



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN  
RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Comunicación interna y compromiso en el personal de un centro  
integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

**AUTORA:**

Aranda Saenz, Lucciane Thoanett ([orcid.org/0009-0008-7024-3784](https://orcid.org/0009-0008-7024-3784))

**ASESORES:**

Mg. Aliaga Loyola, Luis Javier ([orcid.org/0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))  
Mg. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim ([orcid.org/0000-0003-2812-4817](https://orcid.org/0000-0003-2812-4817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía, luz y tranquilidad ante la adversidad.

Con todo el amor de mi corazón, a mis padres, Amarli y Luz, por inspirarme, ser mi fuerza y ejemplo, los amo.

A mi amado esposo Segundo, por apoyar mis sueños, acompañarme y creer en mí.

A ti, mi ángel eterno, mi hermano Baddir, por no dejarme caer aún estando muy lejos.

### **Agradecimiento**

A todos quienes proporcionaron lecciones de vida de las Relaciones Públicas y la Imagen corporativa.

A toda la plana de maestros del programa de posgrado de la Universidad César Vallejo.

A mis compañeros de clase, ahora mis amigos de vida durante mi estadía en los primeros ciclos, por el apoyo y la buena vibra de siempre.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso en el personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.", cuyo autor es ARANDA SAENZ LUCCIANE THOANETT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

TRUJILLO, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER <b>DNI:</b> 07927638 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7034-0786	Firmado electrónicamente por: LALIAGA20 el 18-08- 2023 23:23:19

Código documento Trilce: TRI - 0620834



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARANDA SAENZ LUCCIANE THOANETT estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso en el personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LUCCIANE THOANETT ARANDA SAENZ <b>DNI:</b> 70538526 <b>ORCID:</b> 0009-0008-7024-3784	Firmado electrónicamente por: LARANDAS el 01-08- 2023 22:41:02

Código documento Trilce: TRI - 0635133

## Índice de contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Expertos que validaron los instrumentos de investigación	16
Tabla 2	Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach	17
Tabla 3	Niveles de la comunicación interna	19
Tabla 4	Niveles de la dimensión vínculo de la comunicación interna	20
Tabla 5	Niveles de la dimensión efectividad de la comunicación interna	21
Tabla 6	Niveles de la dimensión orgullo de la comunicación interna	22
Tabla 7	Niveles de la dimensión identidad de la comunicación interna	23
Tabla 8	Niveles del compromiso	24
Tabla 9	Niveles de la dimensión afectividad del compromiso	25
Tabla 10	Niveles de la dimensión continuidad del compromiso	26
Tabla 11	Niveles de la dimensión normatividad del compromiso	27
Tabla 12	Test de normalidad de las variables comunicación interna y compromiso	28
Tabla 13	Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y compromiso	29
Tabla 14	Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad	40
Tabla 15	Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad	31
Tabla 16	Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad	32

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023. En su metodología se precisó haber seguido el enfoque cuantitativo, fue no experimental y también correlacional en su diseño. La población y muestra a la vez estuvo conformada por 50 trabajadores del servicio privado que se menciona, los mismos que desarrollaron dos cuestionarios originales, ambos debidamente validados por expertos y mediante un ensayo previo lograron su confiabilidad estadística. Los resultados revelaron hasta un 48% de los encuestados calificaron la comunicación interna como regular, un 44% calificó el compromiso existente como regular. La conclusión estableció según la prueba “r” de Pearson un 0,873, dicho valor expresa una correlación positiva y fuerte entre comunicación interna y compromiso. En relación a la Sig. correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa. A futuro, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la otra variable.

**Palabras clave:** Afectividad, continuidad, comunicación interna, compromiso, normatividad.

### **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between internal communication and the commitment of the personnel of a Comprehensive Center and Child Development in the district of Nuevo Chimbote, 2023. In its methodology it was specified to have followed the quantitative approach, it was non-experimental and also correlational in its design. The population and sample at the same time was made up of 50 workers from the private service mentioned, the same ones who developed two original questionnaires, both duly validated by experts and through a previous test they achieved their statistical reliability. The results revealed up to 48% of respondents rated internal communication as regular, 44% rated existing engagement as regular. The conclusion established according to Pearson's "r" test a 0.873, this value expresses a positive and strong correlation between internal communication and commitment. In relation to the Sig. it corresponded to 0.000 (value that complies with the guideline of a  $p < 0.05$ ), in this sense, it is possible to consider the correlation found as significant. In the future, if there is a noticeable increase or even a decrease in all the scores specific to internal communication, then the same will happen with the values of the other variable.

**Keywords:** Affectivity, continuity, internal communication, commitment, regulations.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es apreciada como una herramienta clave y universal para brindar respuesta a diferentes situaciones. Este ejercicio natural del ser humano, conoce ahora muchas formas de desarrollarse; si hablamos de las organizaciones, tenemos a la comunicación interna como el principal pilar de relacionamiento entre empleador y trabajador, siendo este último el activo importante. Distintos estudios indican a la comunicación interna como la principal y necesaria vía de acceso para el mejor funcionamiento del entorno laboral; para mejorar esta comunicación dentro de las organizaciones, es necesario comprender el impacto potencial en el compromiso de los empleados y el atractivo del empleador en esta relación.

Durante los últimos 10 años, la manera en que las organizaciones involucran a sus empleados en el desarrollo de acciones dentro de la empresa o institución, ha sido foco de estudio según lo menciona la Revista “Revisión de las Relaciones Públicas” (2022). Lo que se busca, a nivel relacional, es establecer una comunicación fluida entre autoridades y colaboradores, en todos los niveles y medios de la organización. En otras palabras, la razón principal es fomentar una buena comunicación que sea horizontal, transparente y colaborativa.

La comunicación interna crea y mantiene sistemas de comunicación entre empleadores y empleados (Tkalac Verčič, 2019) y representa una transferencia de ideas, información, actitudes y emociones entre las personas (Bahtijarević-Šiber & Sikavica, 2001). Una comunicación efectiva es esencial para el éxito organizacional (Ruck & Welch, 2012). Y puede mejorar las relaciones internas, así como la comunicación entre empleados y gerentes (Welch, 2012), cuando se gestiona con cuidado.

En la actualidad existen empresas que pueden o no resaltar el valor del compromiso y comunicación, sea a través de procesos o estímulos haciendo que el trabajador se fidelice y se comprometa con el objetivo de la empresa. Esta figura podemos verla en instituciones estatales en su mayoría, donde el

compromiso tiene poca importancia dentro de la escala de fidelización. Si nos enfocamos, por ejemplo, en los centros de atención infantil, tenemos que estos ofrecen sus servicios a personas hasta la edad de doce años, en distintas jornadas, en el cual se satisface las necesidades básicas y se impulsa el desarrollo del menor. Los mencionados pueden ser públicos, privados o mixtos.

De acuerdo a la Unicef (2017), puede establecerse que el niño desde su nacimiento requiere atenciones exclusivas de la madre, sin embargo, hoy en día, las familias buscan apoyo extra familiar para el cuidado de los menores, especialmente por la exigencia de laborar.

Según el INEI (2020) en nuestro país, la demanda de cuidados extra familiares de los más pequeños se refleja en el acercamiento gradual de la mujer al sistema laboral, momentos que llevan a las familias a buscar redes de apoyo social y/o familiar, sin embargo, al no encontrar un servicio acorde a su tiempo y distancia o no se tiene la medios de contar con alguien permanente, surge la obligación de dejar a los menores solos o bajo el cuidado de personas extrañas, exponiéndolos a accidentes, maltratos, etc, lo que puede generar de manera negativa en su desarrollo físico y psicológico. Este personal debe ser altamente calificado y brindar a la institución la confianza de que el compromiso que los une no está solo plasmado en papel.

Por lo antes indicado, se consideró oportuno la necesidad de desarrollar y ejecutar esta investigación, donde se tuvo como interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023?

Como parte de la justificación teórica, con este estudio se accedió a incrementar los conocimientos para la muestra contemplada. Además, dentro de lo práctico, brindó acceso a las cabezas de la institución y su personal, a la toma decisiones en pro del mejoramiento de la CI y el compromiso. Como justificación metodológica, esta investigación siguió los lineamientos del método científico y se

ofreció cuestionarios que sirvieron para la recolección de datos y que podrán ser empleadas en otras investigaciones similares.

