



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación Interna & Engagement laboral de la Empresa,
Perú tours, Huaraz, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cruz Evaristo, Lissvet Caterin (ORCID:0000-0002-6836-528X)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (ORCID:0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis queridos padres Ricardo y Norma, y a mi amado hijo Adriano, por ser el motivo constante de mi superación y razón que me impulsan a seguir adelante para hacer realidad mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores y asesores, quienes con su paciencia y conocimientos han labrado la semilla de la investigación en mis venas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	5
III.- METODOLOGÍA.....	12
3.1.- Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2.- Variables de Operacionalización	12
3.3.- Población, muestra y muestreo	14
3.4.- Técnica instrumento de recolecciones de dato.....	15
3.5.- Procedimientos.....	15
3.6.- Método de análisis.....	16
3.7.- Aspecto ético	16
IV.- RESULTADOS	17
V.- DISCUSIÓN	21
VI.- CONCLUSIONES	25
VII.- RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Tabla cruzada entre la Comunicación interna y el engagement laboral</i>	20
Tabla 2	<i>Tabla cruzada entre la comunicación organizacional interna y el compromiso vigor.....</i>	17
Tabla 3	<i>Tabla cruzada entre la comunicación organizacional interna y el compromiso dedicación</i>	18
Tabla 4	<i>Tabla cruzada entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción.....</i>	19

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito primordial Determinar la relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022; el tipo de investigación fue aplicada, en tanto que el enfoque fue cuantitativo, siendo el diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La población, estuvo conformada por 28 trabajadores, utilizándose el censo. Para la recolección de la información, se hizo uso de la técnica de la encuesta, siendo el instrumento escogido el cuestionario con 16 ítems para medir la primera variable, y 21 ítems para medir la segunda variable, haciendo uso de la escala de Likert. Resultados: se usó el software estadístico SPSS v. 27, confeccionándose tablas descriptivas de doble entrada, en tanto que para la prueba de hipótesis se hizo uso de la prueba Rho de Spearman. Se ha concluido: se evidencia la existencia de asociación significativa entre la comunicación interna con la variable engagement laboral en la empresa Perú tours E.I.R.L, 2022, siendo la Significancia Bilateral igual a 0.001 y el valor de correlación, fue positivo con una rho = 0.613, por lo que permite aseverar que si se realiza modificación positiva o negativa, se tendría una modificación moderada en el engagement laboral.

Palabras clave: comunicación interna, engagement, vigor

ABSTRACT

The primary purpose of the research was to determine the relationship between internal communication and engagement in the company Peru Tour E.I.R.L, 2022; the type of research was applied, while the approach was quantitative, and the research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The population was made up of 28 workers, using the census. For the collection of information, the survey technique was used, the instrument chosen being the questionnaire with 16 items to measure the first variable, and 21 items to measure the second variable, using the Likert scale. Results: the statistical software SPSS v. 27, preparing double-entry descriptive tables, while Spearman's Rho test was used for the hypothesis test. It has been concluded: there is evidence of the existence of a significant association between internal communication and the work engagement variable in the company Peru tours E.I.R.L, 2022, with the Bilateral Significance equal to 0.001 and the correlation value being positive with a $\rho = 0.613$, Therefore, it allows us to assert that if a positive or negative modification is made, there would be a moderate modification in work engagement.

Keywords: internal communication, engagement, vigor

I.- INTRODUCCIÓN

En la actualidad, uno de los factores que se volvió muy importante para las empresas es la comunicación interna, ya que por tratarse de un tema muy básico y no tan importante como se pretende, trae consigo ineficiencia empresarial. Sin embargo, debe ser considerada como una fuente habitual de malestar en el trabajo. Entonces, se trata de que en las organizaciones se establezca una comunicación efectiva en todos los niveles empresariales, el cual conduzca al compromiso adecuado de los trabajadores hacia la empresa.

Según Charry (2018) su artículo publicado, propuso por finalidad principal el establecimiento de asociación entre la comunicación interna y el clima organizacional, siendo tipo cuantitativo, diseño no experimental en una muestra al azar simple estratificada y probabilística aplicada a 200 colaboradores. La recolección de la información se realizó a través de dos mecanismos: el sondeo de comunicación interna, pude sacar conclusiones de m investigación 3.48 en promedio para la cultura estructura, por lo tanto, la sensación de la cultura es desfavorable. requieren correlaciones significativas en particular la comunicación interna igual que tamaño.

Para Gómez et al. (2021) en su artículo, estable por propósito es medir y comunicar la importancia de la asociación lideres y los rivales se enfrentan los sistemas digitales y virtuales globalizados de hoy ante estos casos o el continuo de pandemias. Se concluyó que las circunstancias de la crisis sanitaria deben brindar nuevas oportunidades para dar un nuevo giro a los trámites que poseen los formadores empresariales y generar opciones frente a la pandemia.

García et al. (2022) en su artículo establece por propósito, mejorar la comunicación organizacional para aumentar la comprensión pública del desarrollo sostenible dentro de ella. El conocimiento sobre las comunicaciones zonales y el desarrollo sostenible permite nuevas perspectivas de investigación e investigación, lo que da valor a los métodos y prácticas encaminados a mejorar las comunicaciones organizacionales para ejercer perfectos las misiones, mejorar su comprensión del desarrollo.

Damián et al. (2021) artículo realiza un análisis, con la participación de Infancia de un hospital público de Chimbote, Perú. efecto trabajo profesional del Ministerio de la Mujer y la Niñez mostró y medio de comunicación interna El análisis dimensional reveló relaciones directas y significativas su degradación y el rendimiento la responsabilidad y la comunicación interna.

Flores et al. (2015) en su artículo, “Entusiasmo por el trabajo (engagement): en su estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú”: la investigación es firmeza en profesionales del magistrado en Lima, Perú, El actual análisis es motivación indagar la autenticación, de variantes de la localidad Capital, Perú. tanteo correctas características psicología, respetando su composición tridimensional y especialmente, la glosa se reflejó los superiores indicador de acuerdo.

Agurto et al. (2020) en su artículo realiza la medición del grado del engagement relativo; el grado de satisfacción gremial y establecer la interacción existente en medio de las magnitudes del engagement, acabar importa compañía cultivo-expeditor se trata del correcto plan de meeting vocacional de auxiliar y para mencionar en la opinión de vanagloria gremial se cree que es evidencia.

Ocampo et al. (2021) en su artículo “Engagement y optimismos en grupos de jornada colombiano: análisis de alguno predictor” Objetivo: se ha verificado la verificación y el ordenamiento de lo planeado de características de subjetivos en opinión comprende la esencia de cavidades consecutivos compensaciones del énfasis, orden por la parte del trabajo la interacción entre el commitment y el estímulo en un conjunto de laborioso cafetero, Reconocer el folio prospectivo tanto época y la vetenaria en las organizaciones en relación con el compromiso y el estímulo.

La compañía PERU TOUR E.I.R.L, empezó a funcionar 05 de mayo del 2015 en la ciudad de Huaraz, con el tiempo se instalaron sedes, prestando servicio de turismo con guías de especialidad. en Huaraz la sede principal ubicado jr. San Martin Nro. 625 Bar. Huarupampa por el Parqueo, la información son los posterior: La deficiencia de trato entre inspector y dependiendo, la falta de una estructura organizacional descentralizada, la falta de capacitación permanente por parte de la institución para mantener a los empleados motivados en sus puestos de trabajo y

la escasez de reconocer del bracero con el organismo se derivan de la actitud de la empresa no tener en cuenta sus sugerencias u opiniones. Por consecuencia, para los colaboradores, Es normal trabajar solo y sin comunicación, no implementan estrategias que permitan a los colaboradores integrarse y compartir la misma visión y los mismos objetivos comunes para crecer profesional y personalmente. En nuestro análisis, estamos buscando las mejores tácticas que nos ayuden a lograr una confianza interna efectiva y el engagement, que nos permita integrar completamente a todos los que componen la organización.

A continuación, el planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022?

Se tiene la formulación de los problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022? (ii) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022? (iii) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022?

Justificación: El presente trabajo tiene se justifica desde cuatro perspectivas, la primera es la justificación teórica, a través del cual se buscó generar reflexión, así como debate académico respecto a las variables, buscando aplicar las teorías respecto a las variables en la búsqueda de la solución a la problemática planteada. En cuanto a la justificación práctica, si bien es cierto la investigación debe propiciar la resolución a la problemática, también es cierto la gerencia de la empresa es quien debe decidir aplicar las sugerencias, por lo que la investigación se centra en la presentación de alternativas de solución a la problemática establecida. Respecto a la justificación metodológica, se justifica en la medida que se han adecuado los cuestionarios utilizados de otras investigaciones, los cuales también pueden ser replicados hacia otras investigaciones que hagan uso de las mismas variables en el futuro.

Se justificó socialmente en la medida que las recomendaciones devenidas de la investigación sirvieron para mejorar la comunicación interna, lo que contribuye a

la mejora del engagement, por lo tanto, en el involucramiento de los trabajadores hacia su empresa.

Objetivo General: Determinar la relación entre comunicación interna y el engagement en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022.

Objetivos específicos, Determinar la relación entre la comunicación interna y el vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L. 2022. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022. Determinar la relación entre la comunicación interna y la absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022.

