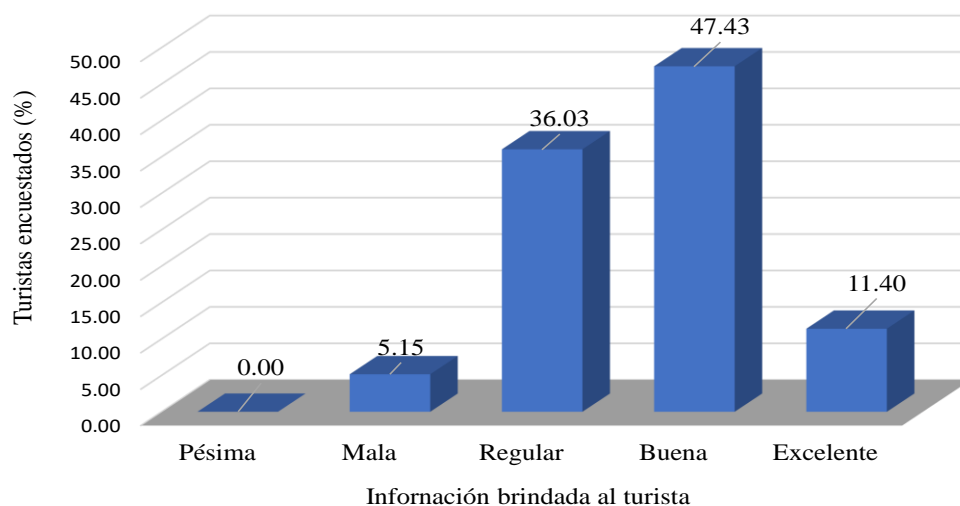
*Nivel de satisfacción de información brindada al turista atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Información brindada al turista	Turistas	
	Frecuencia	Porcentaje
Pésima (5-8)	0	0.00
Mala (9-12)	14	5.15
Regular (13-16)	98	36.03
Buena (17-20)	129	47.43
Excelente (21-25)	31	11.40
Total	272	100.00

Fuente: Elaboración por autor, Encuesta de recolección de datos.

**Figura 13**

*Nivel de satisfacción de información brindada al turista atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 13

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 13, se observa la distribución de la dimensión información brindada al turista conformadas por (Ítem 26 al 30), según los turistas atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022, donde un 47.43% manifestaron ser buena, un 36.03% como regular, un 11.40% como excelente, opuesto a esto solo un 5.15% manifestó una mala información brindada y no se encontró ningún turista que haya tenido una pésima información brindada al turista (0.00%).

Se concluye que la mayoría de los turistas encuestados manifestaron haber recibido una buena información brindada.

**Tabla 15**

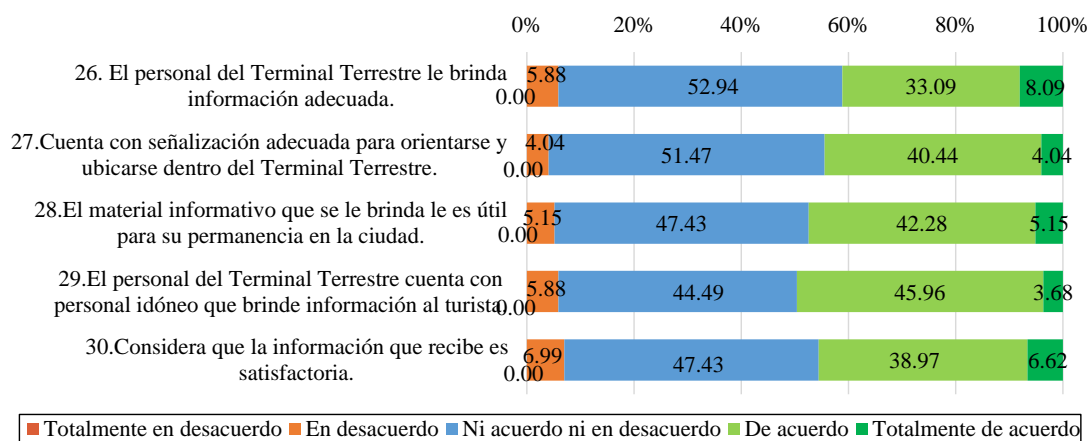
*Distribución de ítems de satisfacción de información brindada al turista atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*

Ítems - Dimensión: Información brindada al turista	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
26. El personal del Terminal Terrestre le brinda información adecuada.	0	0.00	16	5.88	144	52.94	90	33.09	22	8.09	272	100.00
27. Cuenta con señalización adecuada para orientarse y ubicarse dentro del Terminal Terrestre.	0	0.00	11	4.04	140	51.47	110	40.44	11	4.04	272	100.00
28. El material informativo que se le brinda le es útil para su permanencia en la ciudad.	0	0.00	14	5.15	129	47.43	115	42.28	14	5.15	272	100.00
29. El personal del Terminal Terrestre cuenta con personal idóneo que brinde información al turista.	0	0.00	16	5.88	121	44.49	125	45.96	10	3.68	272	100.00
30. Considera que la información que recibe es satisfactoria.	0	0.00	19	6.99	129	47.43	106	38.97	18	6.62	272	100.00

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

**Figura 14**

*Distribución de ítems de satisfacción de información brindada al turista atendidos en el terminal terrestre de Tacna en el año 2022*



Fuente: Tabla 14

## **Interpretación**

En la presente tabla y figura 14, se observa la distribución de ítems de la dimensión ‘calidad en el servicio’, conformada por (Ítem 26 al 30), según los turistas atendidos en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría en el año 2022, donde el porcentaje más alto se encuentra en el ítem 26, el cual alcanzó un 52.94% ya que los turistas manifestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con recibir una información adecuada. El ítem 27 alcanzó un 51.47% en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el Terminal Terrestre cuenta con señalización adecuada para la orientación. Un 47.43% del ítem 28 menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el material informativo proporcionado. El 45.96% del ítem 29 opina que el Terminal Terrestre cuenta con personal idóneo que brinde información. Finalmente, en el ítem 30 un 47.43% marcó que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que la información que recibe es satisfactoria.

Se concluye que la mayoría de turistas manifiesta recibir un nivel regular de satisfacción de información por parte del personal del Terminal Terrestre Manuel A. Odría.

### **5.5. Comprobación de Hipótesis**

Antes de la contrastación de hipótesis se realizó la prueba de normalidad, la cual dispone si el conjunto de datos proviene de una distribución normal y poder realizar los test de hipótesis más exactas.

En esta investigación, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Si los datos del nivel de significancia son menores a 0,05, se puede asegurar que los datos no provienen de una distribución normal, sin embargo, si el nivel de significancia es mayor que 0,05, los datos presentarían una distribución normal.

#### **Formulación de hipótesis para determinar la normalidad**

$H_0$ : Las puntuaciones de la variable como dimensiones provienen de una distribución normal.

$H_1$ : Las puntuaciones de la variable como dimensiones no provienen de una distribución normal.



**Tabla 16**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov, según las variables: comunicación organizacional y satisfacción del turista*

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Presenta normalidad
	Estadístico	gl	Sig.	
Comunicación organizacional	,089	80	,018	No
1.Comunicación interna	,120	80	,006	No
2.Comunicación externa	,111	80	,017	No
3.Comunicación direccional	,201	80	,000	No
Satisfacción del turista	,101	80	,042	No
1.Nivel de seguridad	,167	80	,000	No
2.Calidad en el servicio	,122	80	,005	No
3.Información brindada al turista	,141	80	,000	No

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Base de datos en SPSS Ver 25.

Dado que p valor (Sig asintótica bilateral) respecto a las variables es menor al valor de  $\alpha$  (0,05), entonces se rechaza la hipótesis nula, lo que permitió afirmar que los datos de las variables como las dimensiones no proceden de una distribución normal, por lo cual se trabajarán las pruebas estadísticas no paramétricas para la hipótesis general y para las hipótesis específicas.