El fin general fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023. Dentro de los objetivos específicos se consideró: determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023. Determinar la relación entre la CI y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

Como hipótesis alterna se comprendió que, existe relación entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023. Y como hipótesis nula que, no existe relación entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales, Saldaña, et al. (2023) tuvieron como objetivo general, establecer la relación existente entre las variables, compromiso como organización y la comunicación interna en los trabajadores de una organización de masivo consumo en el nororiente del Perú. Investigación realizada con una metodología no experimental, de enfoque cuantitativo, tipo básica, su nivel fue descriptivo-correlacional y de corte transversal. Como muestra participaron 135 trabajadores, y a quienes se les encuestó respectivamente para lograr la recolección de información; además, los autores usaron la escala de Compromiso Organizacional y de CI llegando a obtener como resultado que hay una relación considerable entre las dos variables según consta en la prueba Rho Serman que fue igual a 0.586, según su p-valor =0.000, ello indica claramente que fue significativo. Lo anterior permitió concluir que existió una considerable y positiva relación a través de ambas variables de estudio y que fue por ello que, al realizar los esfuerzos para que la variable comunicación interna mejore, entonces la variable en mención influyó de forma proporcional en las responsabilidades organizacionales de cada uno de los trabajadores (p. 237).

Chávez (2021) abordó como finalidad, verificar el vínculo que existe entre las variables identidad institucional y la comunicación interna en el Distrito Fiscal del Santa- Chimbote en el año 2021. Fue un estudio de tipo cuantitativa con un diseño correlacional que tuvo como muestra a 202 colaboradores de la institución a quienes se le aplicó una encuesta original para la recolección de datos que determinaron como resultado que, el 65 % de los trabajadores del Distrito Fiscal Santa-Chimbote aseguró que existe una comunicación interna inadecuada, mientras que el 62% dijo que existía una baja identidad institucional dentro del Distrito Fiscal. La prueba Rho de Spearman reportó un 0,837 de correlación fuerte y positiva entre comunicación interna e identidad institucional, estos resultados llevaron a concluir que, existe una correlación positiva alta entre las variables Identidad institucional y comunicación interna (p. 32).

Suárez (2021) se propuso como objetivo principal, comprobar la relación presente entre las variables compromiso y comunicación interna en el Gobierno Regional de Lambayeque; estudio cuantitativo de tipo básica con un diseño y nivel

correlacional que tuvo como muestra a 80 colaboradores del Gobierno Regional a quienes se le aplicó una encuesta como método de recolección de datos, llegando a obtener como resultado que, el compromiso en el Gobierno Regional de Lambayeque y la Comunicación Interna de la misma institución tienen directa y significativa relación; de manera que se concluyó que, el compromiso y la comunicación institucional se encuentran asociados notablemente (p. 30).

Olaeche (2020) tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre el compromiso y la comunicación interna en los educadores que laboran en la I.E. José Toribio Polo de Ica en el año 2019. El estudio fue de tipo cuantitativo básico con un diseño y nivel correlacional que tuvo como muestra a 80 docentes a quienes se les encuestó como parte de la recolección de datos, arrojando como resultado que, el compromiso y la comunicación interna en los educadores de la I.E. José Toribio Polo, Ica, 2019, se relacionan significativa y directamente por lo que la hipótesis alterna es aceptada. El autor llegó a concluir que, ambas variables se vinculan de forma directa, alta y significativamente (p. 18). Orbegoso (2018) se planteó investigar la percepción y la comunicación interna de la organización con relación a los colaboradores de la Universidad Pública de Huánuco en el año 2018; investigación cuantitativa básica de método correlacional y enfoque descriptivo y explicativo que además tuvo como muestra a 164 colaboradores administrativos a quienes se les encuestó para recolectar los datos necesarios, llegando así a obtener como resultado que, existe significativa relación entre la variable percepción y la variable comunicación interna en la institución de los colaboradores; asimismo, el estudio concluyó que, es afirmativo que exista relación entre ambas variables de estudio y que además los logros se dan en la comunicación horizontal, ascendente y descendente (p. 132).

En cuanto a estudios internacionales, Mellouli y Tijani (2022) se propusieron determinar la relación que existe entre el desempeño social y la comunicación interna en las empresas marroquíes; investigación de tipo cuantitativa básica con diseño correlacional no experimental que tuvo como muestra a los colaboradores de las empresas marroquíes a quienes se le aplicó el cuestionario de encuesta como método de recopilación de datos. Los resultados obtenidos permitieron explicar que, la comunicación organizacional se percibe

positivamente y se relaciona satisfactoriamente con la satisfacción laboral; asimismo, el análisis reveló también una relación positiva entre la confianza organizacional y la influencia de las decisiones laborales; llegando a concluir que, la comunicación interna produce una fuerza laboral comprometida además de un de trabajo más saludable con una cultura de comunicación interna bien implementada. El compromiso de los empleados se mejora mediante la comunicación interna y con mucho énfasis en las oportunidades de interacción con la alta gerencia (p. 188).

Mbhele y Beer (2021) se plantearon como principal motivo, alcanzar el compromiso de los trabajadores mediante la efectiva comunicación interna; investigación de tipo cuantitativa que tuvo como muestra a 300 colaboradores quienes fueron encuestados a través del muestreo aleatorio sistemático, donde se obtuvo como resultado que existe relación entre el compromiso de los empleados y construcciones tales como: organización participativa cultura; clima de comunicación de apoyo; comunicación de liderazgo participativo; calidad y confiabilidad de la información; comunicación asimétrica bidireccional y comunicación simétrica bidireccional comunicación. A manera de conclusión, el estudio demostró que la comunicación interna contribuye al logro del compromiso de los empleados, ya que se encontraron correlaciones entre los constructos de comunicación interna y empleado (p. 171).

Yue, et al. (2020) tuvieron como principal objetivo valorar la asociación como parte del sentimiento emocional al momento de comunicarse; además de su identificación institucional por el lado de los colaboradores de una empresa. Se trató de una investigación de tipo cuantitativo no experimental con un diseño descriptivo y con una muestra de 482 colaboradores que les permitió llegar a obtener como resultado que, la comunicación respecto a la identificación organizacional estuvo mediada totalmente por una cultura emocional posible. Se alcanzó a concluir que la comunicación interna efectiva puede fortalecer de manera indirecta a la identificación organizacional de los trabajadores, ante todo, generando una cultura emocional que los colaboradores compartirán y que a esto

su vez, les producirá el grado de caracterización para con su lugar de trabajo (p.18).

Andersson (2019) se planteó como principal objetivo proponer un abordaje y una comprensión de la comunicación responsable en los empleados; la investigación fue de ámbito cuantitativo con diseño exploratorio y una muestra que involucró a 250 personas quienes fueron encuestados. En sus resultados, se pudo conocer que aquellos colaboradores se encontraban satisfechos con la inauguración de la comunicación de la alta dirección-empleado, con la apertura del clima de la comunicación interna y con la comunicación de inmediato supervisor. Se percibió que la comunicación es muy importante lo que llevó al autor a concluir que, toda responsabilidad encargada a los colaboradores tiene motivo de requerimiento de una estratégica gestión comunicacional que concentre varios aspectos influyentes (p. 14).

Vora y Kishore (2017) se propusieron conocer cómo las empresas se reconocen, comprende, implementan y monitorean las comunicaciones junto con su importancia y papel a la vez que identifican sus impactos o efectos al construir compromiso organizacional, relaciones en el largo plazo e involucramiento a los colaboradores en la organización. Investigación con metodología mixta. Se aplicó encuestas y entrevistas en profundidad. Los resultados revelaron que para un 21 % existe una fluida comunicación, un 8 % está satisfecho con la medición del desempeño y un 21 % destacó el compromiso que tienen los empleados. Finalmente, se concluyó que los hallazgos aportan soporte suficiente para firmar que hay una relación entre las comunicaciones internas y el compromiso de los empleados (p. 34).

En lo concerniente a los fundamentos de la comunicación interna, Tkalac y Linjuan (2023) afirman que desde la teoría del intercambio social se puede explicar como la utilización de los recursos organizacionales “permiten experimentar el intercambio o flujo comunicacional”, lo que va a generar comportamientos y actitudes pro-sociales, pero que también va a estabilizar relaciones buenas. En este aspecto, la comunicación interna puede llegar a ser el principio del intercambio social entre la organización y los empleados. Es

necesario e importante afirmar que el intercambio se da inicio con una adecuada comunicación tanto oportuna como informativa (párr. 2).

Respecto a la definición de comunicación interna, Mendoza-Zamora, et al. (2018) es una “herramienta fundamental para ofrecer servicios y producir beneficios organizacionales”, sobre en la sociedad de hoy en que se incorporan diferentes estilos con soporte tecnológico para generar las actividades comunicativas. Es una oportunidad de intercambios de informaciones y de encuentros entre los miembros de una institución o empresa (p. 17). Dan et al., (2020), "La comunicación interna formal es la que tiene espacio a través de la utilización de las vías de comunicación oficiales que utiliza la organización". Un modelo de comunicación interna formal es la que se desarrolla mediante el sistema interno de la empresa (p. 59)

Meirinhos, et al. (2022) definen comunicación interna como un clave vector de mucho valor estratégico para las organizaciones. Constituye el mecanismo para la fluidez comunicacional y a la vez relacional cuyo fin es el de gestionar a las organizaciones en toda situación normal, inclusive durante procesos de cambio. Es el conjunto de enlaces útiles para “instalar un marco organizacional eficiente y positivo, a menudo empleando o equipos artefactos comunicativos” (p. 2).

