



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL.,
Santiago de Surco, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Inga Chunga Cony Matilde (orcid.org/0000-0002-3387-2644)

Yataco Gutierrez Liliana Elizabeth (orcid.org/0000-0001-7400-7617)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático.

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Liliana, Inicio esta dedicatoria a mi Familia porque siempre estuvieron presentes, brindándome su apoyo incondicional

Cony, El presente dedico a Dios por estar siempre a mi lado, a mi familia por darme su apoyo y cariño

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a dios por guiarme siempre en mi camino y por darme unos padres maravillosos y por permitirles que me acompañen en esta nueva etapa de mi crecimiento profesional, así mismo agradecer a mis docentes por todo su apoyo y darme la confianza de inicio a fin y sobre todo que nunca dudaron de mí. Todo este esfuerzo y dedicación es gracias a ustedes que son mi Inspiración cada día, mi familia.

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.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación:	15
3.2. Variables, Operacionalización	16
3.3. Población y muestra.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	18
3.5. Procedimientos:	19
3.6. Método de análisis de datos:.....	20
3.7. Aspectos éticos:	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1 Comunicación interna y compromiso afectivo.....	21
Tabla 2 Comunicación interna y compromiso continuo.....	22
Tabla 3 Comunicación interna y compromiso normativo.....	23
Tabla 4 Comunicación interna y compromiso organizacional.....	24

Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; en su metodología el estudio fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo constituido por 25 trabajadores del área de mantenimiento. Para el proceso de recopilación de datos, se evaluó las variables Comunicación interna y compromiso organizacional, se utilizó como instrumento el cuestionario, que contó con 26 preguntas para la primera variable y 12 preguntas para la segunda, cuyas respuestas fueron según la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-25, para realizar el análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe un grado de correlación positiva media entre comunicación interna y compromiso organizacional con un valor 0.422, de manera que, se afirma la relación directamente proporcional entre las variables a la vez, se obtuvo un nivel de significancia de 0.036 menor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.

Palabras Clave: comunicación interna, compromiso organizacional, trabajadores

Abstract

The objective of the study was to determine how internal communication is related to organizational commitment in the maintenance area of the company Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; In its methodology, the study was of an applied type, with a non-experimental design, under a quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 25 workers from the maintenance area. For the data collection process, the variables Internal communication and organizational commitment were evaluated, the questionnaire was used as an instrument, which had 26 questions for the first variable and 12 questions for the second, whose answers were according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-25 program was used, to carry out the descriptive and inferential analysis it is concluded that there is a degree of average positive correlation between internal communication and organizational commitment with a value of 0.422, so that the relationship is affirmed. directly proportional between the variables at the same time, a significance level of 0.036 less than 0.05 was obtained, therefore, the alternate hypothesis was accepted and the null was rejected.

Keywords: internal communication, organizational commitment, workers

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación interna es una función importante para la gestión de recursos humanos, para brindar la información formal y operacional. De manera que, esta variable, es necesaria para intercambiar los mensajes entre individuos, grupos de áreas en las empresas, la misma que ayudara a tener el mayor compromiso organizacional, donde el personal se puede identificar con la organización, enfocando sus actividades con eficiencia.

Así mismo, Zaumane (2019) en su artículo retos de la comunicación interna en la organización del siglo XXI, cuyo objetivo fue presentar una revisión teórica sobre el impacto de la comunicación interna para tener un mejor compromiso y de esta manera conseguir las metas comerciales. En conclusión, el papel de la comunicación interna no es solo la capacidad del remitente del mensaje para producir información confiable y transferirla a los destinatarios; es el complejo de relaciones internas que pueden afectar la existencia de toda la organización.

Mientras que, Charry (2018) en su artículo la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, cuyo objetivo fue estimar la correlación de la comunicación interna con el clima organizacional. Se concluye que, la comunicación interna es una herramienta estratégica clave en todo terreno social y las organizaciones, puesto que su aplicación y manejo de información corporativa comunicacional puede transmitir correctamente a los colaboradores los objetivos y valores estratégicos, que son la base de la institución.

Mientras que, Arévalo & Sánchez (2021) en su artículo comunicación interna y productividad laboral en las empresas del Perú, cuyo objetivo fue determinar como la Comunicación Interna se relacionó con la Productividad Laboral de la compañía, FerroHogar S.A.C. En conclusión, la comunicación interna es el proceso donde las personas tienen el intercambio de información dentro de cualquier ambiente. Así mismo la comunicación es un factor para conseguir una mayor productividad laboral, ya que se busca que la actividades sean desarrolladas con la eficiencia integrando la tecnología, la estructura, los procesos administrativos y los trabajadores. Por lo tanto, una mejor comunicación depende de factores como el clima laboral y la motivación.

Chiang y Romero (2021) en su artículo el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, cuyo objetivo es verificar como las creencias organizacionales

pueden tener un efecto en el compromiso organizacional. En conclusión, el compromiso en una empresa privada en Chile, es un mecanismo relevante para garantizar la dirección del personal, como también identificar la lealtad de los trabajadores con su empresa, de manera que, se debe conocer el grado y tipo de compromiso.

Baez Et Al. (2018) en su artículo Modelo conceptual del compromiso organizacional, cuyo objetivo es concurrir a su mejora y su efecto en el abandono laboral con el manejo de variables socio-psicológicas. En conclusión, el compromiso organizacional en empresas cubanas está constituido por tres dimensiones, tales como, el compromiso afectivo, normativo y continuo, sin embargo, la ausencia de una cultura organizacional es un elemento que limita la mejora del compromiso, ya que, en la Gestión Humana para conseguir los objetivos.

Sánchez (2018) en su artículo, el compromiso organizacional en una empresa de seguridad en Lima, cuyo objetivo fue verificar el grado de compromiso organizacional del personal. En conclusión, mediante este factor se puede comprender el comportamiento del personal, generando cercanía en la empresa, además, se puede acrecentar factores como la rotación y desempeño laboral. De manera que, el compromiso puede predecirse al momento de la selección de los colaboradores en la compañía y en una promoción.

La investigación se realizará de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., la misma que se encuentra ubicada en el distrito de Santiago de Surco – Lima, la cual se dedica a servicios de mantenimiento y reparación de grupos electrógenos. Sin embargo, se ha venido percibiendo que la compañía tiene dificultades en el área de mantenimiento, donde las causas son; la falta de una comunicación eficaz entre el jefe y los trabajadores, ya que, no se definen y asignan las tareas según las capacidades del personal, de manera que, la información no se proporciona en el tiempo necesario. Así mismo, no se desarrolla los procesos y procedimientos de manera eficiente, porque se toman decisiones inoportunas para resolver los problemas de la empresa. Por lo tanto, estos escenarios traen como consecuencia; la falta de compromiso organizacional, donde el personal no asume los problemas de la empresa como propios, sin ejercer las funciones, cumpliendo los objetivos de acuerdo a lo planificado, otra consecuencia son las cifras de

rotación de personal, donde algunos trabajadores no tienen la necesidad de quedarse en su puesto de trabajo, porque los sueldos percibidos no son acordes a sus necesidades personales. De acuerdo con la situación problemática local, se busca identificar como la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional brindando alternativas de solución a problemática.

En cuanto al Problema general: ¿Como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL?, Santiago de Surco, ¿2023?

De la misma manera, están los problemas específicos como: a) ¿Cómo la Comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023?; b) ¿Cómo la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023?; c) ¿Cómo la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023?

Así mismo, están las justificaciones de estudio que se clasificó en la justificación teórica, donde se considera a Berceruelo (2015) que define a la comunicación interna como, el repertorio de mensajes que contribuyen a fortalecer el orgullo de pertenencia del personal con la empresa. Además, esta Hernández (2018) que define el compromiso organizacional como, un sentimiento donde el personal se identifica con la organización y con sus metas. Mientras que, en la justificación práctica, se tiene interés por adquirir conocimiento sobre las teorías de las variables. Por lo tanto, se podrá contar con información para que la empresa, conozca su problemática. De esta manera, se recibirá la información oportuna, se considerarán las sugerencias y se tendrá una mayor confianza entre los colaboradores y el jefe. Finalmente, está la justificación metodológica, se realiza la recaudación de información, a partir de dos instrumentos para las variables, que son dirigidos para los operarios del área de mantenimiento, con la meta de identificar si las dos variables se relacionan.

Objetivo General: Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023.

Del mismo modo, están los objetivos específicos como: a) Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; b) Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; c) Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023.

Hipótesis General., H_1 : la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023., H_0 : la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describe los antecedentes en relación con nuestras variables de estudio.

Cadena (2019), en su tesis “la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, además, la muestra fue de 78 trabajadores. En cuanto a los resultados se verificó la fiabilidad de los instrumentos, por medio del alfa de cronbach que fue de 0.89 para la comunicación interna, y un valor de 0.82 para el compromiso organizacional, además, se tuvo R de pearson de 0.27 y un nivel significativo de 0.015. En conclusión, la hipótesis alternativa fue aceptable, donde la comunicación interna influyó en el compromiso organizacional, además, la primera variable es un factor relevante para contar con la colaboración del personal y de esta manera tener una organización competitiva, y el compromiso organizacional es desarrollado en cada persona de una manera diferente, de acuerdo a sus requerimientos para mejorar su compromiso e incrementar su rendimiento laboral.