### 5.5.1. Hipótesis General

Para la contratación de la hipótesis general se utilizó una prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la cual su función es buscar la relación entre dos variables numéricas y que de preferencia que no cumplan con supuestos de normalidad y a partir de esta prueba estadística decidir si existe relación significativa a un 95% de confianza.

#### a) Formulación de Hipótesis:

Ho: La comunicación organizacional no influye significativamente en la satisfacción del turista en el terminal terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022.

Hi: La comunicación organizacional influye significativamente en la satisfacción del turista en el terminal terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022.

#### b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de Prueba:** Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Correlación de Rho de Spearman”.

**Tabla 17**

*Resultados de la correlación Rho de Spearman, entre la comunicación organizacional y satisfacción del turista (puntajes directos)*

<b>Coefficiente</b>	<b>Variable</b>	<b>Correlaciones</b>	<b>Satisfacción del turista</b>
Rho de Spearman	<b>Comunicación organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,405**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota1: P valor = 0,000219 ( $p < 0.05$ ); se concluye que se rechaza la  $H_0$

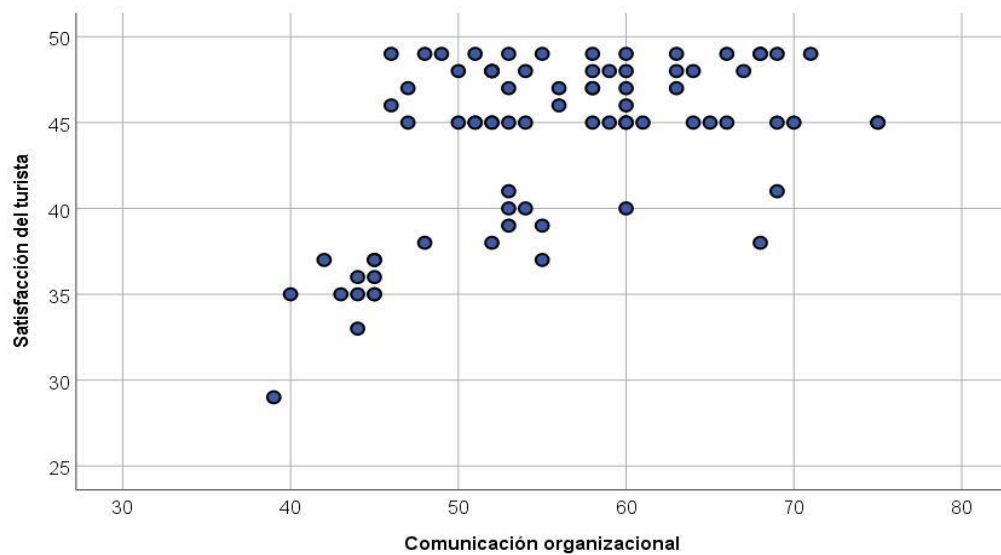
Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

### **Descripción del grado de relación entre variables**

Aplicando la correlación Rho de Spearman, se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,405; lo que, de acuerdo a la escala de valores del coeficiente correlacional, se interpreta y determina que existe una correlación positiva media entre la variable comunicación organizacional y satisfacción del turista. También, de acuerdo a los valores obtenidos de la correlación, se puede observar que se tiene un p valor (Sig. = 0.000), cuyo valor es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se toma la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que existe influencia entre la comunicación organizacional y la satisfacción del turista, en trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte de Tacna en el año 2022.

**Figura 15**

*Descripción del diagrama de dispersión entre la comunicación organizacional y satisfacción del turista (puntajes directos), según sus puntajes directos.*



Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

### **Descripción del gráfico de dispersión según puntaje directos en relación a las variables de estudio**

Como se observa en el diagrama de dispersión ambas variables presentan una relación lineal positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable comunicación organizacional esta se asocia a mayores puntajes respecto a la satisfacción del turista y viceversa, describiendo así una situación compatible con la hipótesis general.

**Tabla 18**

*Escala de fuerza de correlación: según la prueba paramétrica Rho de Spearman*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a - 0.50	Correlación negativa media
-0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil.
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil.
0.0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a + 0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 a + 0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Modificado por Mónica A. Mondragón Barrera según Artículo, tomado del libro de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014, p. 305).

**d) Lectura del P valor:**

Ho : (  $p \geq 0.05$  )  $\rightarrow$  No se rechaza la Ho

H1 : (  $p < 0.05$  )  $\rightarrow$  Rechazo la Ho

$P = 0,000219$ ;  $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$  entonces se rechaza la Ho

**e) Decisión:**

Los resultados de la tabla anterior muestran un valor p - valor (0,000) que es menor que el nivel de significancia (0.05). Por lo cual se rechaza Ho. y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la comunicación organizacional influye significativamente en la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna en el año 2022.

### 5.5.2. Contrastación de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica N° 01

##### a) Formulación de Hipótesis:

Ho: La comunicación organizacional no influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

Hi: La comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

##### b) Estadístico de Prueba:

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Correlación de Rho de Spearman”.

#### Tabla 19

*Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con el nivel de seguridad del turista encuestado (puntajes directos)*

Coeficiente	Variable	Correlaciones	Nivel de seguridad
Rho de Spearman	de Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	0,444**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

Nota1: P valor= 0,000037 ( $p < 0.05$ ); se concluye que se rechaza la Ho

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

#### Descripción del grado de relación entre la variable y dimensión

Aplicando la correlación de Rho de Spearman, se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.444, lo que, de acuerdo a la escala de valores del coeficiente correlacional, se interpreta y determina que existe una correlación

positiva media, entre la comunicación organizacional y el nivel de seguridad.

También, de acuerdo a los valores obtenidos de la correlación, se puede observar que se tiene un p valor (Sig. = 0.000), cuyo valor es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se toma la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

### **Hipótesis específica N° 02**

#### **a) Formulación de Hipótesis:**

$H_0$ : La comunicación organizacional no influye significativamente en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

$H_1$ : La comunicación organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

#### **b) Estadístico de Prueba:**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Correlación de Rho de Spearman”.

**Tabla 20**

*Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con el calidad en el servicio del turista encuestado (puntajes directos)*

Coeficiente	Variable	Correlaciones	Calidad en el servicio
Rho de Spearman	de Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	0,319**
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	80

Nota1: P valor=0,004 ( $p < 0.05$ ); se concluye que se rechaza la  $H_0$

Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

### **Descripción del grado de relación entre la variable y dimensión**

Aplicando la correlación de Rho de Spearman, se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.319, lo que, de acuerdo a la escala de valores del coeficiente correlacional, se interpreta y determina que existe una correlación positiva media, entre la comunicación organizacional y la calidad en el servicio.

También, de acuerdo a los valores obtenidos de la correlación, se puede observar que se tiene un p valor (Sig. = 0.004), cuyo valor es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se toma la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que la comunicación organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.



**Hipótesis específica N° 03****a) Formulación de Hipótesis:**

Ho: La comunicación organizacional no influye significativamente en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

Hi: La comunicación organizacional influye significativamente en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

**b) Estadístico de Prueba:**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrica “Correlación de Rho de Spearman”.

**Tabla 21**

*Análisis de correlación, entre el estilo de comunicación organizacional con la información brindada al turista (puntajes directos)*

Coeficiente	Variable	Correlaciones	Información brindada al turista
Rho Spearman	de Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	0,345**
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	80

Nota1: P valor=0,002 ( $p < 0.05$ ); se concluye que se rechaza la  $H_0$   
Fuente: Elaboración propia (IBM SPSS Statistics v.25).

### **Descripción del grado de relación entre la variable y dimensión**

Aplicando la correlación de Rho de Spearman, se observa que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.345, lo que, de acuerdo a la escala de valores del coeficiente correlacional, se interpreta y determina que existe una correlación positiva media, entre la variable comunicación organizacional y la información brindada al turista. También, de acuerdo a los valores obtenidos de la correlación, se puede observar que se tiene un p valor (Sig. = 0.004), cuyo valor es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se toma la hipótesis alterna ( $H_1$ ), concluyendo que la comunicación organizacional influye significativamente en la información brindada al turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna.