Las funciones de toda comunicación interna son para Men (2021), generar informaciones al interior de toda organización, escuchar a todas las partes evitando que la comunicación solo fluya en un sentido único, otra función es la de conectar y esto va más allá de comunicar pues significa que los empleados desarrollan identificación y así se sienten conectados con su organización, por último, está la función de inspirar y aculturar, esto quiere decir adaptar a los empleados a un clima de trabajo e “involucrarse con los valores, las creencias, la misión y visión así como los propósitos organizacionales” (p. 3). Por su parte Jakubiec (2019) añade a las anteriores otras como: integrar a todos los que trabajan, regular las conductas e interacciones bajo una disciplina, persuadir si se trata de equívocos o errores que distan a lo que una empresa busca, gestionar relaciones y socializar experiencias (p. 5).

En cuanto a la gestión de la comunicación interna, Siciliano (2020) sostiene que para tener comunicaciones eficaces organizativamente se requiere ser estratégicos, en ese sentido, “dentro de las organizaciones la comunicación a emplearse debe ser la que satisface aquellas necesidades de informaciones” que sienten los trabajadores. Añade además que en esa perspectiva pueden aprovecharse los canales comunicacionales disponibles, cosa que se ha de lograr se cuenta realmente con aceptable grado de compromiso (p. 19).

Como características de la comunicación interna, Krishna (27 de enero del 2023) sostiene que la comunicación interna se da cuando los comunicadores no pretenden controlar la percepción de las personas, sino que más bien se comunican de forma abierta y honesta; por tanto, la comunicación interna viene a ser simétrica (párr. 2). Por su parte Lucas (1997) (como se citó en Charry, 2018) señala que en las instituciones hay estilos muy definidos: El de tipo circular es aquella en que los mensajes parten y llegan al mismo sujeto, el de tipo rueda un individuo sostiene relaciones comunicativas que podrían ser de ida y tal vez de retorno con otros compañeros de la institución no carecen de contacto entre sí. El de tipo cadena existe un flujo comunicacional parecido al primero pero que no llega a completarse en el último destinatario. El de tipo total es típico en una organización rígida ya sea de forma circular o lineal, es decir, la totalidad de sujetos tienden a relacionarse entre sí, (p. 12).

Respecto a las dimensiones de comunicación interna, Reyes (2011, pp. 131-136) coincide con otros en referirse a: Vínculo. Son los lazos que se gestan bajo la reciprocidad, alude al umbral emocional en que se relacionan las personas por la necesidad de desarrollar afectos y establecer interacciones dentro de una comunidad. Los indicadores correspondientes son: Construcción, beneficios, jornada laboral, recreación. Efectividad. Es el grado de construir logros y sentidos con el principio comunicacional para asumir los objetivos organizacionales que son más grandes que los personales. Implica los resultados al actuar como una organización que se comunica y se articula. Los indicadores correspondientes son: Visión, estrategia/objetivos, desempeño/logros, posicionamiento/administración.

Orgullo. Constituye la distinción subjetiva de valía como consagración de los desempeños, pues todos entienden la necesidad de actuar para entregar o servir algún beneficio de manera organizacionalmente a la sociedad. Se aspira a la validación social porque se trata de una organización que es reconocida o posee un prestigio ganado. Se dan paso a las iniciativas para toda mejora. Los indicadores correspondientes son: Impacto con los clientes, impacto con la sociedad.

Identidad. Es el resultado del estilo de trabajo al fomentar con consistencia una propia forma de reconocerse. El trabajo a diario establece características o atributos muy definidos que no tiene otra entidad, Son los rasgos distintivos que contribuye a que los trabajadores sienten ser parte de algún grupo humano, ello implica ser reconocidos como integrante de una élite. Se vincula con las creencias dado que con el trabajo se distinguen. Los indicadores correspondientes son: Ética, excelencia, calidad e innovación.

En cuanto al fundamento del compromiso, Castro y Delgado (2020) afirman que hoy, las organizaciones públicas tanto como privadas esperan siempre resultados mejores, han implementado modelos y adecuadas herramientas para cada realidad, en buena medida, muchas de las herramientas se invierten en el personal mediante constantes capacitaciones y así involucrarse con el enfoque de la Gestión del talento humano, “su inserción como tal en las instituciones no ha resultado fácil, generó dificultades diversas pero la brega en dicho horizonte continua” (p. 3).

Se define compromiso para Motyka (2018) como el sentido que tiene un empleado para concentrar su fuerza laboral en labores asignadas y junto con la de otros disponer de una “importante fuente de ventaja competitiva” (p. 228). De acuerdo a Martínez, et al. (2018) consiste en el nivel o grado de competitividad que las organizaciones siempre buscan en sus empleados. Consiste básicamente en una de las nociones para gestionar el desarrollo de toda organización. Semlali y Elrayah (2022) la alcanzan a definir como aquella fuerza integradora del equipo humano que se tiene por trabajadores, de ese modo “proceder en conjunto con

acciones uniformes o que van en un solo curso, generalmente teniendo como norte a objetivos” (p. 2).

El compromiso (compromiso) tiene como característica según Osborne y Hammoud (2017), operar como el compromiso consciente que pueden tener los empleados, el mismo que se valora por ser “fundamental para todas las organizaciones”. Los especialistas coinciden en atribuirle el status de competencia en la que convergen razones motivadoras (a veces intrínsecas y otras extrínsecas). Implica una autonomía suficiente porque parte de necesidades psicológicas que en la medida que haya mayor compromiso, entonces, más inclina el esencial comportamiento “para la salud psicológica, así como el bienestar de los individuos, de ese modo contribuye a su dinámica y crecimiento, dicho sea de paso, aquellas necesidades de satisfacción que son básicas directamente se relacionan con la dedicación que tienen los empleados (p. 52).

La finalidad del compromiso la exponen Ozák y Krajcsák (2018) al asumirla como un compromiso por parte de los trabajadores, se deriva claramente una funcionalidad muy relacionada al trabajo, se asocia mucho con factores relevantes como por ejemplo los éxitos de una compañía, sobre todo en lo que se refiere a sus resultados, traducido al lenguaje empresarial quiere decir “mayor productividad considerando además costos menores para la contratación del personal” (p. 124).

El compromiso se vincula con la presencia positiva del entorno de trabajo de la persona, en lo físico, cognitivo y emocional a lo largo el cumplimiento de sus tareas. De la misma manera, el compromiso tiene una relación positiva con el éxito, productividad y mejora en el nivel de ingresos de una organización o institución (Singh, 2019). Cuando se gestiona el recurso humano, Lamentan y Yuen (2020), sostienen que el compromiso se torna en algo crucial para una entidad. Gracias al compromiso, Prysmakova y Lallatin (2021), afirman que es posible el fomento de relaciones muy positivas, inclusive Ríos (2020), afirman que se vuelve una fuerza para mover a los trabajadores (p. 124). Sani et al., (2023),

afirman que, para toda marca, un buen compromiso laboral constituye una ventaja comparativa.

El compromiso inicia de enunciados enlazados a la psicología organizacional ya que engloba la autorrealización y el tratamiento de planes con la que un servidor siente que su labor es notable y progresa como profesional, lo cual determinará un clima laboral óptimo (Li y Tsai, 2020). Para Nguyen et al., (2020), el compromiso laboral es un estado mental del trabajador definido por ser positivo y activo gracias al desarrollo de tres características: vigor, dedicación y la absorción. Yalcin et al., (2021) han destacado que el compromiso eleva al empleado en sí mismo. Calderón-Díaz (2022), considera al compromiso como aquel vínculo en el que un individuo está predispuesto con su organización.

Respecto a dimensiones de compromiso, Meyer, Allen y Smith (1993) (como se citó en Hurtado, 2017, p. 19) es posible articular las siguientes dimensiones:

Afectividad. Hu (2022), se trata de algo meramente subjetivo, se relaciona con la experiencia que compromete a las emociones, generalmente, muy ligado a las recompensas psicológicas. Lo deseable está en que los objetivos de la organización sean correspondidos afectivamente. Como indicadores se presentan: La realización personal, la pertenencia o sentido de pertenencia, el valor del capital humano, la afiliación, el apego.

Continuidad. Para De Aguiar et al. (2019), implica la permanencia o ánimo de mantener dentro de la organización, la manifestación es aquello que atrae a los colaboradores y evita se vayan. Se corresponde mucho la continuidad de un trabajador y la forma en que se le trata. Como indicadores se tiene a: La inversión para retener, las necesidades del capital humano, la convicción por la institución, desarrollo de competencias, compromiso por superar retos.