Hipótesis General: H1: Existe relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022. H0: No existe relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes considerados para la investigación, se tuvo a: Bendezú (2016) en su tesis: propuso como finalidad, el establecimiento de la incidencia entre la comunicación interna en el fortalecimiento de la identidad corporativa MDP – Callao, en la que determina la relación entre la comunicación interna, y la identidad corporativa en la municipalidad del distrito la Perla. Para esto uso la población de 552 trabajadores del municipio. En la recolección de los datos se aplicaron variable de comunicación interna se utilizó además una herramienta de preparación propia de 42 cuestiones para 2 magnitudes. el efecto causa localizó que exista la interacción reveladora consideran su magnitud de la dialogo operativa, innovando el asentimiento de peligros en laborioso del consejo, esa conformidad ha sido positiva, por el cual indica, que las comunicaciones, eficacia vinculan, directamente de manera positiva es progre y la aprobación de peligros.

Silva (2018) su investigación propone como objetivo el establecimiento de asociación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, siendo motivo de implantar una conexión entre comunicación interna es la cifra de opinar, una vez que señalar la cifra para el compromiso de los empleados con su ocupación cómo actuar ante situaciones de problema con el personal administrativo La metodología que usó ha sido cuantitativa correlacional, no empírico, detallada y transversal.

García (2020) en su tesis logró identificar la interacción entre los componentes de la organizacional interna y el engagement de manera que el mensaje se lleva de una persona a otra o de un conjunto a otro destinados a comunicar, el dato del entorno su confianza debería ser colateral de los relacionados su la comunicación. Luego de examinar los datos del estudio SPSS, ha sido viable llegar a la resolución, de existente una adecuación, revelador y positiva, las comunicaciones, organizacionales internas y compromiso de profesores

Ayaipoma (2019) por ello su investigación, contó con el objetivo de entablar una conexión entre el trato interno y el compromiso de los colaboradores contó con formato de observación. En efecto, el comunicado interno como transporte dejará ejecutar en los dependientes un ánimo adecuado y participación en la institución

laboral. con su centro de trabajo una federación deportiva. Este análisis concluyó en que la comunicación interna cuenta con un efecto relevante en el grado de compromiso de los trabajadores en la federación deportiva nacional.

Hernández (2017), en su tesis doctoral detalla el papel del engagement, en el que realizó un estudio peculiar revisar la literatura, población a la distinción en los NEI, cual administración compasiva y el battle, donde el examinador obtener la referencia y más adelante su estudio. tanto decide que entender el método es decisivo al instante solicitar un equipo que les hace sentir comprometidos indagación va a servir la interacción de engagement que siente el operario.

Ancin (2019) en su tesis doctoral "Las incidencias de engagements en supervisores, en las relaciones las satisfacciones, con las comunicaciones y los compromisos afectivos del colaborador. Argentina". determino la confirmación efecto del engagement, del veedor y reparación entre, contactos con colaboradores, con convenio, afectivos. Tiene un croquis niveles que permite la agrupación de antecedentes de dirigentes y aplicados en 2 conjuntos diversos y ponderar para valor la relación, se avance un Grado primer estudio tolerar la averiguación de relación existente entre el jefe y sus aplicado para cambiante de estudio.

González-Monje (2017) en su estudio "La comunicaciones organizacionales internas en San Cristóbal, de la Laguna-España" ha sido aprender la comunicación interna en las organizaciones, procurando de observar probables problemas, para averiguar probables recomendaciones sustentación en sucesión principal de la confianza, implementación de implemento y estudio cotejo, identificar el canal subyacente dominante, ya sea técnico o físico o particulares, amplio una encuesta de manera relación, siendo la modelo de dos organizaciones de su parte.

Entretanto Pizarro & Baca (2019) presentaron su investigación contando con el objetivo de buscar la asociación entre la comunicación interna y el engagement. En el aspecto metodológico contemplaron una muestra de 52 colaboradores comprendiendo a choferes y cobradores que laboran en una organización dedicada al transporte público en la ciudad de Arequipa, quienes fueron encuestados a través de dos cuestionarios. Los hallazgos a los que arribaron fue que se detectó que la comunicación interna se asocia positivamente, fuertemente y con una significación alta con el engagement ($r=.669$, $p<.001$). Concluyendo que el engagement y la

comunicación interna se asocian de forma significativa, entonces si el engagement se acrecenta es muy probable que la comunicación interna también se acrecente.

Ascurra & Quispe (2017), en su estudio con título “Engagements, y comunicaciones internas, de personales empresas privadas, Pomalca” enlazaron entablar la interacción del engagement y la comunicación organizacional interna por orden necesaria de Pomalca, implementando el método cantidad adecuación, detallada empírico, usó como herramienta escala de comunicación con la prueba de asistencia. Que existe, correlaciones altas, entre las engagements y las comunicaciones, organizacionales internas

Pizarro & Baca (2019), en su estudio “La Relaciones, acerca de la comunicación interna y el engagement, en el colabora operativo de empresa, del sector transporte público, Arequipa, 2019” su motivo común era explorar su dependencia entre la dialogo interna y el battle. De principio que existe una adicción fundamental entre el compromiso y la conversación interna, debido a que, si invierte en involucramiento, aumento del aviso interno.

Por su parte Suarez (2019), en su investigación expresa que planteó por finalidad la determinación de asociación acerca de la comunicación interna y el engagement en GORE Lambayeque. Respecto a la población manifiesta que fue de 80 colaboradores, siendo el enfoque cuantitativo, además de tipo básica, además que el diseño y nivel ha sido correlacional. En cuanto a los que se obtuvieron, presenta que la comunicación interna se ha relacionado de forma directa (con un índice Rho igual a 0,782) y de manera significativa (con el valor de p igual a 0.000) con el engagement.

En seguida, se presenta el fundamento teórico de la variable comunicación interna:

Cuenca & Verazzi (2019), consideran que todas corporaciones buscan buenas relaciones entre los empleados, empleando todos los medios aptos para mantener a sus empleados informados, motivar a todos los clientes y conectarlos con los objetivos de la empresa, se representa como una actividad de comunicación que se manifiesta en el interior.

Según Berceruelo (2014), La comunicación interna, se utiliza para influir en las personas, con el fin de que adopten un comportamiento positivo y se pueda sacar virtud de su grado de esfuerzo procurando de que se les compense con elementos tales como un pago adecuado, horarios que se flexibilicen, oportunidades de crecimiento laboral y personal entre otros.

Berceruelo (2014), estima que la comunicación interna sujeta según motivo informar las metas de la planificación hacia fomentar una similitud, motivo y unión del jornalero optar lograr una más grande utilidad y mejora en la organización (p-.81).

Importancia: La función de comunicación se considera como un aspecto de alto potencial e importancia; es el medio mediante el cual se busca unificar las actividades de la empresa, es considerada esencial para el normal funcionamiento empresarial a nivel interno debido a que va a integrar las funciones gerenciales (Berceruelo, 2014).

Contenido de la comunicación interna: de acuerdo a De Castro (2017), ha establecido los siguientes:

Externa: Estos son grupos de mensajes publicados dentro de su organización y dirigidos a personas u organizaciones fuera de su organización.

Interna: Un total de acción de comunicación fuera de una disposición para los aplicado suban la planificación cuerpo de estructura.

Comunicación personal: Es respeto involucrada y una dirigida la cual se da entre los diferentes niveles y áreas dentro de una organización (Ascurra & Quispe, 2017).

Comunicación Formal: usando en el conducto legal decretar por la asociación para el contagio de dato (Ascurra & Quispe, 2017).

Comunicación Informal: Es comunicación se vincula con disposición en el trabajo, utiliza líneas informales rutinarios (Ascurra & Quispe, 2017).

Cualidad de la Comunicación: va dirigido exclusivamente al personal con su grupo de producción y, según De Castro (2017), va dirigido con IV formas, tal acuerdo a la estructura orgánica:

Descendente: Este control se extiende desde los gerentes hasta los trabajadores de bajo nivel. Establecer reglas, técnicas.

Ascendente: la comunicación va dirigida de un empleado a un jefe de departamento o superior.

Horizontal: Esta comunicación se produce entre empleados de la misma área jerárquica, posibilitando así la incorporación entre divisiones de las compañías

Diagonal: Ocurre cuando la confianza de los diferentes sectores respeta las líneas jerárquicas (Castro, 2017).

Dimensiones de la comunicación interna: según el estudio de Silva (2018), éste propone 3 **dimensiones** necesarias:

Dimensión esencial: piensa como un término que tiene lugar entre múltiples personas e inicia un proceso de comunicación con un motivo básico fuera de una organización y final del 'compromiso organizacional'.

Dimensión operativa: utilizar la medida previa, los miembros de la organización deben tomar decisiones y acción. La comunicación es reveladora por ende y obras: ¿para quién? ¿Dónde? que criterio ¿qué harás hoy? Qué vas a hacer porvenir

Dimensión estratégica: La "comunicación estratégica" se trata de explicar correctamente por qué los empleados están haciendo algo. Los empleados son dirigidos comprometidos valorados por su trabajo, respetados por su trabajo, integrados en objetivos, motivados y, en última instancia, restringidos. incertidumbre.