## 5.6. Discusión de resultados

Realizada la investigación, los resultados obtenidos y analizados estadísticamente han conducido a determinar que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción del turista, por lo que se puede afirmar que la hipótesis general enunciada para este estudio no fue rechazada.

Asimismo, se afirma que los trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres y los turistas encuestados tiene un adecuado nivel de comunicación organizacional y una satisfacción buena del turista.

Las dimensiones de dichas variables presentan porcentajes altos como el de “adecuado” que es importante de tomar en cuenta en el caso de la variable independiente de Comunicación organizacional: Comunicación interna (81.00%), comunicación externa (72.00%), comunicación direccional (80.00%). En el caso de la variable dependiente de satisfacción del turista también se detectó un porcentaje de alto, con un nivel bueno en el componente nivel de seguridad (38.60%), calidad en el servicio (38,97), información brindada al turista (47.43%).

Si bien en el ámbito internacional, no existe investigaciones con ambas variables, se puede tomar en cuenta el estudio de Herrera (2015), donde manifiesta que la satisfacción del turista tiene un fuerte impacto en el retorno de los turistas y se puede afirmar que por cada aumento en un punto de evaluación de la satisfacción del turista, estos están dispuestos a regresar, siendo así también, incrementándose por consiguiente, el fomento a la economía local, todo esto producto del éxito de la gestión de servicio que el destino turístico se comprometa a otorgar.

Respecto en lo nacional, los resultados en obtenidos en esta investigación

concuerdan con Baluarte y Bravo (2019) donde afirma que calidad de los servicios turísticos ayuda al nivel de satisfacción de los turistas, sin embargo, en esta investigación los turistas que visitaron el centro poblado de Padrecocha, manifiestan que los servicios que brinda son regulares por lo tanto aquí se propusieron a implementar capacitación al personal, contar con equipos de seguridad en el transporte, mejorar la información turística y realizar una actividad de manera planificada con participación de la población local, logrando así un beneficio para ambas partes; siendo un componente importante.

A nivel local, según Bejar Marquina (2018), en relación a la variable dependiente se ha detectado que, las condiciones de infraestructura del terminal terrestre internacional Manuel A. Odría se relacionan significativamente con la satisfacción del visitante extranjero proveniente de Chile (Arica e Iquique), donde un 40,8 % de los encuestados perciben que la infraestructura del Terminal está en condiciones regulares y esto a su vez ocasiono que un 45,2 % de los turistas afirme que no se ha sentido satisfecho ni insatisfecho con el recinto.

## CAPITULO VI:

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

##### Primera conclusión

La **Comunicación Organizacional** influye significativamente en la **satisfacción del turista** del Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, 2022; observando que falta implementar un plan comunicacional que permita una adecuada comunicación e información hacia los turistas; con un diagnóstico adaptado al presente contexto y conocer las necesidades y requerimientos del personal en general. Evidenciando que existe una correlación moderada entre las variables (0,405) en la satisfacción de los turistas atendidos en el Terminal Terrestre de Tacna en el año 2022.

##### Segunda conclusión

La **Comunicación Organizacional** influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna con una regular correlación (0,444) en el nivel de seguridad, observando que falta mejorar y repotenciar la vigilancia para prevenir robos y malas experiencias que perciben los turistas atendidos en el Terminal Terrestre de Tacna en el año 2022.

**Tercera conclusión**

La Comunicación Organizacional influye en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna; con una regular correlación (0,319) en la calidad en el servicio; apreciándose que falta desarrollar un plan de capacitaciones constantes al personal para que aporte una mejor atención al turista y se perciba en la atención del Terminal Terrestre de Tacna en el año 2022.

**Cuarta conclusión**

La Comunicación Organizacional influye en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna con una regular correlación (0,319) en la información brindada a los turistas, observando una falta de conocimiento sobre la información brindada al turista sobre lugares turísticos, restaurantes, centros de salud, hoteles, entre otros, así como dominar tanto el castellano como el inglés para brindar información de forma inclusiva, debiendo efectuarse la capacitación necesaria.

## **6.2. Recomendaciones**

### **Primera recomendación**

La Gerencia de Terminales Terrestres deberá implementar un plan comunicacional que permita una adecuada comunicación e información hacia los turistas; con un diagnóstico adaptado al presente contexto y conocer las necesidades y requerimientos del personal en general, para crear estrategias eficientes para que así ellos puedan desempeñarse en sus funciones sin contratiempos y brindar un excelente servicio a los turistas que llegan al Terminal.

### **Segunda recomendación**

La seguridad es primordial en cualquier establecimiento, es por eso, que se sugiere que la Gerencia de Terminales Terrestres repotencie la vigilancia para prevenir robos y malas experiencias. Se debe hacer rondas constantes y brindar información de prevención al turista.

### **Tercera recomendación**

La Gerencia de Terminales Terrestres debe enfocarse más en brindar un servicio adecuado para que el turista se sienta conforme con las atenciones recibidas. Las capacitaciones constantes a su personal serían una herramienta que aporte al aprendizaje de una mejor atención al turista.

**Cuarta recomendación**

El personal que atiende en el Terminal Terrestre, tanto de la gerencia como de las diferentes empresas de transporte, deben estar capacitados en todo lo que concierne a información turística: lugares turísticos, restaurantes, centros de salud, hoteles, entre otros, así como dominar tanto el castellano como el inglés para brindar información de forma inclusiva.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aced, (2011) *Cómo elaborar un plan de comunicación*.
- Alcaraz, C. (2006). *Comunicación organizacional. 1a. Edición. Mcgraw Hill. México*
- Andrade (2010) *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*.
- Ávila (2009) *La importancia de la retroalimentación en los procesos de evaluación. Una revisión del estado del arte*. Universidad del Valle de México. México.
- Balarezo (2014) Tesis: *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”*
- Baluarte y Bravo (2019) Tesis *“Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha, año 2019” de la Universidad Señor de Sipán*.
- Barrutia (2017) Tesis *“Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo” de la Universidad San Martín de Porres*.
- Bejar Marquina (2018) Tesis *“Relación entre las condiciones de infraestructura del Terminal Terrestre internacional Manuel A. Odría y la satisfacción del visitante a la ciudad de Tacna, 2018” de la Universidad Privada de Tacna*.
- Bravo Estrada (2021) Tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre transfronterizo de pasajeros ruta Tacna – Arica en la modalidad auto colectivo, de Tacna, 2019”*

- Betancourt, Y. y Mayo, J. (Enero 2010). La evaluación de la calidad de servicio en contribuciones a la Economía. p.06
- Camacho y Arroyave (2019) *Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientada a la motivación de los empleados de la empresa DINISSAN Santa Marta.*
- Carbajal Pérez (2020) Tesis “*Satisfacción del turista chileno que visita Tacna y su actitud hacia el Perú, año 2020*” de la Universidad Privada de Tacna.
- Castro (2012) *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional.* Madrid, España : Gesbiblo S.L.
- Chiavenato, I. (2015) *Comportamiento organizacional- dinámica del éxito en las organizaciones.*
- Christopher, M. y Ballantyne, D. (1994) “*Marketing Relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing (8va edición)*”. Madrid: Diaz de Santos
- Ciro (2019) Tesis: “*La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Gerencia de Servicios Sociales y Locales de la Municipalidad Distrital de Pocollay*”.
- Dávalos, V. (2011) *Comunicación y liderazgo: una propuesta juvenil.*
- Denove Ch. y Power J. (2006) *Satisfaction. P. 04.*
- Gamarra y Riera (2021) Tesis “*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima - 2021*” de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Gonzales, M. (2006) *Habilidades directivas. Málaga España: Editorial Innova.*