Normatividad. Sukma et al., (2020), comprende el acervo de pautas que describen cada una de las obligaciones, se trata del componente funcional

establecido, inclusive tiene incorporado el criterio de lo moral. El cabal cumplimiento de lo establecido se asume como lealtad. Como indicadores pertinentes tiene a: La conveniencia, la responsabilidad, los deberes, el compromiso y el agradecimiento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

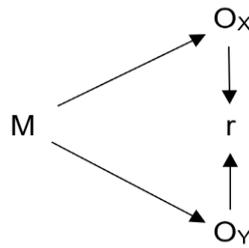
Esta investigación de tipo básica, se enmarcó estrictamente en lo que se conoce como no experimental, ya Kothari (2018) ha explicado que estas investigaciones renuncian a modificar o cambiar alguna parte de la realidad, pues, solo importa la acumulación de conocimientos” (p. 63).

Este estudio fue por completo cuantitativo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) han explicado que se trata del esfuerzo de los investigadores para apoyarse con “técnicas estadísticas y presentar sus resultados tanto descriptivos como inferenciales” (p. 5).

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

Este estudio se centró en lo correlacional, tomando en cuenta a Sánchez y Reyes (2016), se trata de la contrastación central de hipótesis, estas, se iniciarán “con las mediciones de variables, luego se ha proceder con la utilización de algún estadígrafo para establecer si existe o no correlación alguna” (p. 48).

Su gráfica correspondiente fue:



Donde:

**M:** Trabajadores

**V1:** Variable 1: Comunicación interna

**V2:** Variable 2: Compromiso

**r:** relación entre ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente Comunicación Interna.** Dan et al., (2020), "La comunicación interna formal es aquella que tiene lugar a través del uso de los canales de comunicación oficiales que emplea la organización" (p. 59)

Esta variable tuvo las siguientes dimensiones: Vínculo, efectividad, orgullo e identidad. Donde los indicadores para la dimensión vínculo corresponde a construcción, beneficios, jornada laboral y recreación. Por otro lado, para la dimensión efectividad se tuvo como indicadores a la visión, estrategia/objetivos, desempeño/logros, posicionamiento/administración. Mientras que los indicadores para la dimensión orgullo correspondieron al impacto con los clientes e impacto con la sociedad.

Para finalizar, la dimensión identidad tuvo como indicadores a la Ética, la excelencia, la calidad y la innovación.

**Variable dependiente Compromiso.** Para Motyka (2018) se trata del sentido que tiene un empleado para concentrar su fuerza laboral en labores asignadas y junto con la de otros disponer de una "importante fuente de ventaja competitiva" (p. 228).

Como dimensiones se tuvo a la afectividad, continuidad y a la normatividad. Como indicadores correspondientes a la dimensión afectividad se

presentaron: La realización personal, la pertenencia o sentido de pertenencia, el valor del capital humano, la afiliación, el apego. Para la dimensión continuidad, los indicadores correspondieron a la inversión para retener, las necesidades del capital humano, la convicción por la institución, desarrollo de competencias y el compromiso por superar retos. Por último, la dimensión normatividad presentó como indicadores a: la conveniencia, la responsabilidad, los deberes, el compromiso y el agradecimiento.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** El total del universo, conformado por elementos reducidos y accesibles sobre el cual se desarrollan estudios es conocido como población de estudio (Lerma, 2016, p. 45). Se tomó como población a un total de 50 trabajadores del Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

- **Criterio de inclusión:** Todos los colaboradores del área administrativa y operacional del Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

- **Criterio de exclusión:** Personas que no trabajan en el Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

**3.3.2. Muestra:** Total de colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil.

**3.3.3. Muestreo:** La población a investigar se define como censo por presentar características similares al universo, muestra y población.

**3.3.4. Unidad de análisis:** Se consideró al trabajador y/o trabajadora de un Centro integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este estudio se empleó como técnica la encuesta, la misma que a través de documentos validados, como menciona Hernández y Mendoza (2018), se pudo realizar la recolección de datos. Teniendo como variables a la comunicación interna y el compromiso.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, cada variable tuvo 17 ítems, los mismos que fueron de elaboración propia. La variable comunicación interna contó con 4 dimensiones, mientras que la segunda variable, compromiso, contó con 3 dimensiones. Los resultados se elaboraron en función a la Escala de Likert donde la medición funcionó de la siguiente manera: Muy en desacuerdo, Algo en desacuerdo, Indeciso, Algo de acuerdo y Muy de acuerdo.

Para la validez de los instrumentos que se utilizaron en este estudio, se solicitó la evaluación por juicio de expertos, quienes son conocedores en la materia y se logró contar con la conformidad a las variables mencionadas.

**Tabla 1**

*Expertos que validaron los instrumentos de investigación.*

<b>EXPERTOS VALIDADORES</b>	
<b>MG. PAULO GRIJALVA PURIZAGA</b>	Jefe de la Unidad de Comunicaciones de EsSalud y catedrático universitario en Comunicación Corporativa y Gabinetes de Comunicación.
<b>MG. LUIS DEZA DE LA CRUZ</b>	Jefe de Cooperación y Relaciones Internacionales de la UCV y docente universitario.
<b>MG. FIORELLA ESQUIVEL YAURI</b>	Jefe de Prácticas Pre Profesionales de la EP de CC.CC - UCV Chimbote.

Nota: Elaboración propia.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se efectuó con una prueba piloto en un grupo de veinte (20) colaboradores, quienes reunieron las mismas características del objeto de estudio. Se tomó como guía la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual arrojó como valores lo siguiente:

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los instrumentos - Alfa de Cronbach.*

<b>INSTRUMENTO DE VARIABLE</b>	<b>Nº DE ITEMS</b>	<b>ALFA DE CRONBACH</b>
<b>Comunicación Interna</b>	17	0,927099
<b>Compromiso</b>	17	0,923165

### **3.5. Procedimientos**

En esta investigación se agendó y asumió lo siguiente:

Primero. Se realizó la consulta con el directivo del Centro Integral y Desarrollo Infantil en el distrito neochimbotano, en dichas conversaciones se explicó el alcance del estudio, su fin académico y se solicitó la colaboración de sus trabajadores para contribuir con dicha investigación.

Segundo. Al haberse logrado una aceptación a la petición del encuestado por parte de los trabajadores, se propuso una formalización interinstitucional de la colaboración, tal coordinación formal se realizó entre el responsable de la investigación y el Centro Integral y Desarrollo Infantil en el distrito neochimbotano.

Tercero. Realizada la coordinación con documentos y teniendo los instrumentos validados por juicio de expertos, se procedió a establecer una agenda para el recojo de datos (convocatoria a los trabajadores por encuestar, fecha y lugar) con el directivo de la entidad colaboradora.

Cuarto. Según los acuerdos planificados para el encuestado, se acudió en la fecha acordada, hubo un encuentro con los trabajadores, de forma previa se les instruyó sobre el desarrollo precisando que es una labor personal, en silencio y anónimo por completo.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos fueron organizados, esto sucedió con un almacenamiento electrónico gracias al soporte del programa SPSS (versión 27).

Luego de generarse una consistente base de datos fue necesario proceder en conformidad a lo señalado por López, et al. (2019), dichos especialistas recomiendan satisfacer los objetivos propuestos con ejercicios que ayudan a presentar resultados descriptivos como tablas de frecuencias, en el caso de pruebas de contrastación, la misma fue a través de ejercicios estadísticos inferenciales incluyendo un test de Normalidad previo (p. 3). Posteriormente, se continuó con la corroboración de las hipótesis abarcadas en esta investigación. Para ello, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la población es de 50 elementos. Finalmente, con los resultados se desarrolló la discusión, conclusiones y recomendaciones respectivamente.

### **3.7. Aspectos éticos**

En conformidad a lo señalado por Singhal y Singh (2021), es necesario que sean los tesisistas “quienes asuman por cada una de las acciones e implicancias del estudio” (p. 67), en consecuencia, se coincidió de buen grado con lo indicado en la Resolución de Consejo Universitario N° 0340-2021/UCV. En correlato, se garantizó la **beneficencia** ya que se aportó sugerencias de mejora en el tiempo respecto a las variables. La **no maleficencia**, implicó suma objetividad en base a la finalidad académica ya que nunca primó intereses personales diferentes a lo académico. La **autonomía**, estuvo presente por la investigadora de manera consciente ya que eligió su propio tema y el alcance del mismo.