A continuación, se define el sustento teórico, de la segunda variable Engagement laboral:

Desempeño laboral: Alves (2016) señala recursos motivadores y energizantes, apoyo de colegas en el trabajo, retroalimentación de los gerentes, retroalimentación del desempeño, entrenamiento, autonomía en el trabajo, diversas tareas, oportunidades de capacitación. (p.58)

De acuerdo con Costa y Gianecchini citado por Silva (2018), argumentaron su participación "Es una situación de ánimo, una conexión entre un empleado, respecto a sus empleadores, que apoyan a los enfoques, proactivos". (p. 272).

Para Salanova & Schaufeli (2009) señala que el compromiso, es un proceso como se ha visto, la principal fortaleza de estas organizaciones el sentido mental permite el estado mental, adecuado relativo, con trabajos, llamado compromiso. Su caracterización, un alto nivel de energía y empuje, una adecuada identificación con

el trabajo que garantice compromiso e ilusión, y una completa absorción y concentración en la actividad que se realiza.

En cuanto a los tipos, Reeve (2012) menciona 4 tipos:

El booking cognitivo: Se refiere la gente piensa decisivo diferentes momentos (antes, durante y después) de ejecución de una acción de carrera.

El engagement emocional: Representa la respuesta emocional positiva o negativa expresada por las personas en determinadas actividades.

El Engagement conductual: Se refiere la fuerza y firmeza de los hombres en iniciar y realizar actividades, y su sentido de pertenencia e identificación con el desarrollo de actividades y trabajos.

El engagement agentivo: Según los autores, se refiere a las contribuciones intencionales, constructivas y positivas que los individuos realizan en el trabajo o en otras actividades.

Características: posibilita por sus próximos rendimientos: Impulsa al funcionario aumenta costo a su tarea, se incrementa la confianza de trabajadores y su ingenio es eficaz para la organización, implica con la educación organización, los obreros preservar su sitio en la compañía, optimización su ambiente gremial, genera cooperación (Bergareche, 2019).

Dimensiones: Según su creador anterior, explica prioridad el sentido de identidad, dominio y valor que los empleados aportan a su organización (Bergareche, 2019).

El compromiso afectivo: Es el vínculo afectivo que siente un colaborador con una organización, caracterizado no sólo por la voluntad de permanencia del colaborador, sino también por su identidad y compromiso.

El compromiso continuo: Se refiere al impacto o beneficio económico no se obtendría si uno dejara de trabajar en una organización, implicando que los costos son altos y hay pocas posibilidades de encontrar un trabajo equivalente o mejor, nos hace darnos cuenta que hay un mayor compromiso a la continuidad, ya que es difícil encontrar nuevas crisis laborales en la sociedad donde se producen .

Compromiso normativo: Me siento obligado a mantenerse su organización. Esto revelar enfatizando las leyes colectivo convencionales seguirse. Las

obligaciones normativas están relacionadas con los sentimientos morales que sienten los empleados por beneficios como la educación y la investigación remunerada, y la lealtad a la empresa como una relación recíproca.

Finalmente se consideran las decisiones de Robbins & Judge (2009), Tenga en cuenta que el empeño institucional es una mentalidad relacionada con los empleados que se identifican con su empresa, priorizan las finalidad y objetivo y mantienen el optar de continuar trabajando para la empresa.

En tanto que, para la investigación, se hará uso de lo planteado por Schaufeli & Bakker (2004) quien sostiene que las dimensiones del engagement están conformados por:

El Vigor, el cual va a mostrar el grado de voluntad, fuerza y perseverancia con los que un trabajador va a actuar en el seno de la empresa. Entonces, en esta dimensión es de resaltar que se genera un nivel alto de energía que se utiliza para desempeñar las actividades y tareas, teniendo en cuenta que podrían ser complicadas de realizarlas.

La Dedicación: Está referido al grado de esfuerzo y identificación que experimenta un trabajador en relación a sus actividades laborales en el quehacer de su trabajo, acción que va a desatar el sentimiento de orgullo respecto a su trabajo, desarrollando un alto grado de entusiasmo.

La Absorción: Corresponde la situación en la cual el trabajador llega a perder la noción del tiempo cuando desarrolla sus actividades laborales, situación que no lo incomoda en nada, más al contrario, llega a sentirse muy cómodo y desarrollo altos niveles de placer, encontrando motivación y alegría con lo que realiza laboralmente.

III.- METODOLOGÍA

3.1.- Tipo y diseño de investigación

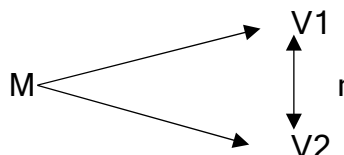
Tipo de investigación: fue, **aplicada**, para Hernández & Mendoza (2018) el análisis que se usó permite otorgar el análisis de los cambios que se puedan crear en la sociedad con estrecha interacción con la problemática que se está planteando y que las decisiones que se determinen logren realizar cambios positivos a la sociedad.

Enfoque: el enfoque utilizado ha sido el cuantitativo, respecto al cual, Ñaupas et al. (2014), para la indagación se ha recolectado datos acerca de la comunicación interna y el engagement laboral, el cual fue procesado de forma cuantitativa en un ambiente estadístico, respondiéndose a las premisas establecidas.

Diseño de investigación: Se tomó en cuenta que el diseño es no experimental por ser una variable en investigación el cual no fue manipulado, observado ni medido para su análisis (Pimienta & de la Orden, 2017, p. 71).

En la misma medida, se planteó el nivel **correlacional**, el cual se utiliza para describir, distinguir y explorar relaciones directas (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño de investigaciones, gráficamente se representa:



Dónde:

M: muestra

o_1 : variable 01

o_2 : variable 02

r: relación entre las variables

3.2.- Variables de Operacionalización

Variable: COMUNICACIÓN INTERNA

Definición Conceptual: Respecto a la comunicación interna, ésta es el lenguaje establecido por una institución, moldeando su educación institucional y fijando sus normas (De Castro, 2017).

Definición operacional: La comunicación interna tiene cuatro lados importantes, comunicación esencial, comunicación operativa, comunicación estrategia, y comunicación valorativa.

Dimensiones:

Esencial

Indicadores

- sinceridad
- Apertura de dialogo
- Capacidad de negociación
- Oportunidad

Operativa

Indicadores

- Capacidad de relación
- Contacto físico
- Amabilidad
- Escucha

Estratégica

Indicadores

- Honestidad
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Motivación

Valorativa

Indicadores

- Rendimiento
- Puesto

Escala de medición: Ordinal

Variable: ENGAGEMENT LABORAL

Definición Conceptual: Salanova & Schaufeli, (2009) llegan a definirlo como: "el estado de ánimo ansioso positivo que se emplea y tiene la propiedad de generar fuerza, dedicación, absorción, etc." (p. 24).

Definición operacional: Con el objeto de realizar la investigación, se establecieron tres métricas en el cuestionario que miden el compromiso utilizando la escala de Likert: el vigor, la dedicación y absorción de energía.

Dimensiones

Vigor

Indicadores

- Energía
- Fuerza
- Ganas
- Persistencia

Dedicación

Indicadores

- Retos por el trabajo
- Entusiasmo
- Orgullo
- Identificación

Absorción

Indicadores

- Focalizada
- Actividad
- Claridad
- Apoyo

Escala de medición: Ordinal

3.3.- Población, muestra y muestreo

Población: al respecto Hernández & Mendoza (2018) manifiestan que se trata de una agrupación de objetos o individuos conocidos como sujetos de estudio, los cuales cuentan con características o atributos similares y que son materia de estudio. Para el presente caso, éste estuvo conformado por **28** trabajadores de la Empresa Perú Tours e.i.r.l, Huaraz, 2022

Criterios de inclusión: empleados pertenecen a la institución

Criterios de exclusión: no se excluyó a ningún trabajador

Muestra: Para Ríos (2017) a la muestra se le conoce como la porción seleccionada a través de una metodología estadística correspondiente a una población total para la realización de un análisis. Con base en ello, realizar un análisis de todos los miembros de una población resultaría poco cómodo y bastante prolongado (p.28), por lo que una opción válida resulta la muestra.

3.4.- Técnica instrumento de recolecciones de dato

Técnica: en cuanto a la técnica empleada fue la encuesta, la cual está orientada a la recolección e información, a través del llenado del cuestionario pudiendo ser dirigido o autodirigido según lo señala (Baena, 2017).

El instrumento escogido fue el cuestionario, en el cual se consideró varias interrogantes formuladas dirigidas a recoger los datos necesarios para la realizar la investigación, como lo establece Silva (2018) contemplando en total 33 ítems, 17 para medir la comunicación interna y 16 para medir el engagement.

Validez: En cuanto a la validez, Niño (2021), manifiesta que se trata de una particularidad del instrumento que reside en que el instrumento pueda servir para el objetivo señalado o para el cual fue diseñado, es decir, las preguntas realmente deben medir a las variables. Para la investigación se hizo uso de la validación de contenido por intermedio de la revisión de 3 expertos o jueces especialistas en el tema tratado.

Confiabilidad: Al respecto, Niño (2021) expone que la confiabilidad es la característica que consiste en que, a la aplicación del cuestionario en repetidas oportunidades, se debe obtener resultados similares al medirla en una misma población o muestra.