- Handsuh et. al (2010). *“Municipio, Turismo & Seguridad. Consultado el 24 de Junio de 2020”*
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Cengage Learning.
- Herrera (2015) Tesis: *“Determinantes que inciden en la satisfacción y retorno de los turistas de los Pueblos Mágicos del Esta de México”*.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2013) *“Fundamentos de marketing”*
- Kotler, P.; Bowen, J. T.; Makens, J. C. (2005) *“Marketing for hospitality and tourism”*. Pearson, Upper Saddle River
- Martínez- Tur V. Peiro Silla J., Ramos J. (2001) *“Calidad del servicio y Satisfacción del cliente. Síntesis. Madrid – España”*, p. 30.  
<http://www.mailxmail.com/curso-valores-morales-adultos/valorintegridad>
- Marciani (2016) Tesis: *“La comunicación organizacional y relaciones humanas del personal de la oficina “ejecutiva de Supervisión del Gobierno Regional de Tacna”*.
- Meng, F.; Tepanon, Y.; Uysai, M. (2008) *“Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: the case of a nature-based resort”*
- Morales (2022), Artículo: *“¿Qué es la comunicación?” publicado en Toda Materia*.
- Muñoz (2006) *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios*.
- Oliver, R.L. (1981) *Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. Journal of Retailing, núm. 57, pp. 460-469.*

- Organización Mundial del Turismo (2022). *La recuperación del turismo gana impulso tras la disminución de las restricciones y el aumento de la confianza.*
- Portillo (2012) “*Razón y Palabra*” núm. 79, mayo-julio, 2012 Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador
- Robbins, C. (2011). *Administración*, Octava Edición.
- Rebeil (2006) “*Comunicación Estratégica en las organizaciones*”
- Robleda-Sánchez et. al (2017) Tesis “presentaron “*Metodología propuesta para identificar el perfil y grado de satisfacción del turista en los principales destinos de Yucatán*” de la Universidad Tecnológica del Poniente.
- Romero et. al (2019) Tesis ““Un servicio de transporte turístico y la satisfacción del usuario” de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- Sadler (1989) “*Formative assessment and the design of instructional systems*” En *Instructional Science*, Vol. 18, No 2, pp. 119-144.
- Silva, Julca, Luján-Vera, & Trelle, (2021) Revista: “*Revista de Ciencias Sociales*”
- Valenzuela, N., Martínez, C., Sánchez, V., y Briones, C. (2020). *Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. Revista GEON, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>*
- Zeithaml, VA y Bitner, MJ (1996) *Servicios de Marketing. Nueva York. McGraw-Hill.*
- Zeithaml, V., Parasuman, A., & Berry, L. (1993) *Calidad Total en la Gestión de servicios. Madrid: Diaz de Santos.*

**ANEXOS**

## ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE MANUEL A. ODRÍA DE TACNA EN EL AÑO 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Cómo la comunicación organizacional influye en la satisfacción del turista en el terminal terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna?</p> <p>b. ¿Cómo la comunicación organizacional influye en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna?</p> <p>c. ¿De qué manera la comunicación organizacional influye en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna?</p>	<p>Objetivo principal Determinar si existe influencia entre la comunicación organizacional y la satisfacción del turista en el terminal terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar si la comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p> <p>b. Analizar si la comunicación organizacional influye en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p> <p>c. Determinar si la comunicación organizacional influye en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p>	<p>Hipótesis Principal La comunicación organizacional influye significativamente en la satisfacción del turista en el terminal terrestre Manuel a. Odría de Tacna en el año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. La comunicación organizacional influye en el nivel de seguridad que presenta el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p> <p>b. La comunicación organizacional influye significativamente en la calidad de servicio en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p> <p>c. La comunicación organizacional influye significativamente en la información brindada al turista en el terminal terrestre Manuel A. Odría de Tacna.</p>	<p>Variable Independiente: “Comunicación organizacional”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación interna Nivel relacional Nivel operativo Nivel motivacional Nivel actitudinal</li> <li>2. Comunicación Externa Relación con el cliente Productos y servicios Imagen adecuada</li> <li>3. Comunicación Direccional Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal</li> </ol> <hr/> <p>Variable Dependiente: “Satisfacción del turista”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nivel de seguridad Imagen Satisfacción</li> <li>2. Calidad en el servicio Percepción del cliente Confiabilidad Empatía</li> <li>3. Información brindada al turista Orientación Manejo de información</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Tipo de investigación</u> Básica</li> <li>2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental</li> <li>3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva</li> <li>4. <u>Población</u> La población del presente estudio la constituyen los turistas, cuyo número es impreciso. También los trabajadores de la gerencia de Terminales Terrestres y empresas de transporte.</li> <li>5. <u>Muestra</u> Redondeando a unidades, la muestra es de 272 turistas. Y a los 60 trabajadores de la Gerencia de Terminales Terrestres y 18 empresas de transporte.</li> <li>6. <u>Técnicas</u> Encuesta</li> <li>7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario</li> </ol>

## ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE MANUEL A. ODRÍA DE TACNA EN EL AÑO 2022.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Organizacional	Para Castro, 2012, pág. 65, la Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es	Operacionalmente la Variable Comunicación organizacional se enmarca en tres dimensiones que hay que tener en cuenta para evaluar, se aplicará para la presente investigación que recoge información sobre la comunicación.	Variable Independiente: “Comunicación organizacional” 1. Comunicación interna Nivel relacional Nivel operativo Nivel motivacional Nivel actitudinal 2. Comunicación Externa Relación con el cliente Productos y servicios Imagen adecuada 3. Comunicación Direccional Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal	( ) Adecuada  ( ) Inadecuada
Satisfacción del Turista	En este punto hablamos sobre el desempeño prestado al momento de ofrecer un producto o servicio por parte de una empresa hacia sus clientes (turistas) y la expectativa que genera.	Operacionalmente la variable Satisfacción del turista se enmarca en tres dimensiones que hay que tener en cuenta para evaluar, se utilizará el instrumento Encuesta.	Variable Dependiente: “Satisfacción del turista” 1. Nivel de seguridad Imagen Satisfacción 2. Calidad en el servicio Percepción del cliente Confiabilidad Empatía 3. Información brindada al turista Orientación Manejo de información	(5) Excelente  (4) Buena  (3) Regular  (2) Mala  (1) Pésima

### ANEXO N°3: CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene la intención conocer sobre la comunicación organizacional en la Gerencia de Terminales Terrestres de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2022.

#### Instrucción:

Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
1	2	3	4	5		
<b>ÍTEMS</b>						
<b>Dimensión 1: Comunicación interna</b>						
1.	Considera que la comunicación entre sus compañeros es fluida y precisa.	1	2	3	4	5
2.	Existe una buena comunicación entre las áreas de la gerencia del Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5
3.	En la gerencia existe compromiso por parte de los empleados del Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5
4.	En el Terminal Terrestre se promueve un clima laboral que permite estar contento con gerencia y las agencias de transporte.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Comunicación externa</b>						
5.	Considera que el personal de la gerencia del Terminal Terrestre brinda adecuada atención a los clientes y/o turistas.	1	2	3	4	5
6.	Considera que las agencias de transporte del Terminal Terrestre brindan adecuada atención a los clientes y/o turistas.	1	2	3	4	5
7.	Se difunden los servicios que ofertan en el Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5
8.	Considera que la imagen frente a la atención al cliente y al turista es la adecuada.	1	2	3	4	5
9.	Considera que hay preocupación por parte de la gerencia del Terminal Terrestre por dejar buenas expectativas al cliente y/o turista.	1	2	3	4	5
10.	Considera que hay preocupación por parte de las agencias de transporte del Terminal Terrestre por dejar buenas expectativas al cliente y/o turista.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Comunicación direccional</b>						
11.	Las indicaciones que se brindan son oportunas en las tareas que debe ejecutar el personal.	1	2	3	4	5
12.	Se promueve la participación del personal de la Gerencia de Terminales Terrestres en las diferentes actividades.	1	2	3	4	5
13.	Existe una adecuada coordinación entre el directivo y los trabajadores de gerencia.	1	2	3	4	5
14.	Existe una adecuada coordinación entre la gerencia y las agencias de transporte.	1	2	3	4	5
15.	Se promueve la innovación y aportes de los trabajadores de la gerencia en el TT.	1	2	3	4	5

*Muchas Gracias por su colaboración.*



## ANEXO N°4: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL TURISTA

El presente cuestionario tiene la intención conocer la satisfacción del turista en el Terminal Terrestre Manuel A. Odría.