En cuanto a **justicia**, se mantuvo muy presente la estricta conservación de las marcaciones realizadas en campo, su procesamiento matemático sin añadir o restar dato alguno, es decir, fidelidad en absoluto a todas las respuestas, ello fue lo justo. Sobre la **confidencialidad**, puede afirmarse que se resguardó todas las identidades de los encuestados en el absoluto anonimato, ello garantizó una mayor colaboración. En cuanto a la **transparencia**, quedó en evidencia la pulcritud del trabajo ya que cada autoría se citó y referenció en base a las pautas de la Asociación de Psicología Americana (APA), asimismo, todas las páginas fueron sometidas al filtro electrónico con el programa Turnitin, lo cual descartó plagios.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis con estadística descriptiva

**Tabla 3**

*Niveles de la comunicación interna*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	10%
Regular	24	48%
Eficiente	21	42%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

##### **Interpretación:**

En la tabla 3, se puede verificar que hasta un 48% de los colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil neochimbotano calificaron la comunicación interna como regular, para un 42% es eficiente y para un 10% deficiente.

**Tabla 4**

*Niveles de la dimensión vínculo de la comunicación interna.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	20%
Regular	25	50%
Eficiente	15	30%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Se encontró que el 20 % del personal de este centro integral indica que la dimensión vínculo de la CI se encuentra en un nivel deficiente, mientras que el 30 % indica que se encuentra en un nivel eficiente y el 50 % indica estar en un nivel regular.

**Tabla 5**

*Niveles de la dimensión efectividad de la comunicación interna.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	18%
Regular	24	48%
Eficiente	17	34%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según 18 % del personal indica que la dimensión efectividad de la comunicación interna se halla en un nivel deficiente, mientras que el 48 % indican que se encuentra en un nivel regular y el 34 % indican que está en un nivel eficiente.

**Tabla 6**

*Niveles de la dimensión orgullo de la comunicación interna.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	24%
Regular	13	26%
Eficiente	25	50%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

El 24 % del personal afirma que la dimensión orgullo de la comunicación interna se encuentra en un nivel deficiente, mientras que el 26 % indican que se encuentra en un nivel regular y el 50 % que está en un nivel eficiente.

**Tabla 7**

*Niveles de la dimensión identidad de la comunicación interna.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	30%
Regular	23	46%
Eficiente	12	24%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Se encontró que el 30 % del personal indica que esta dimensión de la comunicación interna se encuentra en un nivel deficiente, mientras que el 46 % indican que se encuentra en un nivel regular y el 24 % indican que está en un nivel eficiente.

**Tabla 8**

*Niveles del compromiso*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	18%
Regular	22	44%
Alto	19	38%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según los resultados respectivos, el 18 % del personal indica que el compromiso se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 44 % indican que se encuentra en un nivel regular y el 38 % indican que está en un nivel alto.

**Tabla 9**

*Niveles de la dimensión afectividad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	20%
Regular	22	44%
Alto	18	36%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según los resultados en la tabla 9, hasta un 44% de los colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil neochimbotano calificaron a esta dimensión como regular, para un 36% es alto y para un 20% es bajo.

**Tabla 10**

*Niveles de la dimensión continuidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Regular	25	50%
Alto	23	46%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

De acuerdo a los datos presentados en la presente tabla, hasta un 50% de los colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil neochimbotano calificaron esta dimensión como regular, para un 46% es alto y para un 2% es bajo.

**Tabla 11**

*Niveles de la dimensión normatividad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24%
Regular	23	46%
Alto	15	30%
Total	50	100%

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Se ubicó que el 24 % del personal indica que la dimensión normatividad del compromiso se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 46 % indican que se encuentra en un nivel regular y el 30 % indican que está en un nivel alto.

## **Análisis con la estadística inferencial**

### *Selección de la medida de correlación con el test de Normalidad.*

El almacenamiento de datos permitió obtener la sumatoria de puntuaciones por variable, dichas agrupaciones fueron sometidas al análisis de Normalidad, se consideró dos posibilidades estadísticas:

- Se adoptará la prueba “r” de Pearson cuando se admita la hipótesis nula (Ho) de las puntuaciones, ello evidenciará que dichos datos resultan homogéneos, su Sig. califica como  $p > 0,05$ , es decir, se trata de una distribución normal.

- Se adoptará la prueba Rho de Spearman cuando no se admita la hipótesis nula (Ho) de las puntuaciones, ello evidenciará que dichos datos no resultan homogéneos, su Sig. califica como  $p < 0,05$ , es decir, no se trata de una distribución normal.

### **Tabla 12**

#### *Test de normalidad de las variables comunicación interna y compromiso*

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,973	50	,315
Compromiso	,979	50	,514

#### **Interpretación:**

Como puede apreciarse, la muestra cuenta con 50 elementos, ello basta para tener en cuenta cada Sig. correspondiente a Shapiro-Wilk. Asimismo, si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho y se acepta Ha, pero si  $p > \alpha$ , se rechaza Ha y se acepta Ho.

Claramente las variables abordadas tienen una distribución normal, por tanto:  $p > 0,05$ , quedó seleccionado el coeficiente “r” de Pearson.

### **Contrastación estadística en cuanto a la hipótesis general**

**Tabla 13**

*Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y compromiso*

Correlación r de Pearson		Compromiso
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	0,873**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

#### **Interpretación:**

Según el resultado tras aplicarse la prueba “r” de Pearson se estableció entonces un 0,873 dicho valor expresa una correlación positiva y también fuerte entre comunicación interna y compromiso. En relación a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa. Proyectándose a futuro, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la otra variable.

**Tabla 14**

*Prueba estadística de correlación entre la CI y la dimensión afectividad*

Correlación r de Pearson		Dimensión afectividad
Comunicación interna	Coefficiente de correlación	0,876**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según el resultado tras aplicarse la prueba “r” de Pearson se estableció entonces un 0,876 dicho valor expresa una correlación positiva y también fuerte entre comunicación interna y la dimensión afectividad. En relación a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa. Proyectándose a futuro, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada.

**Tabla 15**

*Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad de la variable compromiso*

Correlación r de Pearson		Dimensión continuidad
Comunicación interna	Coefficiente de correlación	0,871**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según el resultado tras aplicarse la prueba “r” de Pearson se estableció entonces un 0,871 dicho valor expresa una correlación positiva y también fuerte entre comunicación interna y la dimensión continuidad. En relación a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa. Proyectándose a futuro, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada.

**Tabla 16**

*Prueba estadística de correlación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad*

Correlación r de Pearson		Dimensión
		continuidad
Comunicación interna	Coeficiente de correlación	0,868**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Nota: Colaboradores del Centro Integral y Desarrollo Infantil

**Interpretación:**

Según el resultado tras aplicarse la prueba “r” de Pearson se estableció entonces un 0,868 dicho valor expresa una correlación positiva y también fuerte entre comunicación interna y la dimensión normatividad. En relación a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa. Proyectándose a futuro, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El recorrido de la presente investigación consideró abordar las variables tanto de comunicación interna y así como el compromiso del personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote en el año 2023; las tareas se ciñeron a la línea de estudios de los Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea. Desde una mirada científica, se necesitó de un soporte metodológico que suprimió la experimentación, su enfoque fue cuantitativo, y respecto al diseño, se dio espacio al esquema correlacional. Las inquietudes se orientaron a dicho tema por tener cercanía profesional con el tema y disponibilidad por parte del Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito neochimbotano en el presente año.

El cuanto, al contexto de la problemática, se pudo evidenciar que existe un sinfín de deficiencias en determinadas gestiones, asimismo se percibe un compromiso bajo en muchas instituciones, sumado a inquietudes, así como sucesos de preocupación tanto en lo internacional, como a nivel nacional al año 2023. Se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023?, concerniendo a tal interpelación se planteó la finalidad de: Establecer la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

Hubo información muy detallada de los últimos años que sirvieron como antecedentes en el orbe internacional, pero también en el nacional. El hallazgo de investigaciones anteriores confirma la vigencia e interés por las variables estudiadas. Respecto a la fundamentación científica, se empezó con lo de comunicación interna, Tkalac y Linjuan (2023) afirman que desde la teoría del intercambio social se puede explicar cómo la utilización de los recursos organizacionales “permiten experimentar el intercambio o flujo comunicacional”, lo que va a generar comportamientos y actitudes pro-sociales, pero que también va a estabilizar relaciones buenas. En cuanto a la variable compromiso, Castro y

Delgado (2020) afirman que hoy, las organizaciones públicas tanto como privadas esperan siempre resultados mejores, han implementado modelos y adecuadas herramientas para cada realidad, en buena medida, muchas de las herramientas se invierten en el personal mediante constantes capacitaciones y así involucrarse con el enfoque de la Gestión del talento humano, “su inserción como tal en las instituciones no ha resultado fácil, generó dificultades diversas pero la brega en dicho horizonte continua” (p. 3). La coherente u ordenada construcción del marco en proporción a las variables en cuanto a teorías permitió operacionalizar indicadores consistentes que permitan generar los ítems para cada uno de los cuestionarios y que estos sean novedosos. Ambos instrumentos fueron aplicados al total del universo con la finalidad de que se pueda obtener la confiabilidad según el Alfa de Cronbach; para la variable comunicación interna fue de: 0,927099 y para la variable compromiso fue de: 0,923165.