Mullo (2022), en su tesis “La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito”, cuyo objetivo fue verificar como la comunicación organizacional incide en el clima laboral. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, además, la muestra fue conformado por trabajadores entre los 23 y 46 años, de manera que, se contó con 28 trabajadores. En cuanto a los resultados se verificó que, El 62% indicó que la comunicación ascendente fue de un nivel medio, mientras que, el 18% de las personas lo calificaron en un nivel alto, así mismo, se tuvo R de pearson de 0.520, por lo tanto, fue una correlación positiva fuerte, y un nivel significativo de 0.005. En conclusión, se aceptó la hipótesis alternativa donde la comunicación interna influyo con el compromiso organizacional, así mismo, se destacó que es preciso considerar que la comunicación organizacional es un factor relevante para que el personal pueda ejercer las actividades con motivación y estén comprometidos con la organización.

Chicaiza (2020), en su tesis “la comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo 05d06 Salcedo”- Ecuador cuyo objetivo fue analizar como la comunicación

organizacional influye en el compromiso organizacional. La investigación fue cuantitativa, correlacional, además, la muestra se constituyó 260 trabajadores en el distrito de Salud 05D06 Salcedo. En cuanto a los resultados se verificó el alfa de Cronbach con un resultado de 0.808, por lo tanto, el instrumento es confiable en un nivel alto para la Comunicación interna y un valor de 0.925 para el compromiso organizacional, además se tuvo Chi X² es 0.711. En conclusión, no existe correlación entre variables y se acepta la hipótesis nula la cual menciona que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional, mientras que, se destacó que no se emplean los canales adecuados, sin embargo, se realiza la transmisión del mensaje en su contexto, mientras que, un poco más de la mitad de los trabajadores tiene un bajo nivel de comunicación organizacional, mientras que, el mensaje es transmitido de manera inadecuada.

Herrera y Torres (2020), en su investigación “Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la Municipalidad De Ancón”, cuyo objetivo fue identificar si la comunicación interna se puede relacionar con el compromiso organizacional. El estudio fue correlacional, no experimental de corte transversal, y se tuvo una muestra constituida por 70 trabajadores. En cuanto a los resultados, para verificar la confiabilidad de los instrumentos, se tuvo un valor de cronbach de 0,814 para el instrumento de comunicación organizacional y un valor de 0,874 para el compromiso organizacional, además, mediante la prueba de Spearman se tuvo un valor de 0.479 con un p valor de 0.000, además, entre la primera variable con el compromiso de continuidad se tuvo un p valor de 0.018. En conclusión, se verificó que las variables se relacionan, además, se identificó que el gerente debe fidelizar a los trabajadores, a partir de la recompensa a su esfuerzo, tiempo, ofrecer un ambiente de trabajo positivo y mantener una comunicación fluida.

Huamán y Lara (2022), en su tesis, “Comunicación interna y compromiso organizacional en una empresa de producción de Lima Metropolitana”, cuyo objetivo fue establecer la relación de la Comunicación interna con el compromiso organizacional en una empresa de producción. El estudio fue no experimental transversal, como también cuantitativo y correlacional, además, se tuvo una muestra de 170 trabajadores. En cuanto a los resultados, se tuvo un valor de cronbach para verificar si los cuestionarios son confiables, en el cual se tuvo un valor de 0.94 para el instrumento de comunicación interna y un valor de 0.85 para

la segunda variable, además, mediante la prueba de Pearson entre las variables se tuvo un valor de 0.844 con un nivel de significancia de 0.001. En conclusión, se verificó que se aceptó la hipótesis alternativa donde la Comunicación interna se relacionó con el compromiso organizacional, además, el compromiso normativo fue relevante para garantizar los niveles de socialización en conjunto con la comunicación para contribuir al logro de los objetivos, donde los trabajadores pueden realizar sus funciones, cumpliendo las normas y lineamientos de la empresa, sin realizar una supervisión de manera constante de su desempeño.

López (2022), en su tesis, "La comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita", cuyo objetivo fue analizar como la Comunicación interna tiene relación con el compromiso organizacional. El estudio fue básica, correlacional y no experimental transversal, como también se tuvo una muestra de 135 personas. En cuanto a los resultados se verificó que, se tuvo un valor de cronbach para los instrumentos, donde se tuvo un valor de 0.872 para la comunicación interna y un valor de 0.911 para el compromiso organizacional, además, se tuvo una correlación de Spearman de 0.805 con un p valor de 0.001 entre las variables. En conclusión, se verificó que la comunicación interna se puede relacionar con el compromiso organizacional, así mismo, se destacó que la comunicación interna es un factor relevante para mantener la información y compartirla a los trabajadores sobre sus funciones conforme a su rendimiento, como también, se consideró al compromiso de continuidad, porque implica la pérdida de recursos humanos, de manera que, se puede tener una mayor inversión en la compañía.

Leandro (2019), en su investigación "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima", cuyo objetivo fue identificar como la Comunicación interna tiene relación con el compromiso organizacional. El estudio fue no experimental transversal, de tipo aplicada y correlacional, mientras que, la muestra fue de 42 trabajadores. En cuanto a los resultados se verifica la evaluación de Spearman se tuvo un nivel significativo de 0.000, de manera que, se aceptó la hipótesis alternativa, así mismo, en cuanto a las dimensiones de la segunda variable, se verificó que su nivel de significancia fue menor al margen de error, por lo tanto, la primera variable se relaciona con las dimensiones del compromiso organizacional. En conclusión, se

destacó que el personal se muestra dispuesto, ya que se siente identificado con la entidad, porque recibieron capacitaciones, adquirido experiencia y recibieron remuneraciones que mejoraron su situación económica. Además, es relevante considerar el compromiso normativo, porque el personal podría seguir las políticas internas (directivas) establecidas por la entidad demostrando lealtad, ya que, se realizaron sus actividades en el horario establecido.

Acuña (2020), en su tesis “la Comunicación Interna en una institución del sector público”, cuyo objetivo fue verificar la comunicación interna de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. El estudio fue cualitativo, en el cual se realiza cuatro entrevistas de una duración no mayor a una hora, a los cuatro directores de la institución, mientras que, se tuvo nueve grupos focales en trabajadores (CAS y Locadores); además, la investigación es cuantitativa, para generar elementos que fueron medidos en el tiempo y se utilizó la encuesta como herramienta de medición, además, la muestra fue de 277 trabajadores. En cuanto a los resultados, se destaca que hay lejanía de parte de los jefes porque está la alta rotación de parte de ellos, de manera que, se afecta los procedimientos en el trabajo, el clima de los equipos, las relaciones entre los trabajadores y de las áreas en particular. En conclusión, la comunicación interna es un factor que puede ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales en una empresa, además puede reforzar el sentido de pertenencia y el compromiso, por lo tanto, los trabajadores pueden ser embajadores para llevar el mensaje.

Sánchez (2020), en su tesis “Análisis del compromiso organizacional en una Empresa de Seguridad ubicada en Lima”, cuyo objetivo fue analizar el comportamiento el nivel de compromiso organizacional. El estudio fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Además, la muestra estuvo conformado de 166 colaboradores. En cuanto a los resultados se verifica que se observa una media de 89.15, la cual se sitúa en una categoría con tendencia alta, es decir, que se cuenta con al menos un trabajador con un nivel muy alto y muy bajo de compromiso con la organización. En conclusión, se generó cercanía entre el personal, además, el contar con un modelo de Gestión humana que contenga estrategias de acuerdo a los requerimientos de los trabajadores y el ciclo de vida en la organización. Así mismo, se identificó que el compromiso afectivo fue la dimensión más valorada, ya que, los trabajadores que superaron los 6 meses de

antigüedad, fueron premiados al mejor colaborador y ha tenido la posibilidad de postular a una convocatoria de ascenso; generando que el lazo que une a los colaboradores y la empresa tiende a ser más emocional.

Por consiguiente, se describió las bases teorías de la variable comunicación interna

Según Amo (2019) define a este factor como, “una herramienta imprescindible al servicio de la gestión empresarial, es decir, es el grupo de actividades que incluyen los procedimientos comunicativos que se establecen entre la compañía y el personal, para evidenciar las excelencias y potenciar el impacto de las virtudes de la compañía” (p.207).

Así mismo, Berceruelo et al. (2016) definen a la comunicación interna, “como una herramienta imprescindible para informar al personal de los distintos aspectos para el funcionamiento de la compañía, con el fin de motivar y retener al mejor talento humano, en un entorno empresarial” (p.354).

Otro es el caso de, Reyes, et al (2017) lo definen como, “el conjunto de actividades efectuadas por la organización para crear y mantener buenas relaciones entre sus miembros, utilizando los medios de comunicación que los mantengan informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (p.20).

Mientras que, los objetivos de la comunicación interna son; mejorar el intercambio de información entre las áreas, generar identidad corporativa, donde se debe inculcar la idea de pertenencia del personal para fomentar un ambiente más agradable. Otro objetivo es promover el conocimiento de los jefes y los colaboradores, garantizando un ambiente laboral informado, con el fin que los trabajadores conozcan quien los dirige y el jefe pueda verificar sus fortalezas y debilidades y por último, promover la participación interna, en el cual se establecen espacios para que el personal pueda intercambiar sus ideas, éxitos y retos (Berceruelo, 2011).

Así mismo, la comunicación interna es relevante para que el personal puede participar de la gestión, de los valores y el compromiso ético de la compañía, por lo tanto, se pueden identificar con la marca y de la reputación de la organización ante la competencia. De manera que, este factor es relevante, porque sin ella, no se

podrá coordinar las tareas y poner en práctica la misión, la visión y los valores de la organización (Berceruelo et al., 2016).