### Instrucción:

Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
1	2	3	4	5				
<b>ÍTEMS</b>			1	2	3	4	5	
<b>Nivel de seguridad</b>								
16. Considera que su tránsito por el Terminal Terrestre es agradable y sin contratiempos.	1	2	3	4	5			
17. Considera que se siente seguro en su estadía en el Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5			
18. Observa al personal de seguridad del Terminal Terrestre que hace que sienta confianza durante su permanencia.	1	2	3	4	5			
19. Percibe que el Terminal Terrestre tiene un grado de confort aceptable.	1	2	3	4	5			
<b>Calidad en el servicio</b>								
20. Su primera impresión en el Terminal Terrestre le generó buenas expectativas.	1	2	3	4	5			
21. Frente alguna situación negativa el personal del Terminal Terrestre brinda apoyo, actuando inmediatamente frente a la problemática.	1	2	3	4	5			
22. Se siente satisfecho con el servicio que le brinda el personal del Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5			
23. Cuando arriba al Terminal, es atendido con hospitalidad y empatía.	1	2	3	4	5			
24. Considera que el servicio que brindan las agencias de transporte es óptimo frente al turista.	1	2	3	4	5			
25. El Terminal Terrestre cuenta con actividades que permitan satisfacer la necesidad de los turistas.	1	2	3	4	5			
<b>Información brindada al turista</b>								
26. El personal del Terminal Terrestre le brinda información adecuada.	1	2	3	4	5			
27. Cuenta con señalización adecuada para orientarse y ubicarse dentro del Terminal Terrestre.	1	2	3	4	5			
28. El material informativo que se le brinda le es útil para su permanencia en la ciudad.	1	2	3	4	5			
29. El personal del Terminal Terrestre cuenta con personal idóneo que brinde información al turista.	1	2	3	4	5			
30. Considera que la información que recibe es satisfactoria.	1	2	3	4	5			

*Muchas Gracias por su colaboración.*

## ANEXO N°5: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS VARIABLE INDEPENDIENTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ben Yúsef Paul Yábar Vega
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Comunicador Social
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada De Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento Para Medir la Comunicación Organizacional
- 1.7. Autor del instrumento: Karina del Pilar Zapata Elera

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
4.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes				X	
5.-METRICA	Permite valorar los indicadores de cada variable				X	
6.-CONSISTENCIA	Existe fundamentación científica en su construcción.				X	
7.-COHERENCIA	Existe relación entre variables indicadores.				X	
8.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.					X
9.-TEORICIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>20</b>	<b>20</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>40</b>				

### 2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa: Bueno ( X )      Regular ( )      Malo ( )

b) Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable

Lugar y fecha: Tacna, 15 de septiembre de 2022

Firma: 

Nombre: Dr. Ben Y. P. Yábar Vega

DNI N°: 40331922

Teléfono: 969174350

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Bedoya Chanove, Juana del Carmen
- 1.2. Grado Académico: Doctora en Administración
- 1.3. Profesión: Ingeniería en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada De Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento Para Medir la Comunicación Organizacional
- 1.7. Autor del instrumento: Karina del Pilar Zapata Elera

### 1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
4.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes				X	
5.-METRICA	Permite valorar los indicadores de cada variable					X
6.-CONSISTENCIA	Existe fundamentación científica en su construcción.					X
7.-COHERENCIA	Existe relación entre variables indicadores.					X
8.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.					X
9.-TEORICIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>12</b>	<b>30</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>42</b>				

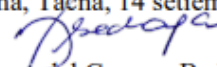
### 2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa: Bueno ( X )      regular ( )      Malo ( )

b) Opinión de aplicabilidad: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha, Tacna, 14 setiembre 2022

Firma:



Nombre: Juana del Carmen Bedoya Chanove

DNI N°: 00416677

Teléfono: 967-765894

## ANEXO N°6: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS VARIABLE DEPENDIENTE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ben Yúsef Paul Yábar Vega
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Comunicador Social
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada De Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento Para Medir la Satisfacción del turista
- 1.7. Autor del instrumento: Karina del Pilar Zapata Elera

### 3) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
4.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes					X
5.-METRICA	Permite valorar los indicadores de cada variable				X	
6.-CONSISTENCIA	Existe fundamentación científica en su construcción.				X	
7.-COHERENCIA	Existe relación entre variables indicadores.				X	
8.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.				X	
9.-TEORICIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>20</b>	<b>20</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>40</b>				

### RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa: Bueno ( X )      Regular ( )      Malo ( )

b) Opinión de aplicabilidad: El instrumento es aplicable

Lugar y fecha: Tacna, 15 de septiembre de 2022

Firma: 

Nombre: Dr. Ben Y. P. Yábar Vega

DNI N°: 40331922

Teléfono: 969174350

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Bedoya Chanove, Juana del Carmen
- 1.2. Grado Académico: Doctora en Administración
- 1.3 Profesión: Ingeniería en Administración de Empresas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada De Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: Instrumento Para Medir la Satisfacción del turista
- 1.7. Autor del instrumento: Karina del Pilar Zapata Elera

### 3) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
4.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes					X
5.-METRICA	Permite valorar los indicadores de cada variable					X
6.-CONSISTENCIA	Existe fundamentación científica en su construcción.					X
7.-COHERENCIA	Existe relación entre variables indicadores.					X
8.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.					X
9.-TEORICIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>8</b>	<b>35</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>43</b>				

### RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

c) Valoración Cualitativa: Bueno ( x )      regular ( )      Malo ( )

d) Opinión de aplicabilidad: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha, Tacna, 14 setiembre 2022

Firma: 

Nombre: Juana del Carmen Bedoya Chanove

DNI N°: 00416677

Teléfono: 967-765894

## ANEXO N°7: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

PERSONAL ENCUESTADO	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL														
	Dim 01: Comunicación interr				Dim 02: Comunicación externa						Dim 03: Comunicación direccional				
	ítem_01	ítem_02	ítem_03	ítem_04	ítem_05	ítem_06	ítem_07	ítem_08	ítem_09	ítem_10	ítem_11	ítem_12	ítem_13	ítem_14	ítem_15
E001	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
E002	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E003	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
E004	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E005	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E006	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E007	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E008	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
E009	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E011	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
E012	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E013	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E014	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E015	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E016	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E017	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E018	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E019	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E020	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E021	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E022	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E023	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E024	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
E025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E026	3	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
E027	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E028	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E029	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E030	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E031	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
E032	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E033	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3
E034	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
E035	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E036	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4
E037	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4
E038	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E039	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
E040	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
E041	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E042	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3
E043	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E044	5	4	5	3	5	3	4	5	5	2	5	5	5	4	5
E045	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E046	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3
E047	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	1
E048	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
E049	5	3	3	2	5	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4
E050	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3

E051	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
E052	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E053	2	4	4	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	5
E054	2	2	4	4	1	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3
E055	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	1	3	3
E056	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E057	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4
E058	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4
E059	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2
E060	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2
E061	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
E062	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E063	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
E064	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
E065	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E066	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3
E067	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
E068	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
E069	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2
E070	4	5	4	5	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3
E071	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E072	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E073	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
E074	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
E075	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E076	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E077	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E078	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
E079	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
E080	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4