Para la investigación se ha realizado una prueba piloto dirigido a 20 trabajadores a quienes se les ha aplicado el cuestionario a través de la encuesta, estos datos se procesaron mediante el coeficiente Alpha de, Cronbach.

3.5.- Procedimientos

Arias (2020) manifiesta que el procedimiento es la agrupación de pasos que se utilizan para la recolección de la información. Al respecto, se elaboró una

herramienta con 02 variables, la primera con 04 dimensiones y la segunda con 03 dimensiones, se aplicó el alfa de Cronbach, que, según lo establecido por (Campo-Arias & Oviedo, 2008), le brinda confiabilidad.

Luego de la elaboración del cuestionario, se recolectó la información utilizando la técnica de la encuesta a todos los trabajadores de la empresa en mención, siendo tabulados en una hoja de cálculo.

3.6.- Método de análisis

Aprobado el cuestionario, éste fue aplicado y los datos han sido procesados en el software estadístico SPSS v27, la información fue analizada tomando como referencia la confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach, las conclusiones fueron generadas con base a la estadística descriptiva, utilizando los porcentajes, y la contrastación de las hipótesis fue desarrollado utilizando el coeficiente Rho de Spearman.

Análisis descriptivo: Marshall & Rossman (2014) El análisis de la información muestra que es un proceso estructurado con una base sólida. Los datos fueron recolectados y tabulados utilizando las herramientas estadísticas SPSS 23.0 y Excel. Al mismo tiempo, utiliza la técnica de correlación de Rho Spearman para mostrar correlaciones entre variables ordinales.

Análisis inferencial: El análisis de inferencia se puede aplicar para encontrar coeficientes de correlación entre las variables investigadas. Esto nos permitió correlacionar ambas variables que investigamos.

3.7.- Aspecto ético

Al desarrollar esta investigación, se realizará aumento el valor teórico en la investigación que pueda beneficiar a las organizaciones y la población (Delgado, 2002).

Entonces se tuvo en cuenta el respeto, bajo porcentaje de similitud, los datos fueron registrados tal cual fueron recogidos, evitando su modificación en el proceso.

Respecto al planteamiento de otras organizaciones, investigadores, se respetó a través de la cita y referencia respectiva.

Beneficencia: Es buena y maximiza la utilidad del sujeto de investigación.

Honestidad y validez: Se aplicaron metodologías oportunas y adecuadas, demostrando veracidad y su revisión previa por expertos.

IV.- RESULTADOS

En este párrafo presentaremos los resultados correspondientes de investigación.

En cuanto al cumplimiento del Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la comunicación interna y el vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., 2022.

H₁: Existe relación entre la comunicación interna y el vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre la comunicación interna y el vigor

		Vigor			Total	Correlación
		Débil	Media	Fuerte		
Comunicación interna	Deficiente	f	13	6	1	Rho de Spearman
		%	46.4%	21.4%	3.6%	
	Poco eficiente	f	0	4	1	0.683
		%	0.0%	14.3%	3.6%	
	Eficiente	f	0	0	3	Sig. (bilateral)
		%	0.0%	0.0%	10.7%	
Total		f	13	10	5	< 0.001
		%	46.4%	35.7%	17.9%	

Nota. En concordancia con la tabla 2, realizada la prueba de la hipótesis específica 1, se ha utilizado el estadígrafo de Rho de Spearman, en el que se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso vigor con un índice de 0.683, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso vigor. En cuanto a la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se ha utilizado el estadígrafo Rho de Spearman, en el que se halló como resultado: Sig. Bilateral menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, aseveración que se sustenta en el cruce de porcentajes obtenidos de ambas variables, en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el compromiso vigor 46.4%. En concordancia con el análisis inferencial, la empresa Perú Tour E.I.R.L., debería mejorar la comunicación interna y de esta manera logre optimizar el compromiso vigor.

Cumpliendo el Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022

H1: Existe correlación entre la comunicación interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour, 2022

H0: No existe correlación entre la comunicación interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour, 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre la comunicación interna y la dedicación

		Dedicación		Total	Correlación	
		Débil	Media			
Comunicación interna	Deficiente	f	12	7	Rho de Spearman 0.683 Sig. (bilateral) < 0.001	
		%	42.9%	25.0%		71.4%
	Poco eficiente	f	0	4		5
		%	0.0%	14.3%		17.9%
	Eficiente	f	0	0		3
		%	0.0%	0.0%		10.7%
Total	f	12	11	28		
	%	42.9%	39.3%	100.0%		

Nota. En concordancia con la tabla 3, realizada la prueba de la hipótesis específica 2, se ha utilizado el Rho de Spearman, se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso dedicación con un índice de 0.683, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso dedicación. En cuanto a la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, se ha utilizado el Rho de Spearman, en el que se halló como resultado de su Sig. Bilateral es menor 0.001 y a través de la regla ($\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$), se afirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, aseveración que se sustenta en el cruce de porcentajes obtenidos de ambas variables, en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el compromiso vigor 42.9%. En concordancia con el análisis inferencial, la empresa Perú Tour E.I.R.L., debería mejorar la comunicación interna y de esta manera logre optimizar el compromiso dedicación.

Cumpliendo el Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., 2022

H₁: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour, 2022

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour, 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre la comunicación interna y la absorción

		Absorción			Total	Correlación
		Débil	Media	Fuerte		
Comunicación interna	Deficiente	f 10	9	1	20	Rho de Spearman 0.536
		% 35.7%	32.1%	3.6%	71.4%	
	Poco eficiente	f 1	3	1	5	Sig. (bilateral) < 0.001
	% 3.6%	10.7%	3.6%	17.9%		
Total	Eficiente	f 0	0	3	3	
		% 0.0%	0.0%	10.7%	10.7%	
		f 11	12	5	28	
		% 39.3%	42.9%	17.9%	100.0%	

Nota. En concordancia con la tabla 4, realizada la prueba de la hipótesis específica 3, se ha utilizado el estadígrafo de Rho de Spearman, en el que se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso absorción con un índice de 0.536, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso absorción. En cuanto a la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3, se ha utilizado el Rho de Spearman, en el que se halló como resultado de su Sig. Bilateral es menor 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se afirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, aseveración que se sustenta en el cruce de porcentajes obtenidos de ambas variables, en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el compromiso vigor 35.7%. En concordancia con el análisis inferencial, la empresa Perú Tour E.I.R.L., debería mejorar la comunicación interna y de esta manera logre optimizar el compromiso absorción.

A continuación, se busca lograr el Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el engagement en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L., 2022.

H₁: Existe relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022.

H₀: No existe relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022.

Tabla 4

Tabla cruzada entre la Comunicación interna y el engagement laboral

		Engagement laboral			Total	Correlación
		Débil	Media	Fuerte		
Comunicación interna	Deficiente	f	9	10	1	Rho de Spearman 0.613 Sig. (bilateral) < 0.001
		%	32.1%	35.7%	3.6%	
	Poco eficiente	f	0	4	1	
		%	0.0%	14.3%	3.6%	
	Eficiente	f	0	0	3	
		%	0.0%	0.0%	10.7%	
Total	f	9	14	5	28	
	%	32.1%	50.0%	17.9%	100.0%	

Nota. En concordancia con la tabla 1, realizada la prueba de la hipótesis general, se ha utilizado el estadígrafo de Rho de Spearman, hallándose una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la variable engagement laboral con un índice de 0.613, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el engagement laboral. En cuanto a la aceptación o rechazo de la hipótesis general, se ha utilizado el estadígrafo Rho de Spearman, hallándose el Sig. Bilateral menor 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, aseveración que se sustenta en el cruce de porcentajes obtenidos de ambas variables, en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el engagement laboral 35.7%. En concordancia con el análisis inferencial, la empresa Perú Tour E.I.R.L., debería mejorar la comunicación interna y de esta manera logre optimizar el engagement laboral.

V.- DISCUSIÓN

De los resultados derivados de las aplicaciones de los instrumentos y con la finalidad de contrastar con otras investigaciones, se determinarán, en que las medidas de la comunicación interna se relacionan con el engagement laboral en el área administrativa en la empresa Perú tours E.I.R.L 2022

Con lo que respecta al objetivo general, Determinar la relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022, realizada la prueba de la hipótesis general, habiéndose aplicado la prueba Rho de Spearman, por las consideraciones especificadas en los Anexos 5 y 6, se obtuvo como resultado del estadígrafo de Rho de Spearman el valor de 0.613, evidenciándose una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la variable engagement laboral, en tanto que el Sig. Bilateral fue menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, entonces se considera que existe una correlación sustancial moderada, aseveración que se sustenta en el cruce de porcentajes obtenidos de ambas variables, en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el engagement laboral 35.7%. Este hallazgo resulta coincidente con lo hallado por García (2020), quien en su tesis “Comunicación interna y Engagement en docentes de la I.E. San Luís, Callao 2019, en el que los datos del estudio, ha llevado a determinar la existencia de una correlación significativa y positiva entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de los profesores, en el que el índice fue de 0.562, y el sig bilateral 0.000, lo que conlleva a determinar que los ambos estudios confirman la relación existente entre las variables comunicación interna y la variable engagement laboral. También los resultados son congruentes con lo planteado por Según Charry (2018), quienes en su investigación manifiestan que la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público se correlacionan significativamente teniendo optando por una prueba diferente, en este caso r de Pearson, donde el índice es 0.566 y la significancia bilateral 0.001, confirmando la hipótesis planteada.