Hoy en día, las compañías utilizan herramientas de comunicación como actas de reunión, que es un resumen de la reunión, donde se fija el lugar, la hora y los participantes, donde se detallan los temas y acuerdos tomados. Otro son los blogs, que es necesario para dirigir debates sobre proyectos; además, está el boletín electrónico, donde se identifica las noticias de la empresa, y por último, los buzones de sugerencias, que es un espacio donde se recauda los aportes del personal para mejorar los métodos de trabajo (Fajardo & Nivia, 2016).

Mientras que, la finalidad de la comunicación interna, es proyectar una política para escuchar las opiniones de los trabajadores, garantizando un mejor clima social que ayude después a tomar mejores decisiones, como también orientas donde el personal pueda escuchar y sensibilizar sobre los distintos aspectos de la compañía. Finalmente, se puede capacitar a los trabajadores en comunicación, cómo utilizar las herramientas para mantener una mejor comunicación en la compañía (Reyes, et al, 2017).

Por otro lado, existen nuevos principios para entender la comunicación interna, que puede resumirse en cinco ejes como, la fuerza de los intangible, donde se tiene la misión de conectar negocio y personas, ayudando a los profesionales a reforzar su compromiso con un servicio y una experiencia a sus clientes consistente y profesional. Como también, está la transformación de la empresa, donde los trabajadores se conecten con la dirección, con el proyecto empresarial, con el trabajo, clientes y los compañeros. Además, está la comunicación interna como una herramienta al servicio del liderazgo, donde los líderes puedan estimular su proximidad y visibilidad a través de conversaciones relevantes, para el logro de sus objetivos (Berceruelo et al., 2016).

Sobre los canales de la comunicación interna, está la comunicación directa, que favorece el conocimiento mutuo, al interactuar el lenguaje no verbal proporciona información muy valiosa, otro son los boletines, para mantener informados a todos los trabajadores sobre el día a día de la organización. Además, están las revistas, donde se difunde información que permanece en el tiempo por

su interés y no tiene fecha de caducidad inmediata. Finalmente, está el correo electrónico, que permite a las empresas, enviar las noticias, como también los boletines o revistas por correo, con un ahorro de costes (Arizcuren et al., 2008).

Por otro lado, están los instrumentos como, tablón de anuncios, para ofrecer un espacio donde se comunica sobre los cambios y eventos que suceden en la empresa, además, está el manual de procedimientos, para informar sobre las estrategias empresariales para actuar ante los problemas y necesidades. Finalmente, están los cuadernos técnicos, para informar sobre los productos y servicios; y en quinto lugar están, los catálogos, para incrementar el conocimiento externo de la compañía y su prestigio (Gan & Giménez, 2011).

En las empresas se puede identificar dos grandes grupos de comunicación interna como, el formal e informal, donde el primero es aquella donde se utiliza los canales de comunicación oficial de la empresa y permite que se pueda transmitir la información de una manera eficaz. Mientras que, la comunicación informal, se puede intercambiar la información de una forma no oficial, sin embargo, se puede obtener información relevante que no se podrá obtener de otro modo. Por lo tanto, se debe gestionar en coordinación con la comunicación formal, para aprovechar sus ventajas y neutralizar los inconvenientes que puede ocasionar (Rojo, 2017).

Dimensiones: Según Berceruelo (2015) se destaca a tres dimensiones tales como:

Comunicación descendente, es cuando la comunicación se realiza desde los altos mandos hasta el nivel más bajo, de manera que, la información que se incluye está relacionada con la ejecución de los trabajos de cualquier tipo, es decir que, los superiores transmiten el mensaje a los trabajadores de nivel inferior. Por lo tanto, es empleado por cada líder o gerencia para determinar las tareas (Berceruelo, 2015).

Comunicación ascendente, es cuando la información se brinda a los trabajadores de nivel inferior. Es el mensaje como, reclamos, sugerencias, o inquietudes del personal con respecto al desempeño de sus tareas, además, genera la retroalimentación para estimular las relaciones internas, porque los jefes obtienen la información para plantear métodos, sistemas y planes de trabajo (Berceruelo, 2015).

Comunicación horizontal, Se produce entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel de estructura organizacional, para mejorar el intercambio de información entre empleados, además, los trabajadores deben tener la dedicación para asumir esta función relevante (Berceruelo, 2015).

Por consiguiente, se describió las bases teorías de la variable Compromiso organizacional:

Según Polo et al. (2022) lo define como, “el grado de la identificación psicológica entre del trabajador con su organización, como también, la conformidad para tener el esfuerzo en beneficio de la compañía, y continuar siendo parte de la organización” (p.141).

Otro es el caso de, Alles (2016) lo define como, “una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los trabajadores en relación a la estrategia, objetivos y visión, como se pueden identificar con estos conceptos, y que coherencia tiene el compromiso con relación al futuro” (p.118).

Por otro lado, esta Ramírez et al. (2018) que lo define como, “un estado de realización mental positivo, que se relaciona con el trabajo, ya que hace referencia al funcionamiento óptimo del personal, reconociendo la relevancia de desarrollar en ellos, motivación, responsabilidad, e involucramiento con la empresa” (p. 46). Por lo tanto, las compañías deben ocuparse para garantizar el desarrollo del compromiso, de manera que, se requiere que haya una relación del superior con el personal.

Además, presenta tres componentes diferenciados, y que corresponden con tres diferentes estados psicológicos tales como; compromiso afectivo, de continuidad y normativo. Donde el afectivo, la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, que se adquiere como consecuencia de la satisfacción por parte de la administración de los requerimientos que el personal tiene. Mientras que, el compromiso de continuidad, en el cual se puede invertir el esfuerzo y tiempo para permanecer en la organización y que perdería si abandona el trabajo. Y por último, está el normativo, o deber moral que el personal tiene con la compañía, de manera que, se puede responder a los beneficios de la organización (Rubio, 2016).

Además, se destaca dos formas de compromiso como, el compromiso racional y emocional. En primero hace referencia, el nivel en el que una labor puede cumplir con los intereses financieros, que pueden ser de manera profesional y de

desarrollo de un personal; mientras que, el segundo, es el nivel en el que una labor puede cumplir con los valores y la creencia de los trabajadores (Rodríguez, 2018).

Otro es el caso de, los tipos de compromiso organizacional como, el compromiso de valores, es la relación que se mantiene entre el personal, que se puede basar en el vínculo entre el personal y la compañía. Así mismo, está el compromiso afectivo, en el cual se puede tener un vínculo emocional entre el personal y la compañía; el compromiso de intercambio, basado en el discernimiento de imparcialidad del esfuerzo y el costo de los trabajadores de acuerdo a los beneficios recibidos. Finalmente, está el compromiso de necesidad, en el cual la relación es menor y se verificó de acuerdo al requerimiento de los trabajadores para continuar siendo miembro de la organización (Sanz & Pérez, 2018).

Por otro lado, existe un modelo multidimensional realizado por Allen y Meyer (1991) donde se menciona al compromiso afectivo, de continuidad y normativo, que fue utilizado por diferentes muestras de estudio como por Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky (2002) de 50 146 empleados en diferentes países de Europa. Así mismo, la importancia del compromiso organizacional según este modelo, es la precisión en la medición para responder a las diferencias individuales y de grupo, considerando que el compromiso puede variar en el tiempo según los cambios organizacionales (Zimmerman & Prado, 2018).

Mientras que, entre los elementos del compromiso organizacional, está el contrato psicológico, que se puede relacionar en un tema emocional, en el cual el compromiso implícito en el trabajo y que puede incluir los requerimientos que son relevantes en el contrato laboral. De manera que, el compromiso organizacional son las creencias individuales en una relación del personal con la compañía que va más allá del contrato formal. Además, está el consenso, donde se detalla que el compromiso organizacional tiene distintos niveles de interés, en el cual se puede interpretar las distintas formas del concepto que sucede entre sí, de manera que, una persona puede desarrollar un tipo de compromiso de acuerdo a las situaciones que se generan (Rubio, 2016).

Dimensiones: Según el autor Hernández (2018) que destaca tres dimensiones, el compromiso afectivo, continuo y normativo.

Compromiso afectivo, que hace referencia al compromiso de una organización con la satisfacción de la compañía y del personal, es decir las expectativas y necesidades de los colaboradores, de manera que, el personal afectivamente comprometidos no tendrá intención de abandono y realizan esfuerzos para mejorar la productividad (Hernández, 2018, p.5).

Compromiso continuo, la inversión de esfuerzo y tiempo para permanecer en la empresa, las consecuencias que perderá en caso de renuncia, de modo que, es el reconocimiento de la persona con respecto al tiempo, dinero y esfuerzo, y dejar la empresa involucra perderlo todo, porque se distingue que se ve limitada las oportunidades fuera de la compañía (Hernández, 2018).

Compromiso normativo, se refiere a la percepción de la obligación del personal hacia la empresa, basado en la lealtad, donde se demuestra un sentimiento de obligación para seguir laborando en la compañía y cumpliendo con un deber, como un agradecimiento con valor moral, debido a lo que esta le ofrece, y en consecuencia, la organización puede generar culpa (Hernández, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo: El estudio fue de tipo aplicada, ya que, se puede contar con conocimiento relevante de las variables, de manera que, se comprende sobre la importancia y características de estas variables. Según Rojas (2019) el estudio es aplicada, “en el cual se busca el conocimiento esencial para proponer soluciones a un problema práctico, en un tiempo inmediato y conforme a la aplicación de la ciencia” (p.38).