Se efectuaron las coordinaciones necesarias haciendo prevalecer la formalidad entre la Universidad Cesar Vallejo y el Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito neochimbotano. Gracias a las facilidades que otorgó la colaboradora institución fue posible la congregación de los colaboradores para que se les instruya respecto al desarrollo de los cuestionarios acerca de la necesidad de forjarlo presencial, así como el respeto del asignado tiempo (20 minutos), sin la anotación de los datos personales del encuestado.

En la fecha señalada se hizo efectivo el recojo de los datos, llevándose a cabo una colaboración ordenada en su totalidad. La participación estuvo garantizada, todos desarrollaron los cuestionarios atendiendo a las pautas del mismo (anonimato, desarrollo individual y en silencio). No existió contratiempo ni dificultad alguna en el quehacer de campo como de gabinete.

De acuerdo al objetivo general que dio lugar a precisar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023, el proceso que se logró en la tabla N° 13 al aplicarse la prueba “r” de Pearson, pudo establecerse un 0,873, valor que expresa una correlación positiva y fuerte entre ambas

variables; respecto al a la Sig.; correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido es posible considerar a la correlación hallada como significativa; por tanto, al obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la otra variable, tal resultado resulta similar a la investigación de Saldaña, et al. (2023) quienes tuvieron como objetivo general, establecer la relación existente entre las variables, compromiso organizacional y la comunicación interna en los trabajadores de una organización de masivo consumo en el nororiente del Perú, obteniéndose como resultado que hay una manifiesta relación significativa entre ambas variables según consta en la prueba Rho Spermán que fue igual a 0.586, según su p-valor =0.000, ello indica claramente que fue significativo; concluyéndose así que, existió una considerable y positiva relación entre ambas variables de estudio y que fue por ello que, al realizar los esfuerzos para que la variable comunicación interna mejore, entonces la variable en mención influyó de forma proporcional en las responsabilidades organizacionales de cada uno de los trabajadores.

Existen otras similitudes, como lo es el estudio de Olaeche (2020) quien tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre el compromiso y la comunicación interna en los docentes que laboran en la I.E. José Toribio Polo de Ica en el año 2019, quien obtuvo como resultado que, el compromiso y la comunicación interna en los docentes de la Institución Educativa José Toribio Polo, Ica, 2019, se relacionan significativa y directamente por lo que la hipótesis alterna es aceptada; llegándose a concluir que ambas variables se relacionan de manera directa, alta y significativamente. Lo mismo ocurrió con los datos de Mbhele y Beer (2021) quienes se plantearon como principal objetivo, alcanzar el compromiso de los trabajadores mediante la efectiva comunicación interna, para lo cual el estudio demostró que la comunicación interna contribuye al logro del compromiso de los empleados, ya que se encontraron correlaciones entre los constructos de comunicación interna y empleado. De acuerdo a lo anterior se puede dar por cumplido el objetivo general, así mismo, quedó aceptada, admitida y corroborada la hipótesis alterna (Existe relación entre la comunicación interna y

el compromiso del personal de un Centro Integral y Desarrollo Infantil del distrito de Chimbote, 2023)

Los datos que se visualizan en la tabla N° 14 que responde al primer objetivo específico que busca determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023, mediante la prueba “r” de Pearson se estableció un 0,876; dicho valor expresa una correlación positiva y fuerte entre la comunicación interna y la dimensión afectividad. Respecto a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada es significativa. Por lo tanto, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada, tal resultado se encuentra similar a lo registrado por Chávez (2021) se propuso como objetivo primordial comprobar la relación que existe entre las variables identidad institucional y comunicación interna en el Distrito Fiscal del Santa- Chimbote en el año 2021; quien al realizar la prueba Rho de Spearman, reportó un 0,837 de correlación fuerte y positiva entre comunicación interna e identidad institucional, estos resultados llevaron a concluir que, existe una correlación positiva alta entre las variables Identidad institucional y comunicación interna.

El hallazgo anterior es fundamentado por Meyer, Allen y Smith (1993) (como se citó en Hurtado, 2017, p. 19) quien manifiesta que la afectividad, es algo meramente subjetivo, se relaciona con la experiencia que compromete a las emociones, generalmente, muy ligado a las recompensas psicológicas. Lo deseable está en que los objetivos de la organización sean correspondidos afectivamente.

En respuesta al segundo objetivo específico que busca establecer la relación entre la CI y la dimensión continuidad de los colaboradores de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023, la tabla N°15 mediante la prueba “r” de Pearson, se estableció un 0,871; valor que expresa una

correlación positiva entre la CI y la dimensión continuidad. Respecto a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación hallada como significativa; de manera que, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada; tal resultado se encuentra similar al estudio de Yue, et al. (2020) quienes tuvieron como principal objetivo valorar el vínculo como parte del sentimiento emocional al momento de comunicarse; además de su reconocimiento institucional por el lado de los colaboradores de una empresa, pudo alcanzar como resultado que, la comunicación respecto a la identificación organizacional estuvo mediada en su totalidad por una cultura emocional. El autor alcanzó a concluir que la comunicación interna efectiva puede fortalecer de manera indirecta a la identificación organizacional de los trabajadores, ante todo, generando una cultura emocional que los colaboradores compartirán y que a esto su vez, les producirá el grado de caracterización para con su lugar de trabajo.

Meyer, Allen y Smith (1993) (como se citó en Hurtado, 2017, p. 19) fundamentan el hallazgo anterior, manifestando que la continuidad implica permanencia o ánimo de mantener dentro de la organización, la manifestación es aquello que atrae a los colaboradores y evita se vayan. Se corresponde mucho la continuidad de un trabajador y la forma en que se le trata. Como indicadores se tiene a: La inversión para retener, las necesidades del capital humano, la convicción por la institución, desarrollo de competencias, compromiso por superar retos.

Los hallazgos de la tabla N° 16 que tuvo con fin determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023, mediante la prueba “r” de Pearson se estableció entonces un 0,868 dicho valor expresa una correlación positiva y también fuerte entre comunicación interna y la dimensión normatividad. Respecto a la Sig. esta correspondió a 0,000 (valor que cumple con la pauta de un  $p < 0,05$ ), en ese sentido, es posible considerar a la correlación

hallada como significativa; entonces, de obtenerse un incremento notorio o incluso un descenso en la totalidad de puntuaciones propias a la comunicación interna, entonces ocurrirá lo mismo con los valores de la dimensión abordada; tal resultado se encuentra similar al estudio de Mellouli y Tijani (2022) se propusieron determinar la relación que existe entre el desempeño social y la comunicación interna en las empresas marroquíes, quienes obtuvieron como resultado que, la comunicación organizacional se percibe positivamente y se relaciona considerablemente con la satisfacción laboral; asimismo, el análisis reveló también una relación positiva entre la confianza organizacional y la influencia de las decisiones laborales; llegando a concluir que, la comunicación interna produce una fuerza laboral comprometida además de un de trabajo más saludable con una cultura de CI bien implementada. El compromiso de los empleados se mejora mediante la comunicación interna y con mucho énfasis en las oportunidades de interacción con la alta gerencia. Lo mismo ocurrió con los datos de Mbhele y Beer (2021), quienes en su trabajo de investigación se plantearon como principal objetivo, alcanzar el compromiso de los trabajadores mediante la efectiva comunicación interna, obteniendo como resultado que existe relación entre el compromiso de los empleados y construcciones tales como: organización participativa cultura; clima de comunicación de apoyo; comunicación de liderazgo participativo; calidad y confiabilidad de la información; comunicación asimétrica bidireccional y comunicación simétrica bidireccional comunicación. Como conclusión los autores demostraron que la comunicación interna contribuye al logro del compromiso de los empleados, ya que se encontraron correlaciones entre los constructos de comunicación interna y empleado.

El descubrimiento de lo anterior es avalado por la teoría de Meyer, Allen y Smith (1993) (como se citó en Hurtado, 2017, p. 19) quienes mencionan que la normatividad comprende el acervo de pautas que describen cada una de las obligaciones, se trata del componente funcional establecido, inclusive tiene incorporado el criterio de lo moral. El cabal cumplimiento de lo establecido se asume como lealtad.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** La relación entre CI y compromiso al interior del Centro Integral y Desarrollo Infantil resultó categóricamente positiva, inclusive fuerte (0,873) de acuerdo al estadígrafo “r” de Pearson, tal correlación es además significativa por ser de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De ese modo se alcanzó el objetivo general propuesto y quedó admitida la hipótesis central (tabla 13).

**Segunda:** La comunicación interna y su relación con la dimensión afectividad al interior del Centro Integral y Desarrollo Infantil resultó categóricamente positiva, inclusive fuerte (0,876) de acuerdo al estadígrafo “r” de Pearson, tal correlación es además significativa por ser de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De ese modo se alcanzó el primer objetivo específico propuesto y quedó admitida la respectiva hipótesis específica (tabla 14).