## ANEXO N°8: MATRIZ DE RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

		VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL TURISTA														
TURISTAS		Dim 01: Nivel de seguridad				Dim 02: Calidad en el servicio					Dim 03: Información brindada al turista					
ENCUESTADOS		ítem_16	ítem_17	ítem_18	ítem_19	ítem_20	ítem_21	ítem_22	ítem_23	ítem_24	ítem_25	ítem_26	ítem_27	ítem_28	ítem_29	ítem_30
E001		5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
E002		4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
E003		3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
E004		5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
E005		5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4
E006		3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
E007		3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4
E008		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E009		5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E010		3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E011		5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4
E012		3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5
E013		5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
E014		3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
E015		3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
E016		4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E017		4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
E018		5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E019		5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E020		3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
E021		5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
E022		5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E023		4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E024		4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
E025		3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
E026		4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
E027		4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4
E028		4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4
E029		5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
E030		4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E031		4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
E032		3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5
E033		4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
E034		4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
E035		4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
E036		5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E037		5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
E038		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E039		3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E040		3	4	2	3	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
E041		3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E042		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
E043		3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
E044		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
E045		3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
E046		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E047		4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
E048		2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
E049		4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
E050		4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3

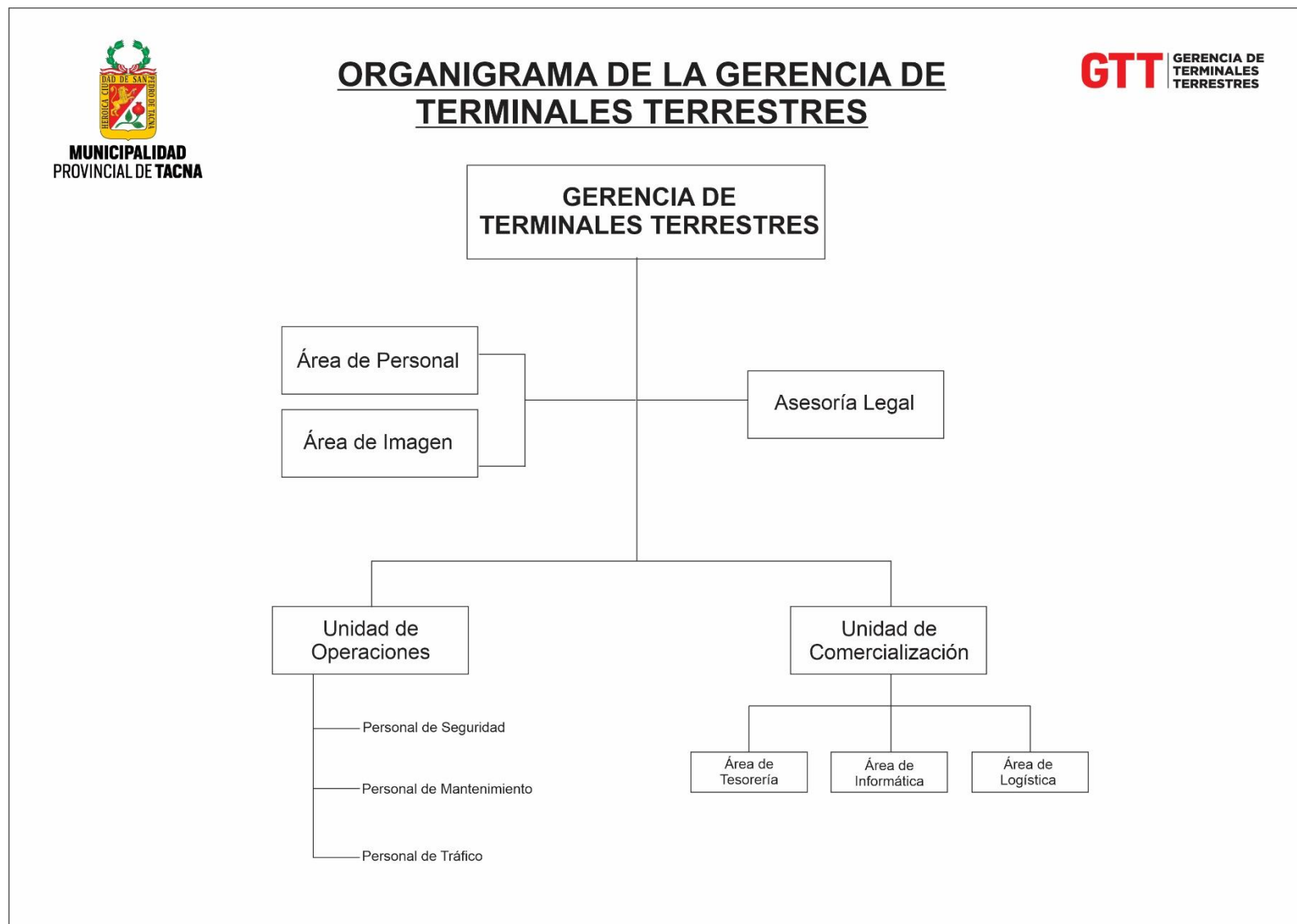




E051	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
E052	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E053	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
E054	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
E055	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
E056	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E057	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
E058	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E059	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
E060	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
E061	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E062	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
E063	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E064	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
E065	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
E066	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E067	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
E068	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
E069	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
E070	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E071	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
E072	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E073	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
E074	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E075	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
E076	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E077	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
E078	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E079	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E080	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E081	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E082	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E083	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
E084	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E085	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
E086	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
E087	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E088	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E089	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
E090	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
E091	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E092	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E093	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
E094	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
E095	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
E096	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
E097	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E098	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
E099	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
E100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E101	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
E102	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
E103	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3
E104	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3
E105	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
E106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E107	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
E108	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4
E109	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
E110	5	4	3	4	5	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3

E111	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
E112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E113	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E115	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
E116	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
E117	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
E118	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
E119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E120	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
E121	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
E122	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
E123	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
E124	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
E125	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
E126	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
E127	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
E128	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
E129	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
E130	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
E131	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3
E132	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
E133	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
E134	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
E135	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
E136	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
E137	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
E138	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
E139	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
E140	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
E141	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
E142	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
E143	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E144	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
E145	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
E146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E147	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E149	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E150	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E151	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E152	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
E153	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E154	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
E155	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E156	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E157	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
E158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E159	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
E160	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
E161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E162	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E163	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
E164	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3
E165	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
E166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E167	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
E168	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E169	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
E170	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2

E171	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
E172	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
E173	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
E174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E175	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
E176	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E177	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4
E178	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E179	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E180	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
E181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E182	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E183	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
E184	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
E185	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
E186	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
E187	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
E188	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
E189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E190	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
E191	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
E192	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
E193	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E194	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
E195	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E196	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
E197	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E198	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E199	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
E200	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2
E201	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
E202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E204	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E205	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
E206	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E207	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
E208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E209	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
E210	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
E211	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
E212	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
E213	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
E214	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E215	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
E216	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E217	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
E218	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
E219	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
E220	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
E221	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
E222	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E223	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
E224	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
E225	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
E226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E227	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E228	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
E229	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
E230	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3

E231	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E232	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
E233	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
E234	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E236	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
E237	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E238	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
E239	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
E240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E241	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
E242	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3
E243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E244	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
E245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E248	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E249	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
E250	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
E251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E252	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E253	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E254	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E255	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
E256	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
E257	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
E258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E259	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
E260	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
E261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E262	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
E263	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
E264	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
E265	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
E266	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
E267	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
E268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E269	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E271	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
E272	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4

**ANEXO N°9: PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE TERMINALES TERRESTRES**

 <p>Universidad Privada de Tacna</p>	<p><b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b>          Procedimiento para la ejecución del          "TALLER TUTORIAL DE TESIS.</p>	 <p>Facultad de Educación          Cs de la Comunicación y          Humanidades          Unidad de Investigación</p>
---	---	---

## Formato 4: Informe del Asesor del Informe de Investigación o Tesis

A: : **Dr. MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS**  
 Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: DR JUAN GUILLERMO ARANIBAR OCOLA  
 Asesor

ASUNTO : Culminación de Evaluación del informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 07 DE Octubre del 2022

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de Investigación o

Tesis titulada:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022

Realizado (a) por: Bach. ZAPATA ELERA, KARINA DEL PILAR.