Diseño: El estudio fue de diseño no experimental, ya que, las variables mencionadas, no son manipuladas, sino más bien, se observan y describen, tal y como suceden en su realidad. De acuerdo a, Hernández, et al (2018), detallan que, “es aquel estudio donde no se puede manipular las variables, de manera que, solo se mantiene la observación y descripción en su contexto natural, sin provocar cambio alguno sobre estas” (p.87).

Enfoque: La investigación fue cuantitativa, porque a partir del análisis estadístico, mediante la prueba de hipótesis, se puede conseguir o hallar resultados estadísticos, que permiten probar la hipótesis, donde se afirma que la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional. Por lo tanto, Baena (2017), detalla que, “el enfoque cuantitativo, se trata del análisis de datos numéricos, mediante el cual se puede hallar resultados estadísticos para demostrar si se acepta o rechaza una hipótesis establecida” (p.155)

Se contó con un Nivel: Correlacional, En el estudio se busca determinar como las variables se relacionan y de esta manera, se brindan recomendaciones para solucionar el problema presente en la empresa. Según Sánchez, et al. (2018) afirma que, “Estudio que mide la asociación o relación entre dos o más variables; se expresa en indicadores de correlación que van desde -1, pasando por el 0 al +1” (p.65).

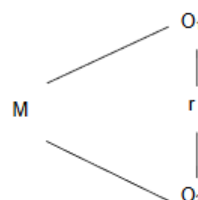
Donde:

M = Muestra

O_1 = Comunicación interna

O_2 = Compromiso organizacional

r = relación entre las variables



3.2. Variables, Operacionalización

Variable.1. Comunicación interna

Definición Conceptual

Berceruelo (2015) considera que, “comprende un amplio repertorio de mensajes que puede contribuir en la motivación de los colaboradores de una plantilla y el orgullo de identificación y pertenencia con la organización” (p. 81).

Definición operacional

La comunicación interna según quien traslade los mensajes y el lugar que ocupa en la empresa, serán tres tipos, como la comunicación descendente, ascendente y horizontal, para medir la variable.

Dimensiones

Comunicación descendente

Indicadores

- Nivel superior
- Nivel inferior

Comunicación ascendente

Indicadores

- Técnicas
- Mecanismos
- Canales de Información

Comunicación horizontal

Indicadores

- Calidad
- Efectividad

Escala de medición: Ordinal

Variable 2. Compromiso organizacional

Definición Conceptual

Se considera como la fuerza de la relación de una empresa con el trabajador y su identidad. De manera que, cada colaborador puede desarrollar tres tipos de compromisos como el afectivo, continuo y normativo (Hernández, 2018).

Definición Operacional

La variable de compromiso organizacional presenta tres aspectos relevantes en el desarrollo de una persona. Estos aspectos son las dimensiones de la variable, tales como, compromiso afectivo, continuo y normativo.

Dimensiones

Compromiso afectivo

Indicadores

- Necesidades
- Expectativas

Compromiso continuo

Indicadores

- Inversión de tiempo
- Inversión de esfuerzo

Compromiso normativo

Indicadores

- Obligación moral
- Gratitud

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población y muestra

Población: Se tomó al total de 25 trabajadores del área de mantenimiento, que tienen características en común, y que participaran en la encuesta; De manera que, Ramírez (2017) destaca que “es un subgrupo de personas que poseen características definidas conforme a los problemas y objetivos” (p.89).

Criterio de inclusión: Solo se incluyó a los trabajadores que se dedican al mantenimiento y reparación de grupos electrógenos.

Criterio de exclusión: No se consideró aquellos colaboradores que no trabajen en el área de mantenimiento.

Muestra: Se contó con una muestra, a partir del muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando al total de 25 trabajadores del área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL, ya que pueden participar en la encuesta. Por lo tanto, Gallardo (2017) detalla que, “es una pequeña parte de la población, que es importante para contar con información coherente, con un ahorro de tiempo y recursos para el desarrollo de la investigación” (p.64).

Muestreo: Se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo tanto, se tuvo como muestra final un número de 25 colaboradores. De manera que, Pilco (2022) destaca que, en este tipo de muestreo no se realiza un cálculo de probabilidades, sino más bien el tipo por conveniencia, en el cual el investigador puede elegir muestras representativas (p.80).

Unidad de Análisis: Principales trabajadores del área de mantenimiento que se dedican al mantenimiento y reparación de grupos electrógenos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas: Se utilizó la encuesta para poder analizar o medir las variables, y de esta manera, se puede contar con respuestas de los 25 colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Arias (2020) destaca que, “son las distintas formas o maneras de obtener la información, como la encuesta, que se empleara para recopilar información” (p.18).

Instrumentos: En el estudio se consideró como instrumento al cuestionario tanto para la comunicación interna, como para el compromiso organizacional, con respuestas según Rensis Likert, es decir cinco alternativas de respuesta (nunca,

casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), las cuales serán aplicados a 25 trabajadores del área de mantenimiento. Según López & Fachelli (2016) destacan que, “el instrumento es el medio material que se emplean para recaudar y almacenar respuestas, y puede ser el cuestionario, conformado por las preguntas que constituyen sentencias en forma interrogativa como la expresión de las dimensiones e indicadores” (p.17).

Validez: El cuestionario se validó con el juicio de expertos, es decir la calificación por parte de docentes, para estimar la pertinencia, relevancia y claridad del cuestionario de las variables, de esta manera, se podrá comprobar la aplicación del instrumento para encuestar a los trabajadores. Según Ñaupás, et al. (2014) afirman que, “se refiere al nivel de inspección que tiene el estudioso sobre los resultados y se puede identificar la validez interna y validez externa” (p.327).

Confiabilidad: En la investigación se refiere al grado en que el cuestionario en su análisis estadístico puede avalar resultados relacionados a la problemática con respecto a las variables en la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Según Ríos (2020) señala que, “es la capacidad del instrumento para brindar resultados convenientes relacionados a la problemática, y se puede medir con el alfa de cronbach, donde se identifican las correlaciones entre los ítems y el total del instrumento” (p.459).

3.5. Procedimientos:

El procedimiento comienza desde la presentación de la carta de autorización en la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL, para realizar la investigación sobre las variables. De manera que, se citan antecedentes internacionales y nacionales, para entender la situación problemática de distintas entidades en relación a las dos variables. Además, para comprender las causas que originaron el problema, se definen las variables con la teoría de Berceruelo (2015) para la comunicación interna, mientras que, para el compromiso organizacional, está el autor Hernández (2018); por lo tanto, se obtiene información para plantear los problemas, objetivos, hipótesis de investigación y los instrumentos para recaudar los datos, como los cuestionarios, cuyas preguntas están elaborados con respuestas según la escala de Rensis Likert, para encuestar a los trabajadores del área de mantenimiento durante una semana. En conclusión, según esta información, se puede entender

las causas que originaron el problema y luego plantear posibles recomendaciones para mejorar esta situación de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL.

3.6. Método de análisis de datos:

El método de análisis de datos es el análisis estadístico, para cuantificar los datos mediante el programa SPSS 25, realizando la estadística descriptiva e inferencial, siendo el primer análisis, donde se resume la información, mostrando datos como, porcentajes y frecuencias en tablas y gráficos, de las variables y dimensiones de manera individual, con el objetivo de verificar la problemática de la empresa. Finalmente, está el análisis inferencial, donde a partir de la prueba de Rho de Spearman se realiza el contraste entre las variables, y las dimensiones de la segunda variable como, el compromiso afectivo, continuo y normativo, con la primera variable comunicación interna, donde se hallan dos valores como, el coeficiente de correlación y el sig. Bilateral, en el cual este último valor, demostrara si la hipótesis se acepta o rechaza, y demostrar si las variables se relacionan.

3.7. Aspectos éticos:

El estudio cumple con principios éticos para que la información sea confiable y según las indicaciones establecidas en la guía de elaboración de producto de investigación. Por lo tanto, están principios como, la justicia, donde todos los trabajadores del área de mantenimiento son incluidos en la encuesta, con el objetivo de tener una atención igualitaria para tener mejores resultados, como también, la autonomía, contando con la participación voluntaria de los trabajadores para adquirir información fiable. Mientras que, en el principio de beneficencia, el estudio busca conocer la realidad que percibe el personal, para solucionar la problemática en la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Finalmente, se cumple con el principio de no maleficencia, salvaguardando el anonimato de los encuestados, para garantizar la confidencialidad de los datos brindados por los trabajadores, que fueron codificadas y analizadas en la investigación.

IV. RESULTADOS

Se describen los resultados conforme con cada objetivo planteado

Objetivo específico 1: Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL Año 2023.

H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

Tabla 1.

Comunicación interna y compromiso afectivo

		Compromiso afectivo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación interna	Deficiente	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	Rho de Spearman 0,475
	Regular	4,0%	12,0%	4,0%	20,0%	
	Eficiente	0,0%	32,0%	44,0%	76,0%	
Total		8,0%	44,0%	48,0%	100,0%	Sig. (bilateral) 0,016

Nota: Según la tabla 01, se realizó una prueba de Rho de Spearman, entre la Comunicación interna y el compromiso afectivo, donde se tuvo una correlación con un 0,475, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores.

Así mismo, se puede verificar si se aprueba la hipótesis 01, donde se tuvo un nivel significativo de 0.016 que siendo mínimo al 0.05, se demostró que se acepta la hipótesis alterna; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 44.0%.

Por lo tanto, conforme al análisis inferencial, la empresa Reparaciones Electromecánicas E.I.R.L debería tener una mejor Comunicación interna para garantizar el compromiso afectivo de una manera eficiente.

Objetivo específico 2: Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Año 2023

H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

Tabla 2.