**Tercera:** La relación entre la variable 1 y dimensión continuidad al interior del Centro Integral y Desarrollo Infantil resultó categóricamente positiva, inclusive fuerte (0,871) de acuerdo al estadígrafo “r” de Pearson, tal correlación es además significativa por ser de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De ese modo se alcanzó el segundo objetivo específico propuesto y quedó admitida la respectiva hipótesis específica (tabla 15).

**Cuarta:** La relación entre la CI y dimensión normatividad al interior del Centro Integral y Desarrollo Infantil resultó categóricamente positiva, inclusive fuerte (0,868) de acuerdo al estadígrafo “r” de Pearson, tal correlación es además significativa por ser de 0,000 ( $p < 0,05$ ). De ese modo se alcanzó el tercer objetivo específico propuesto y quedó admitida la respectiva hipótesis específica (tabla 16).

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Al administrador del Centro Integral y Desarrollo Infantil, evaluar con los trabajadores la funcionalidad tecnológica de los medios comunicacionales al alcance y ver las medidas de repotenciarlos.

**Segunda:** A los trabajadores del Centro Integral y Desarrollo Infantil, evaluar en conjunto las barreras comunicacionales existentes (psicológicas, físicas, etc.) y comprometerse a su superación.

**Tercera:** A los especialistas en coaching, fortalecer el compromiso mediante sesiones y asesorías personalizadas en instituciones privadas, específicamente servicios.

**Cuarta:** A los futuros tesisistas en el programa maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, procurar estudios que se aboquen de lleno con el diseño experimental y fomentar mejoras en las comunicaciones internas y el compromiso en las instituciones.

## REFERENCIAS

- Andersson, R. (2019). Employee Communication Responsibility: Its Antecedents and Implications for Strategic Communication Management. *International Journal of Strategic Communication*. 13(1), 60-75. [https://www.researchgate.net/publication/329409498\\_Employee\\_Communication\\_Responsibility\\_Its\\_Antecedents\\_and\\_Implications\\_for\\_Strategic\\_Communication\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/329409498_Employee_Communication_Responsibility_Its_Antecedents_and_Implications_for_Strategic_Communication_Management)
- Calderón-Díaz, C. (2022). Compromiso organizacional de mandos medios en la Salud Pública Institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(13), 41-49. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576870356002/576870356002.pdf>
- Castro Mori, K. y Delgado Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1-20. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Charry Cóndor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@ción*, 9(1), 25-31. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chávez Pariona, O. (2021). *Comunicación interna e identidad institucional en el Distrito Fiscal del Santa – Chimbote, 2021*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú. Repositorio ucv.edu.pe [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72829/Ch%c3%a1vez\\_PO-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72829/Ch%c3%a1vez_PO-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Dan, L., Nguyen, N., Quang, B. & Chon, L. (2020). Building Organizational Commitment: The Analysis of Indicators. *Academy of Strategic Management Journal*. 19(6), 1-14. <https://www.abacademies.org/articles/building-organizational-commitment-the-analysis-of-indicators-9775.html>

- De Aguiar Rodrigues, A., Bittencourt Bastos, A. y Bahia Moscon, D. (2019). Delimiting the concept of organizational commitment: Empirical evidence of the overlap between the entrenchment and the continuance mindset. *Scielo*, 26(89),338-358.  
<https://www.scielo.br/j/osoc/a/ss8PSDWwBSpGdsDJy45tJ9M/?lang=en&format=pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa cualitativa y mixta*. España. Mc Graw Hill.
- Hu, Sh. (2022). Facilitate affective commitment and organizational citizenship behavior of the technology employees in the chinese it companies. *International Journal of Business and Society*, 23(2), 931-948.  
<https://publisher.unimas.my/ojs/index.php/IJBS/article/view/4851>
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for management of an organization. *Silesian University Of Technology Publishing House*, 1(1), 1-16.
- Kothari, R. (2018). *Research Methodology: Métodos y Técnicas*. EEUU: New Age International.
- Krishna, A. (27 de enero del 2023). *Symmetrical internal communication improves employee engagement*. Institute for Public Relations,  
<https://instituteforpr.org/symmetrical-internal-communication-improves-employee-engagement/>

- Lamentan Muda, A. y Yuen Fook, Ch. (2020). Psychological Empowerment and Organisational Commitment among Academic Staff of Public Universities in Malaysia. *Asian Journal of University Education*, 16(2), 26-35. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1267354.pdf>
- Li, Ch. y Tsai, M. (2020). Strengthening long-term job performance: The moderating roles of sense of responsibility and leader's support. *Australian Journal of Management*, 45(1), 134-152.
- López, D., Ochoa, P. y López, J. (2019). La estadística y la investigación científica: un trabajo en conjunto. *Imaginario social*. 2(2), 1-11.
- Martínez Serna, M., Vega Martínez, J. y Eternod Domenech, V. (2018). The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-19. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00011.pdf>
- Mbhele, S. y Beer, E. (2021). Achieving employee engagement through effective internal communication. *Communicare*, 40(2), 153-182. [https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/ejc-comcare\\_v40\\_n2\\_a8](https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/ejc-comcare_v40_n2_a8)
- Meirinhos, G., Cardoso, A., Silva, R., Rêgo, R. y Oliveira, M. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Social Sciences*, 9(1), 1-23.
- Mellouli, A. y Tijani, O. (2022). Internal communication and social performance: The case of Moroccan companies. *International Journal of Social Science, Innovation and Educational Technologies*, 3(12), 180-190. [https://www.issjournal.com/Makaleler/1646762374\\_180-190.pdf](https://www.issjournal.com/Makaleler/1646762374_180-190.pdf)
- Men, L. (2021). Evolving research and practices in internal communication. *Current Trends and Issues in Internal Communication: Theory and Practice*, 1(1), 1-18.

- Mendoza-Zamora, W., Hormaza-Muñoz, Z., García-Arauz, J. y Chamba-Rueda, L. (2018). Aspectos de la comunicación interna en instituciones de educación superior. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. 2(2), 12-21. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/8/35>
- Motyka, B. (2018). Employee engagement and performance: a systematic literature review. Sciendo, *International Journal of Management and Economics*, 54(3), 227–244. [https://www.researchgate.net/publication/330339973\\_Employee\\_engagement\\_and\\_performance\\_a\\_systematic\\_literature\\_review](https://www.researchgate.net/publication/330339973_Employee_engagement_and_performance_a_systematic_literature_review)
- Nguyen, H., Le, Q., Tran, Q. Tran T., Nguyen, T. & Nguyen, T. (2020). The Impact of Organizational Commitment on Employee Motivation: A Study in Vietnamese Enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7(6), 439-447. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202017764018218.pdf>
- Olaeche Vásquez, L. (2020). Comunicación interna y engagement de los docentes en la Institución Educativa “José Toribio Polo”, Ica, 2019. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Repositorio [ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47122/Olaechea\\_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47122/Olaechea_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orbegoso Fernández, F. (2018). *Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco, 2018*. (Tesis de posgrado), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO\\_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8326/ORBEGOSO_FF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osborne, S. y Hammoud, M. (2017). Effective Employee Engagement in the Workplace. *International Journal of Applied Management and Technology*. 16(1), 50–67. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1239;context=ijamt>

- Ozák, A. Y Krajcsák, Z. (2018). The Effect Of Wages And Work Experiences On The Commitment Of Hungarian Employees. *VILNIAUS GEDIMANO*, 19(1), 123-134. <https://journals.vilniustech.lt/index.php/BTP/article/view/7962/6899>
- Prysmakova, P. y Lallatin, N. (2021). Perceived organizational support in public and nonprofit organizations: Systematic review and directions for future research. *SAGE Journal*, 10(1), 1-9.
- Reyes, J. (2011). Las Cuatro dimensiones de la comunicación interna. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*, 1(1), 27-1
- Ríos Arriaga, J. (2020). *La gestión administrativa y el clima organizacional en la empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020*. (Tesis de posgrado), Universidad Alas Peruanas, Ucayali, Perú. Repositorio uap.edu.pe  
[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5710/La%20gesti%C3%B3n\\_Administrativa\\_Clima%20organizacional\\_Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/5710/La%20gesti%C3%B3n_Administrativa_Clima%20organizacional_Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. y Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Editorial Visión Universitaria.
- Sani, M., Adeiza, A., Abdelfattah, F. y Fatma, M. (2023). Talent management practices on employee performance: a mediating role of employee engagement in institution of higher learning: quantitative análisis. *ResearchGate*, 54(1), 1-25. [https://www.researchgate.net/publication/361249018\\_Talent\\_management\\_pr](https://www.researchgate.net/publication/361249018_Talent_management_pr)

actices\_on\_employee\_performance\_a\_mediating\_role\_of\_employee\_engagement\_in\_institution\_of\_higher\_learning\_quantitative\_analysis

Semlali, Y. y Elrayah, M. (2022). The Organizational Commitment of Public Administrative Leaders and Their Subjective Career Success: Case of the Saudi Irrigation Organization. *Administrative Sciences*, 12(125), 1-9.