Situación similar es expuesta por Suarez (2019), quien en su investigación expresa que planteó en 80 trabajadores, contando con el enfoque cuantitativo, además de tipo básica, así como diseño y nivel correlacional, obtuvo en sus

hallazgos que la comunicación interna se relaciona directa ($Rho=0,782$) y significativamente ($p=0.000$) con el engagement.

Corresponde citar también a Pizarro & Baca (2019) quienes en su investigación detallan que en los hallazgos a los que arribaron fue que se detectó que la comunicación interna se asocia positivamente, fuertemente y con una significación alta con el engagement ($r=.669$, $p<.001$). Concluyendo que el engagement y la comunicación interna se relacionan significativamente, por lo que si el engagement y la comunicación interna se incrementa.

Con lo que respecta al objetivo específico 1, visualizando la tabla 2, luego de aplicada la prueba de la hipótesis, ha sido utilizado el estadígrafo Rho de Spearman, con el que se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso vigor con un índice de 0.683, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso vigor, en el que conjuntamente se halló el Sig. Bilateral siendo menor a 0.001 y a través de la regla ($Sig. 0.000 \leq 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, entonces, en concordancia con el análisis inferencial, la empresa Perú Tour E.I.R.L., debería mejorar la comunicación interna y de esta manera logre optimizar el compromiso vigor. Estos resultados son parecidos a los hallazgos realizados por (Morelos et al., 2021), quienes en su investigación utilizan la prueba rho de Spearman para la prueba inferencial entre la comunicación interna el compromiso vigoroso, en el que el índice del mismo fue 0.532 y la sig bilateral 0.000, infiriendo que ambas variables presentan una correlación media positiva, confirmando los hallazgos de la presente investigación, aseveración concordante también con lo hallado por Flores et al. (2015), quien utiliza la prueba chi cuadrado, siendo su intención investigativa similar, hallando que el índice del p_valor es 0.000 y el valor del Chi cuadrado de Pearson es 22.221, con lo que concluye que las variables estudiadas presentan correlación positiva y significativa. Similar aporte lo realiza Suarez (2019), quien en su investigación expresa que planteó en 80 trabajadores, contando con el enfoque cuantitativo, además de tipo básica, así como diseño y nivel correlacional, obtuvo

en sus hallazgos que la comunicación interna se relaciona directa ($Rho=0,689$) y significativamente ($p=0.000$) con el vigor, confirmando lo hallado y planteado como hipótesis de estudio en la investigación presente.

Con lo que respecta al objetivo específico 2, concordante con la tabla 3, habiéndose realizado la prueba de hipótesis, y habiéndose utilizado el estadígrafo de Rho de Spearman, se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso dedicación con un índice de 0.683, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso dedicación, se halló como resultado de su Sig. Bilateral es menor 0.001 y a través de la regla ($Sig. 0.000 \leq 0.05$), se afirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada, con en el que se determinó que la comunicación interna se relaciona con el compromiso vigor 42.9%, hallazgos similares a los resultados obtenidos por Damián et al. (2021), en su estudio realizado en el Departamento de Ginecología e Infancia de un hospital público de Chimbote, en el que señalan que el desempeño laboral y la dedicación se relacionan positivamente en un nivel moderado, siendo el estadígrafo rho de Spearman 0.501 y el sig bilateral 0.001, confirmando su hipótesis, similar situación presenta el estudio realizado por Flores et al. (2015), establecen como conclusión que la variable organizacional interna y el compromiso dedicación a la organización se relación positiva, directa y moderadamente.

Con lo que respecta al objetivo específico 3, concordante a lo visualizado en la tabla 4, una vez realizada la prueba de la hipótesis y habiéndose utilizado el estadígrafo de Rho de Spearman, en el que se halló una correlación bilateral entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso absorción con un índice de 0.536, lo que ha permitido inducir con la aseveración que existe un grado de correlación positiva moderada, lo que conlleva a afirmar la presencia de una relación directamente proporcional entre la comunicación interna y el compromiso absorción. En ese mismo sentido, el Sig. Bilateral es menor 0.001 y a través de la regla ($Sig. 0.000 \leq 0.05$), se afirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, considerando que existe una correlación sustancial moderada,

concluyendo que existe relación directa, positiva y moderada entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022, situación concordante con lo hallado por Agurto et al., (2020), quienes presentan como resultado del estadígrafo Rho de Spearman un coeficiente de 0.522 y el sig bilateral 0.001, confirmando la presencia de una correlación positiva media entre las variables estudiadas.

Corresponde citar también a Pizarro & Baca (2019) quienes en su investigación detallan que en los hallazgos a los que arribaron fue que se detectó que la comunicación interna se asocia positivamente, fuertemente y con una significación alta con la absorción ($r=.648$, $p < 0.001$). Concluyendo que el engagement y la comunicación interna y se relacionan con la absorción significativamente.

VI.- CONCLUSIONES

1. Con lo que respecta al objetivo general, se determinó que existe relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022, donde la prueba de la hipótesis general, arrojó el estadígrafo de Rho de Spearman el valor de 0.613, evidenciándose una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la variable engagement laboral, en tanto que el Sig. Bilateral fue menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
2. Con relación al primer objetivo específico, se determinó la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L. 2022, donde la prueba de la primera hipótesis específica, dio como valor del Rho de Spearman 0.683, evidenciándose una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión vigor de la variable engagement laboral, en tanto que el Sig. Bilateral fue menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
3. Con relación al segundo objetivo específico, se determinó la relación entre la comunicación organizacional interna y la dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022, donde la prueba de la segunda hipótesis específica, se halló el valor de 0.683, evidenciándose una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión dedicación de la variable engagement laboral, en tanto que el Sig. Bilateral fue menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.
4. Con lo que respecta al tercer objetivo específico, se determinó la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L. 2022, pues realizada la prueba de la tercera hipótesis específica, se halló como valor del Rho de Spearman, el valor de 0.536, evidenciándose una correlación positiva moderada entre la variable comunicación interna y la dimensión absorción de la variable engagement laboral, en tanto que el Sig. Bilateral fue menor a 0.001 y a través de la regla (Sig. $0.000 \leq 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

VII.- RECOMENDACIONES

Entre las estrategias que se recomiendan se tiene:

1. Definir una estrategia orientada a transmitir el conocimiento de la empresa hacia sus colaboradores, lo que reforzará la relación entre los colaboradores y la empresa, entre los aspectos a tener en cuenta se tiene a los valores con que cuenta la empresa, los objetivos, la historia de la empresa, los pilares que sostienen la cultura de la organización, los datos que se extraen del mercado, además que los trabajadores deberían ser comprendidos teniendo en cuenta la experiencia profesional con que cuentan, los valores personales que poseen, la personalidad de cada uno de ellos, el nivel de formación que han alcanzado, que permitan definir las formas de distribución de la información.
2. Establecer un responsable que se encargue de la planificación de la comunicación interna, en la que se adelante las acciones que van a ser ejecutadas, así como los objetivos que se esperan alcanzar, estimulando la comunicación clara y que sea accesible a los trabajadores según el uso que se requiera, siendo transparentes con la información que se brinda a los trabajadores, que ellos conozcan mediante la comunicación interna, antes que por medios externos los acontecimientos que se presentan en la empresa.
3. Se recomienda establecer una estrategia que flexibilice el contacto entre los diversos departamentos con que cuenta la empresa, evitando la innecesaria burocracia, evitando el llenado de formularios, agendar horarios para ponerse en contacto con los superiores, reduciendo los procesos para que sean más rápidos y sencillos, escuchando a los trabajadores lo que tengan que decir.
4. Utilizar los diversos medios de comunicación, entre los que se encuentran las pancartas comunicativas, emails, convenciones, reuniones, intranet, entre otros, que posibiliten contemplar lo que tienen que decir los trabajadores y adaptar los contenidos de los mensajes. Estimular la creación de acciones y eventos que mejoren la relación de los trabajadores y de la plana jerárquica, reconociendo el esfuerzo de los colaboradores, estableciéndose métricas o indicadores de desempeño que posibiliten una medición apropiada.

REFERENCIAS

- Agurto, K. P., Mogollón, F. S., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4).
- Alves, F. J. (2016). El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia. *El Modelo Burnout-Engagement En Enfermeros*, 1–60.
- Ancin, I. (2019). La incidencia del engagement del supervisor en la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso afectivo del colaborador. *Buenos Aires, Argentina: UNIVERSIDAD AUSTRAL*. Obtenido de <https://Riu.Austral.Edu.Ar/Handle/123456789/697>.
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración. In *Repositorio CONCYTEC*.
- Ascurra, L. E., & Quispe, Y. A. (2017). *Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca* [Tesis, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4456>
- Ayaipoma, O. A. (2019). *Comunicación interna y engagement laboral en el área administrativa en una federación deportiva nacional, Lima, 2019*.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial patria.
- Bendezu, S. S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4942>
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa* (1ra.). Estudio de Comunicación, S.A.
- Bergareche, S. I. (2019). *Retórica y engagement en redes sociales*.
- Campo-Arias, A., & Oviedo, H. C. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna.[Internet] *Revista de Salud Pública* 2008 [citado 2020 Diciembre 26]. *Disponible En: Disponible En: <https://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa>*.