Comunicación interna y compromiso continuo

		Compromiso continuo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Comunicación interna	Deficiente	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	Rho de Spearman 0,317
	Regular	4,0%	8,0%	8,0%	20,0%	
	Eficiente	4,0%	12,0%	60,0%	76,0%	
Total		12,0%	20,0%	68,0%	100,0%	Sig. (bilateral) 0.003

Nota: Conforme la tabla 02, se realizó una prueba de Rho de Spearman, entre la Comunicación interna y el compromiso afectivo, donde se tuvo una correlación con un 0,317, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores.

Además, se verifica si se aprueba la hipótesis 02, donde se tuvo un p valor de 0.003 que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna; así mismo, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 60.0%.

De manera que, conforme al análisis inferencial, la empresa Reparaciones Electromecánicas EIR.L debería tener una mejor Comunicación interna para garantizar el compromiso continuo de una manera eficiente.

Objetivo específico 3: Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Año 2023

H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

Tabla 3.

Comunicación interna y compromiso normativo

		Compromiso normativo				Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Comunicación interna	Deficiente	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	Rho de Spearman 0,452
		4,0%	8,0%	8,0%	20,0%	
	Regular					
	Eficiente	0,0%	20,0%	56,0%	76,0%	Sig. (bilateral) 0,023
Total		8,0%	28,0%	64,0%	100,0%	

Nota: De acuerdo a la tabla 03, se realizó una prueba de Rho de Spearman, entre la Comunicación interna y el compromiso normativo, donde se tuvo una correlación con un 0,452, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores.

Así mismo, se verifica si se aprueba la hipótesis 03, donde se tuvo un p valor de 0.023, que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 56.0%.

Por lo tanto, conforme con el análisis inferencial, la empresa Reparaciones Electromecánicas EIR.L debería tener una mejor Comunicación interna para garantizar el compromiso normativo de una manera eficiente.

Objetivo general: Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL.

H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

Tabla 4.

Comunicación interna y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional				Correlación
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Comunicación interna	Deficiente	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	Rho de Spearman 0,422 Sig. (bilateral) 0,036
	Regular	4,0%	4,0%	12,0%	20,0%	
	Eficiente	0,0%	12,0%	64,0%	76,0%	
Total		8,0%	16,0%	76,0%	100,0%	

Nota: Según la tabla 04, se realizó una prueba de correlación de Rho de Spearman, entre las variables Comunicación interna y compromiso organizacional, donde se tuvo una correlación con un 0,422, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores.

Así mismo, verificar si se aprueba la hipótesis general, se tuvo un nivel significativo de 0.036 que siendo mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre las variables, representado por el 64.0%.

Conforme al análisis inferencial, la empresa Reparaciones Electromecánicas E.I.R.L debería mejorar la Comunicación interna y de esa manera tener un eficiente compromiso organizacional.

V. DISCUSIÓN

Se realizó la discusión de los resultados hallados con respecto a los objetivos de investigación, que se compararon con resultados de otras investigaciones en relación a la Comunicación interna y el compromiso organizacional.

De acuerdo al objetivo general, mediante la prueba de Rho de Spearman, entre las variables, donde se tuvo una correlación positiva media con un 0,422, de manera que, existe una relación proporcional entre estos factores. Así mismo, se tuvo un nivel significativo de 0.036 que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre las variables, representado por el 64.0%. De manera que, este resultado se comparó con el estudio de Cadena (2019) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, además, la muestra fue de 78 trabajadores. En cuanto a los resultados se verificó la fiabilidad de los instrumentos, por medio del alfa de cronbach que fue de 0.89 para la comunicación interna, y un valor de 0.82 para el compromiso organizacional, además, se tuvo R de Pearson de 0.27 y un nivel significativo de 0.015. En conclusión, se aceptó la hipótesis alternativa, además, la comunicación interna es un factor relevante para contar con la colaboración del personal y de esta manera tener una organización competitiva; mientras que, el compromiso organizacional es desarrollado en cada persona de una manera diferente, de acuerdo a sus requerimientos para mejorar su compromiso e incrementar su rendimiento laboral. Conforme a lo expuesto, se puede interpretar que la comunicación interna es relevante en todas las organizaciones, porque permite a los trabajadores comunicarse de manera eficiente, expresando sus ideas y aportes para conseguir los objetivos y tener buenas relaciones interpersonales, la misma que está muy relacionada al compromiso organizacional, donde el personal realiza todos sus esfuerzos para que las actividades sean desarrolladas de una manera adecuada, se consiga la mayor productividad y se minimice el índice de rotación de personal.

De la misma manera, según el objetivo específico 1, se aplicó una prueba de Rho de Spearman, entre la Comunicación interna y la dimensión compromiso afectivo, donde se tuvo una correlación con un 0,475, considerado como una

correlación positiva media, de manera que, existe una relación proporcional entre estos factores. Así mismo, se tuvo un nivel de significancia de 0.016 que siendo mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 44.0%. De modo que, este resultado se sustentó en la teoría de Berceruelo et al. (2016) afirmando que, la comunicación interna es importante para que los colaboradores pueden participar de los proyectos, de los valores y compromisos éticos de la compañía, por lo tanto, se pueden identificar con la marca y de la reputación de la empresa hacia el exterior. De manera que, este factor es relevante, porque sin ella, no se podrá coordinar las tareas y considerar los valores de la compañía, como también la visión y la misión. Esta variable está muy relacionada con el compromiso afectivo, la cual se contrasta con el autor, Sanz & Pérez (2018), donde define al compromiso afectivo como el vínculo emocional entre el personal y la compañía, ya que, se puede cumplir con sus requerimientos y expectativas, para que sientan orgullo de pertenecer a la compañía.

De acuerdo a lo expuesto en las teorías, se puede interpretar que la comunicación interna es relevante para coordinar las tareas de manera eficaz e integrar a todos los colaboradores para lograr los objetivos de la organización, la misma que está relacionada con el compromiso afectivo, donde se puede satisfacer las expectativas y necesidades de los colaboradores, con un buen ambiente de trabajo, horarios flexibles y actividades recreativas, por lo tanto, no se tendrá intención de abandono y realizaran esfuerzos para mejorar la productividad.

Por otro lado, según el objetivo específico 2, donde se realizó una prueba de correlación de Rho de Spearman, entre la variable Comunicación interna y la dimensión compromiso continuo, donde se tuvo una correlación con un 0,317, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores. Además, se tuvo un nivel de significancia de 0.003 que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula; así mismo, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 60.0%. Este resultado se sustentó en la teoría de Reyes, et al (2017) que destacaron la finalidad de la comunicación interna, que es aplicar una política para que el personal pueda escuchar las opiniones, garantizando un mejor clima social en la compañía, para tomar mejores

decisiones, orientar, lograr una capacidad de escucha y sensibilizar sobre los distintos aspectos de la empresa. Por lo tanto, esta variable está muy relacionada con el compromiso continuo, la cual se contrasta con el autor Rubio (2016) que definió el compromiso de continuidad, como aquel componente donde el personal puede invertir esfuerzo y tiempo para permanecer en la organización y que perdería si abandona el trabajo, conforme a lo expuesto en las teorías, se interpretó que la comunicación interna es relevante para contar con la colaboración del personal y tener una organización competitiva, que está relacionada con el compromiso de continuidad, donde el personal puede percibir el reconocimiento con respecto al tiempo, dinero y esfuerzo que dedica en su trabajo, como también reconocer que dejar la empresa involucra perderlo todo, porque se distingue que sus oportunidades fuera, se ven limitadas.

Finalmente, según el objetivo específico 3, se realizó una prueba de correlación de Rho de Spearman, entre la variable Comunicación interna y dimensión compromiso normativo, donde se tuvo una correlación con un 0,452, demostrando una correlación positiva media, y existe una relación proporcional entre estos factores. Así mismo, se tuvo un nivel significativo de 0.023, que siendo mínimo al 0.05 (margen de error), se aceptó la hipótesis alterna y se rechaza la nula; además, esta afirmación se sustenta en el punto de equilibrio, donde se determinó un nivel eficiente entre los factores, representado por el 56.0%. De manera que, este resultado de sustentó en la teoría de esta variable la cual está muy relacionada con el compromiso Normativo, la cual se contrasta con el autor, de Fajardo & Nivia (2016) que destacaron que, en la comunicación interna se emplean herramientas como, actas de reunión, que es un resumen de la reunión, donde se fija el lugar, la hora y los participantes, donde se detallan los temas y acuerdos tomados. Otro son los blogs, que es necesario para dirigir debates sobre proyectos; además, está el boletín electrónico, donde se identifica las noticias de la empresa. Y por último, los buzones de sugerencias, que es un espacio donde se recauda los aportes del personal para mejorar los métodos de trabajo. Mientras que, estuvo la teoría de Hernández (2018) que definió al compromiso normativo, como la percepción de la obligación del personal hacia la empresa, basado en un sentido de lealtad y se expresa en sentimientos de obligación de perdurar en la organización para cumplir con un deber, como un agradecimiento con valor moral,

debido a lo que esta le ofrece, en consecuencia, la organización puede generar culpa.

De manera que, de acuerdo a lo expuesto en las teorías, la comunicación interna cumple un rol fundamental para elaborar una política de escucha del clima social de la empresa para tomar decisiones apropiadas, como también, instruir, logrando la capacidad para escuchar las ideas y considerar los distintos aspectos de la compañía; el mismo que está relacionado con el compromiso normativo, basado en la lealtad, donde se demuestra un sentimiento de obligación para seguir laborando en la compañía y cumpliendo con un deber, como un agradecimiento con valor moral, debido a lo que esta le ofrece.