( X ) Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis.

( ) No cumple con los requisitos Informe de Investigación o Tesis.

Observaciones:

Se da conformidad para que continúe con trámite correspondiente





(Firma)

Nombres y apellidos: Juan Guillermo Aranibar Ocola

D.N.I.: 00403411



ORCID: 0000-0001-6850-5759

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

### Estructura del informe de investigación o TESIS



<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN (asesor)</b>	Bach. ZAPATA ELERA, KARINA DEL PILAR Asesor: DR JUAN GUILLERMO ARANIBAR OCOLA
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	07.10.22

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (informe de investigación o tesis) de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo Bueno Regular Recomendaciones: Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis Bueno Regular Recomendaciones:	5
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran Bueno Regular Recomendaciones: En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran Bueno Regular Recomendaciones:	5
5	<b>Resumen y Abstract</b>	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones Bueno Regular Recomendaciones: Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético Bueno Regular Recomendaciones:	5
6	<b>Introducción</b>	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación Bueno Regular Recomendaciones:	5
7	<b>Determinación del problema</b>	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio Bueno Regular Recomendaciones:	5
8	<b>Formulación del problema</b>	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación. Bueno Regular Recomendaciones:	5

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA	5
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	5
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	5
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
16	Tipo y diseño de investigación	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
17	Ámbito de la investigación	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	5
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	



 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

20	El trabajo de campo	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
La investigación considera pruebas estadísticas			
		Buena Regular Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
24	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
25	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
26	Referencias	Respeto las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
27	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
28	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Informe de investigación o Tesis de la FAEDCOH.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>			%

% de APROBACIÓN: 200 = 100 %

DONDE:

Buena	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{? \times 100\%}{200}$$

### EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



Asesor

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades <hr/> Unidad de Investigación
---	--	---

## Formato 5: Informe del Jurado Dictaminador del Informe de Investigación o Tesis

A: Dr. Raúl Valdivia Dueñas  
 Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: Mtro. Omar Cueva Martínez  
 Jurado Dictaminador

ASUNTO : Culminación de Evaluación del informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 3 de noviembre del 2022

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de Investigación o Tesis titulada:

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022"

Realizado (a) por: Bach. Zapata Elera, Karina del Pilar

Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis.



No cumple con los requisitos Informe de Investigación o Tesis.

Observaciones:




---



Nombres y apellidos: Omar David Cueva Martínez  
 D.N.I.: 00494262  
 ORCID: 0000-0002-2932-8443

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación y Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---



### Estructura del informe de investigación o TESIS

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022”
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN (asesor)</b>	Bach. Zapata Elera, Karina del Pilar
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2022-II
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	Mtro. Omar Cueva Martínez
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	03 de noviembre 2022



N°	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	<b>Portada</b>	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (informe de investigación o tesis) de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
2	<b>Título, autor y asesor</b>	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo Bueno Regular Recomendaciones: Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis Bueno Regular Recomendaciones:	5
3	<b>Líneas y Sublínea de investigación</b>	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH Bueno Regular Recomendaciones:	5
4	<b>Índice de contenido, tablas y figuras</b>	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran Bueno Regular Recomendaciones: Corregir errores ortográficos En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran Bueno Regular Recomendaciones:	2.5
5	<b>Resumen y Abstract</b>	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones Bueno Regular Recomendaciones: No se presentan objetivos de la investigación y conclusiones obtenidas Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético Bueno Regular Recomendaciones: Se contabiliza 4 palabras, se recomienda ubicar en orden alfabético	2.5
6	<b>Introducción</b>	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación Bueno Regular Recomendaciones: Organizar la introducción desde la descripción del contexto, luego la problemática, el propósito y finalmente la estructura	2.5

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

7	<b>Determinación del problema</b>	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="790 504 901 719">Bueno</td> <td data-bbox="901 504 1013 719">Regular</td> <td data-bbox="1013 504 1189 719"> <b>Recomendaciones:</b> No especifica la problemática. Recordar que el informe debe tener una redacción académica. Evitar la redacción informal, ejemplo: <i>primera impresión, desde que uno pisa., participación a estas actividades es baja, etc</i> </td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> No especifica la problemática. Recordar que el informe debe tener una redacción académica. Evitar la redacción informal, ejemplo: <i>primera impresión, desde que uno pisa., participación a estas actividades es baja, etc</i>	2.5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> No especifica la problemática. Recordar que el informe debe tener una redacción académica. Evitar la redacción informal, ejemplo: <i>primera impresión, desde que uno pisa., participación a estas actividades es baja, etc</i>					
8	<b>Formulación del problema</b>	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 795 782 815">Bueno</td> <td data-bbox="782 795 901 815">Regular</td> <td data-bbox="901 795 1189 815"><b>Recomendaciones:</b></td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>					
9	<b>Justificación de la investigación</b>	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 891 782 911">Bueno</td> <td data-bbox="782 891 901 911">Regular</td> <td data-bbox="901 891 1189 911"><b>Recomendaciones:</b></td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	2.5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>					
10	<b>Objetivos</b>	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 967 782 987">Bueno</td> <td data-bbox="782 967 901 987">Regular</td> <td data-bbox="901 967 1189 987"><b>Recomendaciones:</b></td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>					
11	<b>Antecedentes del estudio</b>	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 1066 782 1182">Bueno</td> <td data-bbox="782 1066 901 1182">Regular</td> <td data-bbox="901 1066 1189 1182"> <b>Recomendaciones:</b> De acuerdo al informe, algunas investigaciones carecen de metodología y conclusiones. Recomiendo volver a revisar.         </td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> De acuerdo al informe, algunas investigaciones carecen de metodología y conclusiones. Recomiendo volver a revisar.	2.5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> De acuerdo al informe, algunas investigaciones carecen de metodología y conclusiones. Recomiendo volver a revisar.					
12	<b>Definiciones operacionales</b>	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 1279 782 1424">Bueno</td> <td data-bbox="782 1279 901 1424">Regular</td> <td data-bbox="901 1279 1189 1424"> <b>Recomendaciones:</b>            1.6.8 Precisar la definición de satisfacción de un turista            1.6.10 La expectativa es experiencia?            1.6.11 No es definición.            1.6.12 Concepto no es lo mismo que definición         </td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> 1.6.8 Precisar la definición de satisfacción de un turista 1.6.10 La expectativa es experiencia? 1.6.11 No es definición. 1.6.12 Concepto no es lo mismo que definición	2.5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> 1.6.8 Precisar la definición de satisfacción de un turista 1.6.10 La expectativa es experiencia? 1.6.11 No es definición. 1.6.12 Concepto no es lo mismo que definición					
13	<b>Fundamentos teórico científicos de las variables</b>	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 1503 782 1523">Bueno</td> <td data-bbox="782 1503 901 1523">Regular</td> <td data-bbox="901 1503 1189 1523"><b>Recomendaciones:</b> Revisar normas APA 7ma. Edición</td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> Revisar normas APA 7ma. Edición	5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> Revisar normas APA 7ma. Edición					
14	<b>Enunciado de las Hipótesis</b>	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 1731 782 1751">Bueno</td> <td data-bbox="782 1731 901 1751">Regular</td> <td data-bbox="901 1731 1189 1751"><b>Recomendaciones:</b></td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>					
15	<b>Operacionalización de las variables y escala de medición</b>	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="627 1821 782 1841">Bueno</td> <td data-bbox="782 1821 901 1841">Regular</td> <td data-bbox="901 1821 1189 1841"><b>Recomendaciones:</b></td> </tr> </table>	Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>	5
Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>					
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.		5			