- Charry, H. O. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción*, 9(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221971682018000100003&lng=es&tlng=es
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC.
- Damián, J. L., Castillo, E. F., Reyes, C. E., Salas, R. M., & Ayala, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4). <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>
- de Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Editorial Verbum.
- Delgado, M. B. (2002). Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado.¿ Puede convertirse la experiencia clínica en investigación científica? *Revista Colombiana de Anestesiología*, 30(2).
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003
- García, J. (2020). *Comunicación organizacional y engagement en docentes de la Institución Educativa San Luís, Callao, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47327>
- García, R. Y., Soler, S. D., Mirabal, Y., & Agüero, F. C. (2022). Estudio de resiliencia socioecológica frente al cambio climático en comunidades costeras: una apuesta desde la provincia de Cienfuegos. *Conrado*, 18(87), 44–54. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202016000400003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Morelos, J., Lora, H. S., & Lora, A. (2021). El Entrenamiento, capacitación y formación en emprendimiento en tiempos de pandemia por Covid-19. *Aglala*, 12(2), 1–12. <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1939>

- González-Monje, B. (2017). *La comunicación organizacional*. <https://riull.uill.es/xmlui/bitstream/handle/915/6295/La%20comunicacion%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, M. Á. (2017). *Los recursos humanos en las nuevas empresas internacionales. El papel del engagement* [Universitat Jaume I]. <https://doi.org/10.6035/14119.2017.242117>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *universidad tecnologica laja Bajío*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Niño, V. M. (2021). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.
- Ocampo, L. F., Quiroz, E. F., & Villavicencio, E. (2021). Engagement y optimismo en un grupo de trabajadores colombianos: análisis de algunos predictores. *Universidad y Salud*, 23(3), 320–328. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.246>
- Pimienta, J., & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida*. México. Pearson educación. pág.
- Pizarro, A. X., & Baca, Y. G. (2019). *Relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte público*. Arequipa. 2019.
- Reeve, J. (2012). A Self-determination Theory Perspective on Student Engagement. In *Handbook of Research on Student Engagement* (pp. 149–172). Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-2018-7_7
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ra.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El " engagement " en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=S_1iPgAACAAJ
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Bevlogenheid: Een begrip gemeten = Work Engagement: The measurement of a concept. *Gedrag En Organisatie*, 17(2).
- Silva, H. F. (2018). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15898>
- Suarez, Y. (2019). *Comunicación interna y engagement de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque*.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	La comunicación interna es el lenguaje establecido por una institución, moldeando su educación institucional y fijando sus normas. (De Castro, 2017).	comunicación interna La comunicación tiene tres lados. importante, comunicación operativa comunicación estrategia, indicador marco actual. de solicitada con el propósito para llegar a la meta	Esencial	Sinceridad	Ordinal
				Apertura de dialogo	
				Capacidad de negociación	
				Oportunidad	
			Operativa	Capacidad de relación	
				Contacto físico	
				Amabilidad	
				Escucha	
			Estratégica	Honestidad	
				Responsabilidad	
				Puntualidad	
				Motivación	
			Valorativa	Rendimiento	
Puesto					

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ENGAGEMENT LABORAL	alanova, Martínez y Llorens (2014) definirlos Como: "estado de ánimo ansioso positivo empleo y tiene la propiedad fuerza, dedicación, etc. absorción" (p. 24)	Para llevar a cabo la investigación actual, hay tres métricas en el cuestionario que miden el compromiso utilizando la escala de Likert. Dedicación y absorción de energía.	Vigor	Energía	Ordinal
				Fuerza	
				Ganas	
				persistencia	
			Dedicación	Retos por el trabajo	
				entusiasmo	
				Orgullo	
				identificación	
			Absorción	focalizada	
				Actividad	
				Claridad	
				Apoyo	

Anexo 02: Matriz de consistencia

“COMUNICACIÓN INTERNA Y ENGAGEMENT LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ TOURS E.I.R.L, 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el engagement laboral en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe interacción entre la comunicación interna y el engagement en la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022,</p>	<p>Variable 1</p> <p>Comunicación interna</p>	<p>Dimensiones de comunicación interna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esencial • Operativa • Estratégica • valorativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Sinceridad • Apertura de dialogo • Capacidad de negociación • oportunidad • Capacidad de relación • Contacto físico • Amabilidad • Escucha • Honestidad • Responsabilidad • Puntualidad • Motivación • Rendimiento • Puesto 	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 28</p> <p>Muestra: No se conto</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022?;</p> <p>¿Cuál es la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022?;</p> <p>¿Cuál es la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022?;</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022</p> <p>Determinar la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022</p> <p>Describir la interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R.L, 2022</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: Existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022;</p> <p>H₀: No existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso vigor en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022;</p> <p>H₁: Existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022;</p> <p>H₀: No existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso dedicación en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022;</p> <p>H₁: Existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L,2022;</p> <p>H₀: ¿No existe interacción entre la comunicación organizacional interna y el compromiso absorción en los trabajadores de la empresa Perú Tour E.I.R. L, 2022?</p>	<p>Engagement Laboral</p>	<p>Dimensiones de engagement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción 	<ul style="list-style-type: none"> • energía • fuerza • ganas • persistencia • Retos por el trabajo • entusiasmo • orgullo • identificación • focalizada • actividad • claridad • Apoyo 	
---	--	---	----------------------------------	--	---	--

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y ENGAGEMENT LABORAL

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Comunicación interna y Engagement Laboral en la Empresa Perú tours e.i.r.l, 2022” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

COMUNICACIÓN INTERNA	TA	A	I	D	TD
Esencial	5	4	3	2	1
Sinceridad					
1. En el trabajo, expreso lo que siento con sinceridad a mis jefes, compañeros y subordinados.					
2. Estoy dispuesto al diálogo con mis jefes, compañeros y subordinados.					
Apertura de dialogo					
3. Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumpliendo normas					
4. Tenemos la oportunidad de transmitir opiniones en reuniones de trabajo.					
Operativa					
Capacidad de relación					
5. Existe un ambiente armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad					
6. La comunicación en forma física con mis compañeros en la actualidad solo se realiza de acuerdo a las normas de bioseguridad.					
Amabilidad					
7. Existe el respeto en la empresa con los colaboradores					
8. La empresa incentiva el compañerismo en el trabajo					

Estratégica	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Honestidad					
9. La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable					
10. Las instrucciones y directivas emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención, para cumplirlas.					
Responsabilidad					
11. La comunicación organizacional se realiza conservando el respeto y la honestidad hacia los colaboradores.					
12. Entre los trabajadores, existe puntualidad para iniciar sus labores					
Valorativa	TA	A	I	D	TD
Cumplimiento	5	4	3	2	1
13. Considera usted que existe cumplimiento según el cargo dentro de la empresa					
14. asume retos y riesgos según la situación que represente en el trabajo					
Puesto					
15. En la empresa existe tolerancia al llegar al centro de trabajo					
16. La empresa está pendiente de la puntualidad en sus labores de cada colaborador					
ENGAGEMENT LABORAL	TA	A	I	D	TD
Vigor	5	4	3	2	1
Energía					
17. Siente usted que es persistente en su trabajo.					
18. Usted tiene ganas de ir a trabajar por las mañanas					
19. Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas					
Fuerza					
20. Usted considera tener clara sus responsabilidades frente a los servicios que ofrece.					
21. Considera que su equipo de trabajo y líder le brindan la motivación suficiente para superarse cada día en su trabajo.					
22. Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.					
Dedicación	TA	A	I	D	TD
Retos por el trabajo	5	4	3	2	1
23. Muestra interés y goza por las actividades que realiza.					

24. Usted recomendaría su centro de trabajo a sus amistades para laborar en ella.					
25. Me siento como parte de una familia en esta institución.					
Entusiasmo					
26. Considera estar seguro de poder alcanzar las metas en su trabajo.					
27. Considera que la empresa lo hace sentir como parte de ella.					
28. La institución donde trabajo merece mi lealtad orgullo					
29. Existe algún malestar ante algún servicio de la empresa					
Identificación					
30. Considera que a través de la buena comunicación exista el reconocimiento					
31. El personal tiene comunicación que hace que la relación sea amical y lo hace sentir cómodo					
Absorción	TA	A	I	D	TD
Focalizada	5	4	3	2	1
32. Considera que el lugar de trabajo (materiales y equipo) es de importancia para estar concentrados en realizar sus tareas					
33. Considera usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar todas sus habilidades.					
34. Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella					
Actividad					
35. Considera usted que el tiempo pasa demasiado rápido cuando está trabajando.					
36. Considera que en su área trabajan unidos hacia el objetivo de la empresa.					
37. Me identifico con la institución y cumplo con los compromisos asumidos frente a ella.					