VI. CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general, a partir de la prueba de Spearman se determinó una correlación positiva media de 0.422, evidenciando que existe una relación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, además, se obtuvo un p valor de 0.036, que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula.
2. Con respecto al objetivo específico 1, a partir de la prueba de Spearman se determinó una correlación positiva media de 0.475, demostrando que existe una relación directa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo, además, se obtuvo un p valor de 0.036, que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula
3. En relación con el objetivo específico 2, mediante la prueba de Spearman se determinó una correlación positiva media de 0.317, evidenciando que existe una relación directa entre la comunicación interna y el compromiso continuo, además, se obtuvo un p valor de 0.003, que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, mediante la prueba de Spearman se determinó una correlación positiva media de 0.452, evidenciando que existe una relación directa entre la comunicación interna y el compromiso normativo, además, se obtuvo un p valor de 0.023, que al ser mínimo al 0.05, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula

VII. RECOMENDACIONES

Conforme al objetivo general y al determinar una correlación positiva media entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, se recomienda a la empresa Reparaciones electromecánicas EIRL, implementar estrategias de comunicación interna, donde el jefe del área de recursos humanos, realice reuniones para establecer el feedback, fortaleciendo la comunicación horizontal, creando vínculos entre los jefes y el personal del área de mantenimiento, además, se puede comunicar los resultados del personal, recordar los objetivos y las responsabilidades de la empresa, de manera que, se tendrá un mayor compromiso, realizando las actividades de manera eficiente.

Se recomienda, a la empresa Reparaciones electromecánicas EIRL, Santiago de Surco, formular estrategias de comunicación interna, realizando actividades de integración, dirigidas por el jefe del área de recursos humanos, con dinámicas en grupo para resolver los distintos problemas, de manera que, el personal puede mantener una buena comunicación con los altos mandos del área de mantenimiento, brindando sugerencias para desarrollar las actividades. Por lo tanto, se puede generar un buen ambiente de trabajo y el personal tendrá una conexión psicológica y de permanencia con la empresa.

Se recomienda, a la empresa Reparaciones electromecánicas EIRL, Santiago de Surco, elaborar estrategias de comunicación interna, como otorgar incentivos para el personal del área de mantenimiento, y dirigido por el jefe, brindando una bonificación al trabajador con el mejor rendimiento del mes, además, se dará un día adicional de descanso por mejor puntualidad. Por lo tanto, el personal estará más comprometido para cumplir sus metas y permanecer en la organización por un mayor tiempo.

Se recomienda, a la empresa Reparaciones electromecánicas EIRL, Santiago de Surco, implementar estrategias de comunicación interna, con el buzón de sugerencias, que será evaluado por el jefe de recursos humanos cada semana, para que el personal del área de mantenimiento, comparta sus ideas de mejora, propuestas de solución y sus necesidades, por lo tanto, se mantendrán conductas de lealtad, cumpliendo con los deberes y apoyando las decisiones del grupo, que beneficien tanto a la empresa, como a los trabajadores.

REFERENCIAS

- Acuña, M. (2020). *Análisis de la gestión de la Comunicación Interna en una institución del sector público: Caso Sunedu. (Tesis de licenciatura). Universidad de Piura, Perú.*
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4743/TSP_INF_066.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alles, M. (2016). *Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas? Ediciones Granica.*
<https://books.google.com.pe/books?id=FWKeCwAAQBAJ&pg=PA118&dq=compromiso+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjht-a2677AhUCOrkGHbDhAFQ4RhDoAXoEACQAq#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false>
- Amo, A. (2019). *Dirección de recursos humanos. Editorial Elearning.*
<https://es.scribd.com/book/424103114/Direccion-de-Recursos-Humanos>
- Arévalo, L., & Sánchez, C. (2019). *Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. Cientifi-K, 7(1), 55–60.*
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/cientifi-k/article/view/1323>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques consulting eirl, Perú.*
[file:///C:/Users/acer/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro%20(4).pdf)
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N. & Fernández, P. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna. Cuadernos de buenas practicas FEAPS.*
<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación. (3era ed.). México: Editorial Patria.*
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Báez, R., Zayas, P., Velázquez, R. & Lao, Y. (2018). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. Ingeniería Industrial, 40(1), p. 14-23.* <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>

- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Biblioteca AEDIPE de recursos humanos*. <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>
- Berceruelo, B. (2015). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa. Estudio de Comunicación*, S.A <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Berceruelo, B., Muñoz, A. & Molina, P. (2016). *Comunicación empresarial. Estudio de Comunicación*, S.A. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/Libro-Comunicaci%C3%B3n-Empresarial.pdf>
- Cadena, C. (2019). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de ambato. (Tesis de pregrado)*. Pontificia universidad católica del ecuador sede ambato, Ecuador.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>
- Charry, O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comunicación*, 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chaves, E. & Rodríguez, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. 8(1), 71-106.
<file:///C:/Users/acer/Downloads/Dialnet-AnalisisDeConfiabilidadYValidezDeUnCuestionarioSob-7038088.pdf>
- Chiang, M. & Romero, F. (2021). *Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales*. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n1/2409-8752-ucsa-8-01-14.pdf>
- Chicaiza, L. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo 05d06 Salcedo. (Tesis de pregrado)*. Universidad tecnológica Indoamérica, Ecuador.
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2087/1/CHICAIZA%20PASTU%C3%91A%20KARINA%20LISBETH.pdf>

- Fajardo, C. & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación "Guía de conceptos y saberes"*. Editorial Utadeo.
<https://es.scribd.com/book/436278170/Relaciones-publicas-y-comunicacion-organizacional-Ejes-de-la-comunicacion-Guia-de-conceptos-y-saberes>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Perú: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gan, B. & Giménez, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC.
<https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gonzales, L. (2018). *Gestión del Talento Humano y Comunicación Interna en la empresa Multicosailor S.A.C, Canto Rey, San Juan de Lurigancho, 2018. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65537/Bazalar_GEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y (de aquí se tuvo al autor Berceruelo (2015))
- García I, Rivas, R, Pérez, M., & Palacios, L. (2019). *Correlación: no toda correlación implica causalidad*. *Rev Alerg Mex.* 2019; 66(3):354-360.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n3/2448-9190-ram-66-03-354.pdf>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). *Metodología de investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf
- Hernández, B. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. *Ride*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Leandro, O. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. (Tesis de pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44508/Leandro_DOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez P. & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Morales, S. (2020). *Clima y compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa comercializadora de materiales de construcción en el norte peruano*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55620/S%
%a1nchez_MSEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55620/S%c3%a1nchez_MSEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mullo, N. (2022). *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower de la ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPI-MULLO%20VANESSA.pdf>
- Herrera, L. & Torres, D. (2022). *Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la Municipalidad De Ancón, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69873/Herrera_BLJ-Torres_MDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman, M. & Lara, A. (2020). *Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la Municipalidad De Ancón, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88884/Huam%
%c3%a1n_TMD_Lara_CA-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88884/Huam%c3%a1n_TMD_Lara_CA-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Lopez, G. (2022). *La comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104020/Cruz_LGJ-SD.pdf?sequence=1

- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E. & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0028.pdf>
- Pilco, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. Biblioteca nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones para seleccion y calculo del tama%C3%B1o de muestra de investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3096/1/Orientaciones_para_seleccion_y_calculo_del_tama%C3%B1o_de_muestra_de_investigacion.pdf)
- Polo, D., Contrera, D., Gómez, A. & Muñoz, A. (2022). *Psicología organizacional y del trabajo: Miradas actuales*. Universidad del Norte. <https://books.google.com.pe/books?id=IERzEAAAQBAJ&pg=PA141&dq=compromiso+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjW2Y7J1677AhX8K7kGHbWgAyE4ChDoAXoECAgQAQ#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false>
- Ramírez, A., Castañón, N. & Peña, A. (2018). *El comportamiento humano en las organizaciones: Fundamentación*. Editorial El Manual Moderno. <https://books.google.com.pe/books?id=TNPwCgAAQBAJ&pg=PT60&dq=compromiso+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQwdTb7677AhUolbkGHfoJAnc4WhDoAXoECAgQAQ#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false>
- Ramirez, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Reyes, D., Sandoval, M. & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional*. Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rios, P. (2020). *Metodología de la Investigación: Un Enfoque Pedagógico*. Editorial COGNITUS, C.A. <https://es.scribd.com/book/487673232/Metodologia-de-la-Investigacion-Un-Enfoque-Pedagogico>
- Rodríguez, A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Editorial Área de Innovación y

- Desarrollo, S.L. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Gesti%C3%B3n-y-desarrollo-organizacional-1.pdf>
- Rojas, M. (2019). *Metodología de la investigación. Ediciones de la U.* <https://es.scribd.com/book/494173719/Metodologia-de-la-investigacion-Diseno-ejecucion-e-informe-2%C2%AA-Edicion>
- Rojo, F. (2017). *Manual. Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520). Certificados de profesionalidad. Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (ADGG0408). EDITORIAL CEP.* https://books.google.com.pe/books?id=xcU-DwAAQBAJ&dq=Comunicaci%C3%B3n+Interna&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Rubio, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Ediciones Octaedro.* <https://es.scribd.com/book/333001096/Recursos-humanos-Direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú. Universidad Ricardo Palma.* <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, L. (2020). *Análisis del compromiso organizacional en una Empresa de Seguridad ubicada en Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad de Piura, Perú.* https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4870/TSP_AE-L_034.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanz, M. & Pérez, J. (2018). *El empleo de las personas con discapacidad: oportunidades y desafíos. Dykinson, S.L.* https://books.google.com.pe/books?id=ZgCCDwAAQBAJ&dq=compromiso+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Zaumane, I. (2019). *Retos de la comunicación interna en la organización del siglo XXI-Journal of Business Management*, 4(2), 92-101. <https://www.ijrdo.org/index.php/bm/article/view/1865/1703>
- Zimmerman, H. & Prado, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica. Manual Moderno.* <https://es.scribd.com/document/586529492/Psicologia-organizacional-en-La-Littlewood-Zimmerman-Herman-Fr>