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Bueno	Regular	Recomendaciones: Corregir error de redacción	
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables			5
16	Tipo y diseño de investigación	Bueno	Regular	Recomendaciones: suprimir el termino en poder, dice: el propósito de esta es poder generar... debe decir ...el propósito de esta es generar...	5
		El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.			
		Bueno	Regular	Recomendaciones: El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
17	Ámbito de la investigación	Bueno	Regular	Recomendaciones: se llevará a cabo? o se realizó. Recuerde que usted está presentando su informe de investigación	5
		Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación			
18	Unidad de estudio, población y muestra	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales			
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Bueno	Regular	Recomendaciones: La redacción se plantea en tiempo pasado, no en futuro.	5
		Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados			
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	0
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación			
20	El trabajo de campo	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.			
21	Diseño de presentación de los resultados	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			
22	Los resultados	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	2.5
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.			
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		La investigación considera pruebas estadísticas			
23	Comprobación de las hipótesis	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general			
24	Conclusiones	Bueno	Regular	Recomendaciones:	5
		Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión			

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

		Bueno	Regular	Recomendaciones: Mejorar redacción de la primera conclusión.	
25	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad			5
26	Referencias	Respeto las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.			5
27	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis			5
28	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Informe de investigación o Tesis de la FAEDCOH.			2.5
				<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>	<b>%</b>

% de APROBACIÓN: 200 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{165 \times 100\%}{200}$$



X=83%

### EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



\_\_\_\_\_  
**Jurado Dictaminador**

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

## Formato 5: Informe del Jurado Dictaminador del Informe de Investigación o Tesis

A: Dr. M. Raúl Valdivia Dueñas  
 Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: Mtro. Eduardo Alexander Alatriza Vargas  
 Jurado Evaluador

ASUNTO : Culminación de Evaluación del informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 17 de octubre de 2022

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de Investigación o Tesis titulada:


"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022"

Realizado (a) por: BACH. ZAPATA ELERA, KARINA DEL PILAR



- Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis.  
 No cumple con los requisitos Informe de Investigación o Tesis.

Observaciones:

El Informe presentado cumple con los requisitos.

  
 (Firma)

Nombres y apellidos: Eduardo Alexander Alatriza Vargas  
 D.N.I.: 4166657  
 ORCID: 0000-0002-7292-315X



 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del “TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

### Estructura del informe de investigación o TESIS



<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL TERMINAL TERRESTRE NACIONAL MANUEL A. ODRÍA TACNA, 2022
<b>AUTORÍA Y AFILIACIÓN (asesor)</b>	BACH. ZAPATA ELERA, KARINA DEL PILAR
<b>SEMESTRE ACADÉMICO</b>	2022-II
<b>JURADO DICTAMINADOR</b>	MTRO. EDUARDO ALEXANDER ALATRISTA VARGAS
<b>FECHA DE EVALUACIÓN</b>	17 DE OCTUBRE DE 2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (informe de investigación o tesis) de la FAEDCOH	5
		Buena Regular Recomendaciones	
2	Titulo, autor y asesor	En el titulo se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
2	Titulo, autor y asesor	Declara correctamente la autoria (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
3	Líneas y Sublínea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	2.5
		Buena Regular Recomendaciones:	
		CORREGIR LA NUMERACIÓN DE ROMANOS, VA EN MINÚSCULA	
4	Índice de contenido, tablas y figuras	En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	
5	Resumen y Abstract	Buena Regular Recomendaciones:	5
6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	2.5





 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

		Bueno	Regular	Recomendaciones: NO CONTEXTUALIZA LA PROBLEMÁTICA DE ESTUDIO	
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio		Recomendaciones: TOMAR EN CUENTA LAS NORMAS APA EN LA REDACCIÓN Y CITA DE AUTORES.  SE REDACTA EN TERCERA PERSONA.	2.5
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?		Recomendaciones: LA JUSTIFICACIÓN DEBE PRECISAR RELEVANCIA. IMPORTANCIA. UTILIDAD. FACTIBILIDAD.  CENTRARSE EN LO QUE REFIERE A JUSTIFICAR LA INVESTIGACIÓN, NO EN EXPLICAR LAS VARIABLES.	0
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA		Recomendaciones: SE SUGIERE PARAFRASEAR Y/O TOMAR EN CUENTA LAS NORMAS APA 7MA EDICIÓN CUANDO REFIERE AUTORES Y CITAS.  SE REDACTA EN 3RA PERSONA. REVISAR	2.5
		Bueno	Regular		

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---


		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
14	<b>Enunciado de las Hipótesis</b>	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
15	<b>Operacionalización de las variables y escala de medición</b>	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis	5
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.	5
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
16	<b>Tipo y diseño de investigación</b>	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación	5
		Buena Regular Recomendaciones:	
17	<b>Ámbito de la investigación</b>	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación	0
		Buena Regular Recomendaciones: NO DEBE REFERIRSE EN TIEMPO FUTURO CUANDO LA INVESTIGACIÓN YA SE REALIZÓ EN UN PERIODO DETERMINADO.	
18	<b>Unidad de estudio, población y muestra</b>	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación	5
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.	5
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales	5
		Buena Regular Recomendaciones: REVISAR LA REDACCIÓN. SE REDACTA EN 3RA PERSONA	
19	<b>Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados	2.5
		Buena Regular Recomendaciones: NO SE REDACTA EN TIEMPO FUTURO O PRESENTE PORQUE ES UN ESTUDIO FINALIZADO. REVISAR LA TEMPORALIDAD DE LOS HECHOS EN LA REDACCIÓN.	

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades
		Unidad de Investigación

		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
20	<b>El trabajo de campo</b>	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
21	<b>Diseño de presentación de los resultados</b>	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
22	<b>Los resultados</b>	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
		La investigación considera pruebas estadísticas		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
23	<b>Comprobación de las hipótesis</b>	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
24	<b>Conclusiones</b>	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión		2.5
		Bueno	Regular	PRECISAR DE ACUERDO A LOS OBJETIVOS SIN MENCIONAR MÁS DE LO QUE CORRESPONDE
25	<b>Sugerencias</b>	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
26	<b>Referencias</b>	Respeto las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
27	<b>Anexos</b>	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis		2.5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b> FALTA ADJUNTAR LA MATRIZ DE LOS RESULTADOS DONDE SE VERIFIQUE LA INFORMACIÓN RECOPIADA.
28	<b>Aspectos formales</b>	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Informe de investigación o Tesis de la FAEDCOH.		5
		Bueno	Regular	<b>Recomendaciones:</b>
<b>TOTAL % DE APROBACIÓN</b>				172.50

% de APROBACIÓN: 200 = 100 %

DONDE:

 Universidad Privada de Tacna	<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN</b> Procedimiento para la ejecución del "TALLER TUTORIAL DE TESIS.	 Facultad de Educación Cs de la Comunicación y Humanidades Unidad de Investigación
---	--	---

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{172.50 \times 100\%}{200} = 86.25$$

### EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis

---

**Jurado Dictaminador**



## Rev. 2 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FAEDCOH

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**25%**

INDICE DE SIMILITUD

**25%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**10%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

**1**

**hdl.handle.net**

Fuente de Internet

**7%**

**2**

**repositorio.upt.edu.pe**

Fuente de Internet

**3%**

**3**

**repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

**2%**

**4**

**tesis.ipn.mx**

Fuente de Internet

**2%**

**5**

**tesis.unjbg.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**6**

**docplayer.es**

Fuente de Internet

**1%**

**7**

**Submitted to EP NBS S.A.C.**

Trabajo del estudiante

**1%**

**8**

**www.repositorioacademico.usmp.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

**9**

**repositorio.unsm.edu.pe**

Fuente de Internet

**1%**

10	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://revistas.ort.edu.uy">revistas.ort.edu.uy</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

22	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.comunicare.es Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.umaza.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	peru21.pe Fuente de Internet	<1 %
31	es.readkong.com Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1 %

33	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 20 words