Anexo 04: Validez de los instrumentos de recolección de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA VARIABLE 1)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Esencial								
1	En el trabajo, expreso lo que siento con sinceridad a mis jefes, compañeros y subordinados.	X		X		X		
2	Estoy dispuesto al diálogo con mis jefes, compañeros y subordinados.	X		X		X		
3	Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumpliendo normas	X		X		X		
4	Tenemos la oportunidad de transmitir opiniones en reuniones de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Operativa								
5	Existe un ambiente armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad	X		X		X		
6	La comunicación en forma física con mis compañeros en la actualidad solo se realiza de acuerdo a las normas de bioseguridad.	X		X		X		
7	Existe el respeto en la empresa con los colaboradores	X		X		X		
8	La empresa incentiva el compañerismo en el trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: Estratégica								
9	La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable	X		X		X		
10	Las instrucciones y directivas emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención, para cumplirlas.	X		X		X		
11	La comunicación organizacional se realiza conservando el respeto y la honestidad hacia los colaboradores.	X		X		X		
12	Entre los trabajadores, existe puntualidad para iniciar sus labores	X		X		X		
DIMENSION 4: Valorativa								
13	Considera usted que existe cumplimiento según el cargo dentro de la empresa	X		X		X		
14	Asume retos y riesgos según la situación que represente en el trabajo	X		X		X		
15	En la empresa existe tolerancia al llegar al centro de trabajo	X		X		X		
16	La empresa está pendiente de la puntualidad en sus labores de cada colaborador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____



Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Anddy David González Lucero DNI: 31677361

Especialidad del validador: Mg. en Gestión empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anddy David González Lucero
Mg. Anddy González Lucero
GLAD N° 04628
Firma del Experto Informante

Huaraz, 24 de setiembre del 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT LABORAL (VARIABLE 2)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
1	Siente usted que es persistente en su trabajo.	X		X		X		
2	Usted tiene ganas de ir a trabajar por las mañanas	X		X		X		
3	Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas	X		X		X		
4	Usted considera tener clara sus responsabilidades frente a los servicios que ofrece.	X		X		X		
5	Considera que su equipo de trabajo y líder le brindan la motivación suficiente para superarse cada día en su trabajo.	X		X		X		
6	Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
7	Muestra interés y goza por las actividades que realiza.	X		X		X		
8	Usted recomendaría su centro de trabajo a sus amistades para laborar en ella.	X		X		X		
9	Me siento como parte de una familia en esta institución.	X		X		X		
10	Considera estar seguro de poder alcanzar las metas en su trabajo.	X		X		X		
11	Considera que la empresa lo hace sentir como parte de ella	X		X		X		
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad orgullo	X		X		X		
13	Existe algún malestar ante algún servicio de la empresa	X		X		X		
14	Considera que a través de la buena comunicación exista el reconocimiento	X		X		X		
15	El personal tiene comunicación que hace que la relación sea amical y lo hace sentir cómodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
16	Considera que el lugar de trabajo (materiales y equipo) es de importancia para estar concentrados en realizar sus tareas	X		X		X		
17	Considera usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar todas sus	X		X		X		

	habilidades.							
18	Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella	X		X		X		
19	Considera usted que el tiempo pasa demasiado rápido cuando está trabajando.	X		X		X		
20	Considera que en su área trabajan unidos hacia el objetivo de la empresa.	X		X		X		
21	Me identifico con la institución y cumpla con los compromisos asumidos frente a ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Anddy David González Lucero** DNI: 31677361

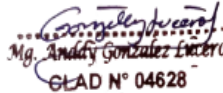
Especialidad del validador: Mg. en Gestión empresarial

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Anddy González Lucero
GLAD N° 04628

Firma del Experto Informante.

Huaraz, 24 de setiembre del 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA VARIABLE 1)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Esencial							
1	En el trabajo, expreso lo que siento con sinceridad a mis jefes, compañeros y subordinados.	X		X		X		
2	Estoy dispuesto al diálogo con mis jefes, compañeros y subordinados.	X		X		X		
3	Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumpliendo normas	X		X		X		
4	Tenemos la oportunidad de transmitir opiniones en reuniones de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSION 2: Operativa							
5	Existe un ambiente armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad	X		X		X		
6	La comunicación en forma física con mis compañeros en la actualidad solo se realiza de acuerdo a las normas de bioseguridad.	X		X		X		
7	Existe el respeto en la empresa con los colaboradores	X		X		X		
8	La empresa incentiva el compañerismo en el trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 3: Estratégica							
9	La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable	X		X		X		
10	Las instrucciones y directivas emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención, para cumplirlas.	X		X		X		
11	La comunicación organizacional se realiza conservando el respeto y la honestidad hacia los colaboradores.	X		X		X		
12	Entre los trabajadores, existe puntualidad para iniciar sus labores	X		X		X		
	DIMENSION 4: Valorativa							
13	Considera usted que existe cumplimiento según el cargo dentro de la empresa	X		X		X		
14	Asume retos y riesgos según la situación que represente en el trabajo	X		X		X		
15	En la empresa existe tolerancia al llegar al centro de trabajo	X		X		X		
16	La empresa está pendiente de la puntualidad en sus labores de cada colaborador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Juan Roosevelt González Lucero** DNI: 31666798

Especialidad del validador: **Mg. en Gestión empresarial**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798
 Firma del Experto Informante

Huaraz, 24 de setiembre del 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT LABORAL (VARIABLE 2)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
1	Siente usted que es persistente en su trabajo.	X		X		X		
2	Usted tiene ganas de ir a trabajar por las mañanas	X		X		X		
3	Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas	X		X		X		
4	Usted considera tener clara sus responsabilidades frente a los servicios que ofrece.	X		X		X		
5	Considera que su equipo de trabajo y líder le brindan la motivación suficiente para superarse cada día en su trabajo.	X		X		X		
6	Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
7	Muestra interés y goza por las actividades que realiza.	X		X		X		
8	Usted recomendaría su centro de trabajo a sus amistades para laborar en ella.	X		X		X		
9	Me siento como parte de una familia en esta institución.	X		X		X		
10	Considera estar seguro de poder alcanzar las metas en su trabajo.	X		X		X		
11	Considera que la empresa lo hace sentir como parte de ella	X		X		X		
12	La institución donde trabajo merece mi lealtad orgullo	X		X		X		
13	Existe algún malestar ante algún servicio de la empresa	X		X		X		
14	Considera que a través de la buena comunicación exista el reconocimiento	X		X		X		
15	El personal tiene comunicación que hace que la relación sea amical y lo hace sentir cómodo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
16	Considera que el lugar de trabajo (materiales y equipo) es de importancia para estar concentrados en realizar sus tareas	X		X		X		
17	Considera usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar todas sus	X		X		X		

	habilidades.							
18	Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella	X		X		X		
19	Considera usted que el tiempo pasa demasiado rápido cuando está trabajando.	X		X		X		
20	Considera que en su área trabajan unidos hacia el objetivo de la empresa.	X		X		X		
21	Me identifico con la institución y cumpla con los compromisos asumidos frente a ella.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Juan Roosevelt González Lucero** DNI: 31666798

Especialidad del validador: **Mg. en Gestión empresarial**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 Firma del Experto Validante.
 DNI: 31666798

Huaraz, 24 de setiembre del 2022.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ENGAGEMENT LABORAL (VARIABLE 2)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Vigor								
17.	Siente usted que es persistente en su trabajo.	Si		Si		Si		
18.	Usted tiene ganas de ir a trabajar por las mañanas	Si		Si		Si		
19.	Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas	Si		Si		Si		
20.	Usted considera tener clara sus responsabilidades frente a los servicios que ofrece.	Si		Si		Si		
21.	Considera que su equipo de trabajo y líder le brindan la motivación suficiente para superarse cada día en su trabajo.	Si		Si		Si		
22.	Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: Dedicación								
23.	Muestra interés y goza por las actividades que realiza.	Si		Si		Si		
24.	Usted recomendaría su centro de trabajo a sus amistades para laborar en ella.	Si		Si		Si		
25.	Me siento como parte de una familia en esta institución.	Si		Si		Si		
26.	Considera estar seguro de poder alcanzar las metas en su trabajo.	Si		Si		Si		
27.	Considera que la empresa lo hace sentir como parte de ella	Si		Si		Si		
28.	La institución donde trabajo merece mi lealtad orgullo	Si		Si		Si		
29.	Existe algún malestar ante algún servicio de la empresa	Si		Si		Si		
30.	Considera que a través de la buena comunicación exista el reconocimiento	Si		Si		Si		

31.	El personal tiene comunicación que hace que la relación sea amical y lo hace sentir cómodo	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: Absorción								
32.	Considera que el lugar de trabajo (materiales y equipo) es de importancia para estar concentrados en realizar sus tareas	Si		Si		Si		
33.	Considera usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar todas sus habilidades.	Si		Si		Si		
34.	Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella	Si		Si		Si		
35.	Considera usted que el tiempo pasa demasiado rápido cuando está trabajando.	Si		Si		Si		
36.	Considera que en su área trabajan unidos hacia el objetivo de la empresa.	Si		Si		Si		
37.	Me identifico con la institución y cumpla con los compromisos asumidos frente a ella.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **García Yovera Abraham José** DNI: 80270538

Especialidad del validador: **Magister en Gestión del Talento Humano**

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 01 de octubre de 2022.



Firma del Experto Informante.

Anexo 05: Prueba de fiabilidad

Prueba de fiabilidad de la variable 01 COMUNICACIÓN INTERNA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	16

El índice Alpha de Cronbach para el cuestionario Comunicación interna, fue de 0.911, presentando un alto nivel de consistencia interna.