ANEXOS

Anexo 01 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	Berceruelo (2015) considera que, “comprende un amplio repertorio de mensajes que puede contribuir en la motivación de los colaboradores de una plantilla y el orgullo de identificación y pertenencia con la organización” (p. 81).	La comunicación interna según quien traslade los mensajes y el lugar que ocupa en la empresa, serán tres tipos, como la comunicación descendente, ascendente y horizontal, para medir la variable.	Comunicación descendente	Nivel superior	Ordinal
				Nivel inferior	
			Comunicación ascendente	Técnicas	
				Mecanismos	
				Canales de información	
			Comunicación horizontal	Calidad	
Efectividad					

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Se considera como la fuerza de la relación de una empresa con el trabajador y su identidad. De manera que, cada colaborador puede desarrollar tres tipos de compromisos como el afectivo, continuo y normativo (Hernández, 2018).	La variable de compromiso organizacional presenta tres aspectos relevantes en el desarrollo de una persona. Estos aspectos son las dimensiones para medir la variable, tales como, compromiso afectivo, continuo y normativo.	Compromiso afectivo	Necesidades	Ordinal
				Expectativas	
			Compromiso continuo	Inversión de tiempo	
				Inversión de esfuerzo	
			Compromiso normativo	Obligación moral	
				Gratitud	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL Santiago de Surco, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación horizontal</p>	<p>Nivel superior</p> <p>Nivel inferior</p> <p>Técnicas Mecanismos Canales de información</p> <p>Calidad Efectividad</p>	<p>Tipo de Inv. Aplicada</p> <p>Diseño de Inv. No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Población: 25</p> <p>Muestra: 25</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación interna y compromiso afectivo?;</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación interna y compromiso continuo?;</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación interna y compromiso normativo?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la Comunicación interna y compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023;</p> <p>Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Año 2023;</p> <p>Determinar como la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. Año 2023</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso afectivo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023;</p> <p>H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023; H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023;</p> <p>H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso continuo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023;</p>	<p>Compromiso organizacional</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso continuo</p> <p>Compromiso normativo</p>	<p>Necesidades</p> <p>Expectativas</p> <p>Inversión de tiempo</p> <p>Inversión de esfuerzo</p> <p>Obligación moral</p> <p>Gratitud</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<p>EIRL., Santiago de Surco, 2023</p> <p>H₁: la Comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas</p> <p>EIRL., Santiago de Surco, 2023; H₀: la Comunicación interna no se relaciona con el compromiso normativo en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas</p> <p>EIRL., Santiago de Surco, 2023</p>				
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Anexo 02

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
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 compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

COMUNICACIÓN INTERNA	S	CS	AV	CN	N
Comunicación descendente	5	4	3	2	1
Nivel superior					
1. ¿La comunicación se rige según los objetivos y metas de la empresa?					
2. ¿El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal?					
3. ¿El personal se identifica con la empresa, cuando se mantiene una comunicación apropiada para realizar las actividades?					
4. ¿La comunicación interna mejoraría la productividad del personal, con la organización y planificación de las tareas?					
Nivel inferior					
5. ¿La comunicación entre trabajadores es de manera clara y entendible?					
6. ¿El personal tiene oportunidad para expresar sus ideas?					
7. ¿La empresa promueve actividades de socialización?					
8. ¿El personal recibe la información adecuada para evitar los malentendidos en el trabajo?					
Comunicación ascendente					
Técnicas					

9. ¿Se cuenta con un proceso interno de comunicación en la empresa?					
10. ¿Se trabaja en equipo para solucionar un desacuerdo entre el personal?					
11. ¿Se cuenta con un sistema de comunicación interpersonal?					
12. ¿La información es adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?					
13. ¿Los medios de comunicación oral o tecnológica de la empresa, son las correctas para el personal?					
Mecanismos					
14. ¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?					
15. ¿Los mecanismos que se han planteado deben de ser mejorados?					
16. ¿Se comunica al personal sobre los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?					
17. ¿Los procesos dentro de la empresa, satisfacen las actividades del personal?					
18. ¿El jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
Comunicación horizontal	S	CS	AV	CN	N
	5	4	3	2	1
Canales de información					
19. ¿La información que recibe el personal, se da a través de los canales formales de comunicación?					
20. ¿La empresa brinda herramientas que facilitan la comunicación?					
21. ¿Se dispone de tecnología que facilite la comunicación?					
Calidad					
22. ¿Se mantiene una comunicación de calidad, con la colaboración entre el personal?					
23. ¿Al intercambiar la información y resolver los problemas, se puede lograr una comunicación de calidad?					
Efectividad					
24. ¿La comunicación en la empresa es efectiva?					
25. ¿Se mantiene una comunicación eficaz y fluida entre los trabajadores?					
26. ¿El personal demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo?					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	S	CS	AV	CN	N
Compromiso afectivo	5	4	3	2	1
Necesidades de los empleados					

27. ¿El personal siente seguridad dentro del lugar de trabajo?					
28. ¿Le brindan apoyo en sus necesidades en el área de mantenimiento?					
Expectativas de los empleados					
29. ¿Se reconocen los méritos y esfuerzos en el área de mantenimiento?					
30. ¿Se consideran las cualidades del personal para la selección de su labor?					
Compromiso continuo	S	CS	AV	CN	N
Inversión de tiempo	5	4	3	2	1
31. ¿Se gestiona el tiempo de labor de manera oportuna?					
32. ¿Se realizan las labores sin interrupciones por terceras personas?					
Inversión de esfuerzo					
33. ¿Se invierte el esfuerzo de forma eficaz en la empresa?					
34. ¿Se siente orgullo por el esfuerzo para lograr las metas?					
Compromiso normativo	S	CS	AV	CN	N
Obligación moral	5	4	3	2	1
35. ¿El personal desarrolla sus actividades con buenos valores?					
36. ¿El personal siente que debe ser fiel a las normas de la empresa?					
Gratitud					
37. ¿El personal siente gratitud hacia la empresa?					
38. ¿La gratitud puede generar emociones positivas en la empresa?					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	¿La comunicación se rige según los objetivos y metas de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal?	Si		Si		Si		
3	¿El personal se identifica con la empresa, cuando se mantiene una comunicación apropiada para realizar las actividades?	Si		Si		Si		
4	¿La comunicación interna mejoraría la productividad del personal, con la organización y planificación de las tareas?	Si		Si		Si		
5	¿La comunicación entre trabajadores es de manera clara y entendible?	Si		Si		Si		
6	¿El personal tiene oportunidad para expresar sus ideas?	Si		Si		Si		
7	¿La empresa promueve actividades de socialización?	Si		Si		Si		
8	¿El personal recibe la información adecuada para evitar los malentendidos en el trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Se cuenta con un proceso interno de comunicación en la empresa?	Si		Si		Si		
10	¿Se trabaja en equipo para solucionar un desacuerdo entre el personal?	Si		Si		Si		
11	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interpersonal?	Si		Si		Si		
12	¿La información es adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Los medios de comunicación oral o tecnológica de la empresa, son las correctas para el personal?	Si		Si		Si		
14	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?	Si		Si		Si		
15	¿Los mecanismos que se han planteado deben de ser mejorados?	Si		Si		Si		
16	¿Se comunica al personal sobre los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?	Si		Si		Si		
17	¿Los procesos dentro de la empresa, satisfacen las actividades del personal?	Si		Si		Si		
18	¿El jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	Si		Si		Si		

	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si		Si		Si	
19	¿La información que recibe el personal, se da a través de los canales formales de comunicación?	Si		Si		Si	
20	¿La empresa brinda herramientas que facilitan la comunicación?	Si		Si		Si	
21	¿Se dispone de tecnología que facilite la comunicación?	Si		Si		Si	
22	¿Se mantiene una comunicación de calidad, con la colaboración entre el personal?	Si		Si		Si	
23	¿Al intercambiar la información y resolver los problemas, se puede lograr una comunicación de calidad?	Si		Si		Si	
24	¿La comunicación en la empresa es efectiva?	Si		Si		Si	
25	¿Se mantiene una comunicación eficaz y fluida entre los trabajadores?	Si		Si		Si	
26	¿El personal demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo?	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: Heredia Llatas Flor Delicia **DNI:** 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. 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, 14 de enero de 2023



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: (COMPROMISO ORGANIZACIONAL)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal siente seguridad dentro del lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Le brindan apoyo en sus necesidades en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
3	¿Se reconocen los méritos y esfuerzos en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
4	¿Se consideran las cualidades del personal para la selección de su labor?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se gestiona el tiempo de labor de manera oportuna?	Si		Si		Si		
6	¿Se realizan las labores sin interrupciones por terceras personas?	Si		Si		Si		
7	¿Se invierte el esfuerzo de forma eficaz en la empresa?	Si		Si		Si		
8	¿Se siente orgullo por el esfuerzo para lograr las metas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal desarrolla sus actividades con buenos valores?	Si		Si		Si		
10	¿El personal siente que debe ser fiel a las normas de la empresa?	Si		Si		Si		
11	¿El personal siente gratitud hacia la empresa?	Si		Si		Si		
12	¿La gratitud puede generar emociones positivas en la empresa?	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: **Heredia Llatas Flor Delicia** **DNI: 41365424**

Especialidad del validador: **Lic. Administración**
Dra. 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, 14 de enero de 2023



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	¿La comunicación se rige según los objetivos y metas de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal?	Si		Si		Si		
3	¿El personal se identifica con la empresa, cuando se mantiene una comunicación apropiada para realizar las actividades?	Si		Si		Si		
4	¿La comunicación interna mejoraría la productividad del personal, con la organización y planificación de las tareas?	Si		Si		Si		
5	¿La comunicación entre trabajadores es de manera clara y entendible?	Si		Si		Si		
6	¿El personal tiene oportunidad para expresar sus ideas?	Si		Si		Si		
7	¿La empresa promueve actividades de socialización?	Si		Si		Si		
8	¿El personal recibe la información adecuada para evitar los malentendidos en el trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se cuenta con un proceso interno de comunicación en la empresa?	Si		Si		Si		
10	¿Se trabaja en equipo para solucionar un desacuerdo entre el personal?	Si		Si		Si		
11	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interpersonal?	Si		Si		Si		
12	¿La información es adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Los medios de comunicación oral o tecnológica de la empresa, son las correctas para el personal?	Si		Si		Si		
14	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?	Si		Si		Si		
15	¿Los mecanismos que se han planteado deben de ser mejorados?	Si		Si		Si		
16	¿Se comunica al personal sobre los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?	Si		Si		Si		
17	¿Los procesos dentro de la empresa, satisfacen las actividades del personal?	Si		Si		Si		
18	¿El jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	Si		Si		Si		

	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si		Si		Si	
19	¿La información que recibe el personal, se da a través de los canales formales de comunicación?	Si		Si		Si	
20	¿La empresa brinda herramientas que facilitan la comunicación?	Si		Si		Si	
21	¿Se dispone de tecnología que facilite la comunicación?	Si		Si		Si	
22	¿Se mantiene una comunicación de calidad, con la colaboración entre el personal?	Si		Si		Si	
23	¿Al intercambiar la información y resolver los problemas, se puede lograr una comunicación de calidad?	Si		Si		Si	
24	¿La comunicación en la empresa es efectiva?	Si		Si		Si	
25	¿Se mantiene una comunicación eficaz y fluida entre los trabajadores?	Si		Si		Si	
26	¿El personal demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo?	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: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

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, 14 de enero de 2023



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: (COMPROMISO ORGANIZACIONAL)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal siente seguridad dentro del lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Le brindan apoyo en sus necesidades en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
3	¿Se reconocen los méritos y esfuerzos en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
4	¿Se consideran las cualidades del personal para la selección de su labor?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se gestiona el tiempo de labor de manera oportuna?	Si		Si		Si		
6	¿Se realizan las labores sin interrupciones por terceras personas?	Si		Si		Si		
7	¿Se invierte el esfuerzo de forma eficaz en la empresa?	Si		Si		Si		
8	¿Se siente orgullo por el esfuerzo para lograr las metas?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal desarrolla sus actividades con buenos valores?	Si		Si		Si		
10	¿El personal siente que debe ser fiel a las normas de la empresa?	Si		Si		Si		
11	¿El personal siente gratitud hacia la empresa?	Si		Si		Si		
12	¿La gratitud puede generar emociones positivas en la empresa?	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: Villanueva Villacorta Jorge Robinson **DNI:** 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración
MBA – Administración de Negocios

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, 14 de enero de 2023



Firma del Experto

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La comunicación se rige según los objetivos y metas de la empresa?	Si		Si		Si		
2	¿El jefe inmediato brinda la información adecuada al personal?	Si		Si		Si		
3	¿El personal se identifica con la empresa, cuando se mantiene una comunicación apropiada para realizar las actividades?	Si		Si		Si		
4	¿La comunicación interna mejoraría la productividad del personal, con la organización y planificación de las tareas?	Si		Si		Si		
5	¿La comunicación entre trabajadores es de manera clara y entendible?	Si		Si		Si		
6	¿El personal tiene oportunidad para expresar sus ideas?	Si		Si		Si		
7	¿La empresa promueve actividades de socialización?	Si		Si		Si		
8	¿El personal recibe la información adecuada para evitar los malentendidos en el trabajo?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Se cuenta con un proceso interno de comunicación en la empresa?	Si		Si		Si		
10	¿Se trabaja en equipo para solucionar un desacuerdo entre el personal?	Si		Si		Si		
11	¿Se cuenta con un sistema de comunicación interpersonal?	Si		Si		Si		
12	¿La información es adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo?	Si		Si		Si		
13	¿Los medios de comunicación oral o tecnológica de la empresa, son las correctas para el personal?	Si		Si		Si		
	¿Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación?	Si		Si		Si		
	¿Los mecanismos que se han planteado deben de ser mejorados?	Si		Si		Si		
	¿Se comunica al personal sobre los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos?	Si		Si		Si		
	¿Los procesos dentro de la empresa, satisfacen las actividades del personal?	Si		Si		Si		
	¿El jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal	Si		Si		Si		

¿La información que recibe el personal, se da a través de los canales formales de comunicación?	Si		Si		Si	
¿La empresa brinda herramientas que facilitan la comunicación?	Si		Si		Si	
¿Se dispone de tecnología que facilite la comunicación?	Si		Si		Si	
¿Se mantiene una comunicación de calidad, con la colaboración entre el personal?	Si		Si		Si	
¿Al intercambiar la información y resolver los problemas, se puede lograr una comunicación de calidad?	Si		Si		Si	
¿La comunicación en la empresa es efectiva?	Si		Si		Si	
¿Se mantiene una comunicación eficaz y fluida entre los trabajadores?	Si		Si		Si	
¿El personal demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo?	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] 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, 14 de enero del 2023.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: (COMPROMISO ORGANIZACIONAL)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Compromiso afectivo							
1	¿El personal siente seguridad dentro del lugar de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿Le brindan apoyo en sus necesidades en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
3	¿Se reconocen los méritos y esfuerzos en el área de mantenimiento?	Si		Si		Si		
4	¿Se consideran las cualidades del personal para la selección de su labor?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: Comunicación ascendente	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Se gestiona el tiempo de labor de manera oportuna?	Si		Si		Si		
6	¿Se realizan las labores sin interrupciones por terceras personas?	Si		Si		Si		
7	¿Se invierte el esfuerzo de forma eficaz en la empresa?	Si		Si		Si		
8	¿Se siente orgullo por el esfuerzo para lograr las metas?	Si		Si		Si		
	DIMENSION 3: Comunicación horizontal	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal desarrolla sus actividades con buenos valores?	Si		Si		Si		
10	¿El personal siente que debe ser fiel a las normas de la empresa?	Si		Si		Si		
11	¿El personal siente gratitud hacia la empresa?	Si		Si		Si		
12	¿La gratitud puede generar emociones positivas en la empresa?	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, 14 de enero del 2023.



Firma del Experto Informante.

Fiabilidad – Alfa Cronbach

Comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	26

Compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	12

Se demostró que el cuestionario de Comunicación interna y compromiso organizacional fue de un nivel de confiabilidad excelente, ya que, se tuvo un alfa de cronbach de 0.955 y 0.934, que fueron mayores al 0.9 y cercano al 1, por lo tanto, se puede proseguir para hallar los resultados tanto descriptivos e inferenciales.

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,270	25	,000	,790	25	,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,190	25	,021	,810	25	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aceptó la prueba de Shapiro - Willk, ya que, se contó con una cantidad de 25 de los trabajadores, así mismo, el sig. Nivel significancia de comunicación interna con el compromiso organizacional, fue menor al margen de error de 0,05, de manera que, se aceptó la hipótesis. Finalmente, se estimó la distribución de los datos no normal, de manera que, se empleó el Rho de spearman.

Rangos de correlación de Spearman

RANGO	RELACION
-0.91 a -1	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.25	Correlación negativa débil
0.00	No hay correlación
+0.01 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et al., 2014, p.307.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

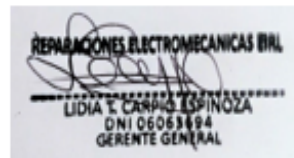
Yo Lidia Teodora Carpio Espinoza Identificado con DNI 06063694, en mi calidad de Representante Legal de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL. con R.U.C N.º 20606673923, ubicada en la ciudad de Santiago de Surco, Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la señorita Inga Chunga Cony Matilde identificada con DNI N.º 42097558 y la señorita Liliana Elizabeth Yataco Gutierrez identificado con DNI N.º 43337453, Egresadas de la Carrera profesional de Administración que utilice la siguiente información de la empresa:

- Ingreso a nuestra Representada, para realizar la encuesta a colaboradores
- Publicar Resultados

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, profesional para optar al grado de Título Profesional.



Firma y sello del Representante Legal
DNI No 06063694

Los Estudiantes declaran que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, Los estudiantes serán sometidos al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



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 - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de mantenimiento de la empresa Reparaciones Electromecánicas EIRL., Santiago de Surco, 2023", cuyos autores son INGA CHUNGA CONY MATILDE, YATACO GUTIERREZ DE VALENZUELA LILIANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 30 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 01- 04-2023 17:17:18

Código documento Trilce: TRI - 0539732