Siendo la base de datos de la encuesta:

Prueba de fiabilidad de la variable 02 ENGAGEMENT LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	21

En tanto que el índice Alpha de Cronbach para el cuestionario Engagement laboral, fue de 0.945, presentando también, un alto nivel de consistencia interna.

Anexo 06: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad por ítems

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
1.En el trabajo, expreso lo que siento con sinceridad a mis jefes, compañeros y subordinados.	0.889	28	0.006
2.Estoy dispuesto al diálogo con mis jefes, compañeros y subordinados.	0.844	28	0.001
3.Los jefes delegan las decisiones de negociación mediante el dialogo y cumpliendo normas	0.834	28	0.000
4.Tenemos la oportunidad de transmitir opiniones en reuniones de trabajo.	0.695	28	0.000
5.Existe un ambiente armónico para relacionarme con facilidad y mostrar mi capacidad	0.836	28	0.001
6.La comunicación en forma física con mis compañeros en la actualidad solo se realiza de acuerdo a las normas de bioseguridad.	0.844	28	0.001
7.Existe el respeto en la empresa con los colaboradores	0.794	28	0.000
8.La empresa incentiva el compañerismo en el trabajo	0.770	28	0.000
9.La comunicación entre los jefes, compañeros y subordinados, se realiza en forma cordial y amable	0.831	28	0.000
10.Las instrucciones y directivas emitidas por los jefes, las escuchamos con respeto y atención, para cumplirlas.	0.794	28	0.000
11.La comunicación organizacional se realiza conservando el respeto y la honestidad hacia los colaboradores.	0.890	28	0.007
12.Entre los trabajadores, existe puntualidad para iniciar sus labores	0.845	28	0.001
13.Considera usted que existe cumplimiento según el cargo dentro de la empresa	0.824	28	0.000
14.asume retos y riesgos según la situación que represente en el trabajo	0.794	28	0.000
15.En la empresa existe tolerancia al llegar al centro de trabajo	0.890	28	0.007
16.La empresa está pendiente de la puntualidad en sus labores de cada colaborador	0.842	28	0.001
17.Siente usted que es persistente en su trabajo	0.869	28	0.002
18.Usted tiene ganas de ir a trabajar por las mañanas	0.814	28	0.000
19.Considera usted que las normas de control de personal que existen son las adecuadas	0.839	28	0.001
20.Usted considera tener clara sus responsabilidades frente a los servicios que ofrece.	0.903	28	0.014
21.Considera que su equipo de trabajo y líder le brindan la motivación suficiente para superarse cada día en su trabajo	0.845	28	0.001
22.Los cursos de capacitación que la empresa brinda, nos obligan a estar permanentemente comprometidos con ella.	0.879	28	0.004
23.Muestra interés y goza por las actividades que realiza.	0.794	28	0.000
24.Usted recomendaría su centro de trabajo a sus amistades para laborar en ella.	0.800	28	0.000
25.Me siento como parte de una familia en esta institución	0.861	28	0.002
26.Considera estar seguro de poder alcanzar las metas en su trabajo.	0.803	28	0.000
27.Considera que la empresa lo hace sentir como parte de ella.	0.808	28	0.000
28.La institución donde trabajo merece mi lealtad orgullo	0.903	28	0.014
29.Existe algún malestar ante algún servicio de la empresa	0.887	28	0.006

30.Considera que a través de la buena comunicación exista el reconocimiento	0.879	28	0.004
31.El personal tiene comunicación que hace que la relación sea amical y lo hace sentir cómodo	0.778	28	0.000
32.Considera que el lugar de trabajo (materiales y equipo) es de importancia para estar concentrados en realizar sus tareas	0.866	28	0.002
33.Considera usted que en su puesto de trabajo puede desarrollar todas sus habilidades.	0.824	28	0.000
34.Disfruto hablando lo mejor de mi institución con personas que no pertenece a ella	0.845	28	0.001
35.Considera usted que el tiempo pasa demasiado rápido cuando está trabajando	0.894	28	0.008
36.Considera que en su área trabajan unidos hacia el objetivo de la empresa.	0.883	28	0.005
37.Me identifico con la institución y cumpro con los compromisos asumidos frente a ella.	0.856	28	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad por dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Comunicación_interna	0.612	28	0.000
D1_Esencial	0.800	28	0.000
D2_Operativa	0.774	28	0.000
D3_Estratégica	0.783	28	0.000
D4_Valorativa	0.783	28	0.000
V2_Engagement_laboral	0.804	28	0.000
D1_Vigor	0.776	28	0.000
D2_Dedicación	0.788	28	0.000
D3_Absorción	0.797	28	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Realizada la prueba de normalidad, ésta nos arroja como resultado para las variables con sus respectivas dimensiones un Sig. menor a 0.05, planteándose las siguientes hipótesis:

H0: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

H1: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

Medidas de regularidad

Normalidad		
V1_Comunicación_interna	0.000	$< \alpha = 0.05$
D1_Esencial	0.000	$< \alpha = 0.05$
D2_Operativa	0.000	$< \alpha = 0.05$
D3_Estratégica	0.000	$< \alpha = 0.05$
D4_Valorativa	0.000	$< \alpha = 0.05$
V2_Engagement_laboral	0.000	$< \alpha = 0.05$
D1_Vigor	0.000	$< \alpha = 0.05$
D2_Dedicación	0.000	$< \alpha = 0.05$
D3_Absorción	0.000	$< \alpha = 0.06$

Utilización de estadístico:

Tipo	Calificativo	Situación a emplear
Paramétrico	r de Pearson	Sig. Vi y V2 > 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Sig. V1 y V2 < 0.05 Sig. < 0.05 y Sig. > 0.05 o viceversa

Con el fundamento de que ambas variables con sus dimensiones tienen un Sig. menor a 0.05, significando que los datos de las variables y sus respectivas dimensiones no tienen distribución normal, optándose por la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman orientada a la contrastación de las hipótesis que han sido planteadas en la investigación.

Anexo 07: tabla de medición de la correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0 a	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez y Campos, 2015)

Anexo 08: Base de datos

Base de dato de la variable comunicación interna

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	3	2	3	3	2	2	1	1	1	4	1	1	1	4
2	4	4	3	2	3	2	3	3	1	1	1	4	1	1	1	4
3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5
4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	4	2	2	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
6	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
7	1	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3
8	5	5	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
9	5	5	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2
10	2	3	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
12	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	1	4	4	4	1
13	1	2	2	2	1	1	2	2	4	5	4	4	4	5	4	4
14	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	4	4	2	2	3	2	2	3	5	5	4	1	5	5	4	1
16	1	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
17	2	1	2	1	2	2	2	2	1	5	5	5	1	5	5	5
18	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4
19	3	2	4	3	2	2	3	2	1	2	2	4	1	2	2	4
20	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2
21	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4
22	4	4	3	2	2	2	2	3	5	5	2	1	5	5	2	1
23	5	5	3	2	2	3	2	3	5	5	3	1	5	5	3	1
24	4	5	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	5	3	2	3	2	3	2	1	4	4	4	1	4	4	4
26	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2	2
27	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicore: ACTIVADO

19:41 9/10/2022

Base de dato de la variable engagement laboral

N°	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37
1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4
4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2
5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
6	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
7	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1
8	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3
9	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
10	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
11	5	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5
12	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
13	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1
14	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1
15	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2
16	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
17	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2
18	2	2	1	2	4	2	2	3	2	2	1	2	4	2	4	5	3	2	2	3	2
19	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
20	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3
21	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
22	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
23	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
24	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	1	2	3
25	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
26	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
27	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
28	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The title bar reads "Datos encuesta - Cruz Evaristo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Datos", "Transformar", "Analizar", "Gráficos", "Utilidades", "Ampliaciones", "Ventana", and "Ayuda". The toolbar contains icons for file operations, data manipulation, and analysis. The main window shows a data view with 28 rows (cases) and 21 variables (P17 to P37). The data is organized in a grid format, with the first column representing the case number and subsequent columns representing the variables. The interface also shows a status bar at the bottom indicating "IBM SPSS Statistics Processor está listo" and "Unicode: ACTIVADO". The system tray at the bottom right shows the date and time as "9/10/2022 19:42".

Anexo 09: Carta de autorización de realización de encuesta y publicación de resultados



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Señora:

Cruz Evaristo Lissvet Caterin

Presente.

ASUNTO: APROBACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA Y PUBLICAR RESULTADOS

Tengo el honor de dirigirme a usted para expresarte nuestro cordial saludo a nombre de la **EMPRESA PERÚ TOUR E.I.R.L.**, y en atención a la solicitud para la **REALIZACIÓN DE ENCUESTA Y PUBLICAR RESULTADOS**, de mi despacho **AUTORIZO** al estudiante de la facultad de administración de la universidad cesar vallejo.

- Cruz Evaristo Lissvet Caterin

se realizará la encuesta solicitada cumpliendo los protocolos de bioseguridad por el covid-19.

Atentamente.

EMPRESA PERU TOUR E.I.R.L.
RUC: 20800641068
CRUZ LAZARO JORGE PATRICIO
GERENTE GENERAL

Jr. San Martín Nro. 625 Bar. Huarupampa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna & Engagement laboral de la Empresa, Perú tours, Huaraz,2022", cuyo autor es CRUZ EVARISTO LISSVET CATERIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 07- 12-2022 09:40:29

Código documento Trilce: TRI - 0477447