Siciliano, L. (2020). Effective internal communication in an organizational environment: A qualitative study. *ProQuest*, 1(1), 1-161.

Singhal, Sh. y Singh, B. (2021). Publication ethics: Role and responsibility of authors. *Indian Journal of Gastroenterology*. 40(1), 65–71.

Suárez, Y. (2021). *Comunicación interna y engagement de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Repositorio [ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75178/Suarez_HY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75178/Suarez\\_HY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75178/Suarez_HY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sukma, A., Mulyani, S., Winarningsih, S. y Farida, I. (2020). Organizational commitment and regulation implementation as a key factor for the success of accounting information system, *Journal of Public Affairs* 22(5), 1-10. [https://www.researchgate.net/publication/346393192\\_Organizational\\_commitment\\_and\\_regulation\\_implementation\\_as\\_a\\_key\\_factor\\_for\\_the\\_success\\_of\\_accounting\\_information\\_system](https://www.researchgate.net/publication/346393192_Organizational_commitment_and_regulation_implementation_as_a_key_factor_for_the_success_of_accounting_information_system)

Tkalac Verčič, A. y Linjuan, R. (2023). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *ScienceDirect*, 49(1), 1-16. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811122001345>

Yalcin, S., Akan, D., & Yildirim, I. (2021). Investigation of the organizational commitment and psychological well-being levels of academicians.

*International Journal of Research in Education and Science*, 7(2), 524-544.  
<https://doi.org/10.46328/ijres.1346>

Yue, C. Ferguson, M. y Men, L. (2020). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *Journal of Business Communication* 58(7), 1-27.  
[https://www.researchgate.net/publication/340310263\\_Examining\\_the\\_Effects\\_of\\_Internal\\_Communication\\_and\\_Emotional\\_Culture\\_on\\_Employees'\\_Organizational\\_Identification](https://www.researchgate.net/publication/340310263_Examining_the_Effects_of_Internal_Communication_and_Emotional_Culture_on_Employees'_Organizational_Identification)

Vora, I. y Kishore, R. (2017). Importance of Internal Communication: Impact on employee engagement in organizations. *Symbiosis Pune*, 8(2), 29-38.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01. Matriz de consistencia.

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO DEL PERSONAL DE UN CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO INFANTIL DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis Principal			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Chimbote, 2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Chimbote, 2023.</p>	<p><b>Variable principal:</b> Comunicación Interna</p>	<p>- Vínculo - Efectividad - Orgullo - Identidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipo de Investigación:</b> Básica</li> <li>• <b>Diseño de Investigación:</b> Correlacional</li> <li>• <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</li> <li>• <b>Población y muestra:</b> La muestra será censal, se seleccionará el 100% de la población al considerarla un número accesible a trabajar; 50 colaboradores que conforman este Centro Integral.</li> <li>• <b>Instrumentos/técnicas de investigación:</b></li> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuestionario sobre comunicación interna</li> <li>✓ Cuestionario sobre compromiso</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>-¿Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023?</p> <p>-¿Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023?</p> <p>-¿Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p>-Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p>-Determinar la relación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la comunicación interna y la dimensión afectividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la comunicación interna y la dimensión continuidad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la comunicación interna y la dimensión normatividad del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.</p>	<p><b>Variable secundaria:</b> Compromiso</p>	<p>- Afectividad - Continuidad - Normatividad</p>	

**ANEXO 02.** Matriz de operacionalización de variables.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Título:** COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO DEL PERSONAL DE UN CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO INFANTIL DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2023.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Comunicación Interna</b>	Mendoza-Zamora, et al. (2018) indica que es una "herramienta fundamental para brindar servicios y producir beneficios organizacionales", sobre todo en la sociedad de hoy en que se incorporan diferentes estilos con soporte tecnológico para generar las actividades comunicativas.	Cuestionario bajo la escala de Likert para medir la variable: Comunicación Interna  El mencionado consta de 17 ítems.	Vínculo	- Construcción - Beneficios - Jornada laboral - Recreación - Efectividad	Ordinal - Escala de Likert
			Efectividad	- Visión - Estrategia/Objetivos - Desempeño/Logros - Posicionamiento/administración	
			Orgullo	- Impacto con los clientes - Impacto con la sociedad	
			Identidad	- Ética - Excelencia - Calidad - Innovación	
<b>Compromiso</b>	Para Motyka (2018), se define al compromiso como el sentido que tiene un empleado para concentrar su fuerza en labores asignadas y con los otros disponer de una "importante fuente de ventaja competitiva".	Cuestionario bajo la escala de Likert para medir la variable: Compromiso  El mencionado consta de 17 ítems.	Afectividad	- La realización personal - La pertenencia o sentido de pertenencia - El valor del capital humano - La afiliación - El apego	Ordinal - Escala de Likert
			Continuidad	- La inversión para retener - Las necesidades del capital humano - la convicción por la institución - desarrollo de competencias - compromiso por superar retos	
			Normatividad	- La conveniencia - La responsabilidad - Los deberes - El compromiso - El agradecimiento	

## ANEXO 03. Base de datos Prueba Piloto

### Variable Comunicación Interna

Ítems	COMUNICACIÓN INTERNA																	Total
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	
Colaborador 1	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	50
Colaborador 2	4	3	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	58
Colaborador 3	1	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	69
Colaborador 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Colaborador 5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	44
Colaborador 6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	47
Colaborador 7	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	62
Colaborador 8	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	39
Colaborador 9	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	33
Colaborador 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	53
Colaborador 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	49
Colaborador 12	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	60
Colaborador 13	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	71
Colaborador 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Colaborador 15	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	44
Colaborador 16	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	48
Colaborador 17	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	62
Colaborador 18	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	39
Colaborador 19	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	33
Colaborador 20	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	56
Varianza de ítems	0.7875	0.6475	0.7275	0.89	0.5875	0.96	0.81	1.0475	0.7	1	1.16	0.56	1.29	0.69	0.89	0.56	0.64	

Número de ítems	17
Suma de varianzas (ítems)	13.9475
Varianza de suma de ítems	109.4475
<b>Coficiente Alpha Cronbach</b>	<b>0.92709975</b>

## Variable Compromiso

Ítems	COMPROMISO																	Total
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	
Colaborador 1	3	5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	48
Colaborador 2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	58
Colaborador 3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	72
Colaborador 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Colaborador 5	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	44
Colaborador 6	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	45
Colaborador 7	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	60
Colaborador 8	3	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	43
Colaborador 9	1	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	29
Colaborador 10	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	55
Colaborador 11	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	46
Colaborador 12	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	58
Colaborador 13	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	72
Colaborador 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
Colaborador 15	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	45
Colaborador 16	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	45
Colaborador 17	4	2	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	59
Colaborador 18	3	3	1	3	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	43
Colaborador 19	1	5	3	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	33
Colaborador 20	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	55
Varianza de ítems	1	0.7275	1.0475	1.16	0.56	1.29	0.69	0.89	0.61	0.96	0.81	1	0.56	1	1.16	1	0.49	

Número de ítems	17
Suma de varianzas (ítems)	14.955
Varianza de suma de ítems	114.04
<b>Coficiente Alpha Cronbach</b>	<b>0.92316567</b>

## ANEXO 04. Base de datos – Muestra de estudio

### Variable Comunicación Interna

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17
1	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4
2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4
3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3
6	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
8	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4
9	4	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
10	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5
11	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5
12	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4
13	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	1	5	4
14	5	3	2	2	4	4	4	5	4	5	3	4	5	1	4	4	4
15	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5
16	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4
17	5	2	4	3	4	4	5	5	1	3	3	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4
19	5	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5
20	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
21	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	3
22	4	5	4	4	3	3	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5
23	2	3	4	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3
24	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
25	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
26	2	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4
27	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3
28	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5
29	4	5	2	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4
30	3	5	4	2	4	3	1	5	4	3	5	5	4	3	3	5	4
31	4	5	4	3	3	3	4	5	4	2	5	3	3	5	4	4	5

32	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	3	3
33	3	4	3	3	4	4	5	4	3	2	4	3	5	4	4	5	4
34	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
35	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	5	3
36	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4
37	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4
38	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4
39	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	4	4	5
40	5	2	3	3	5	4	5	4	2	2	3	4	5	4	4	4	5
41	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	3
42	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
43	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	4	5
44	3	1	5	4	1	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5
46	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4
47	5	2	3	2	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5
48	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	2	5	4	5	3	4	5
49	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5
50	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	5

## Variable Compromiso

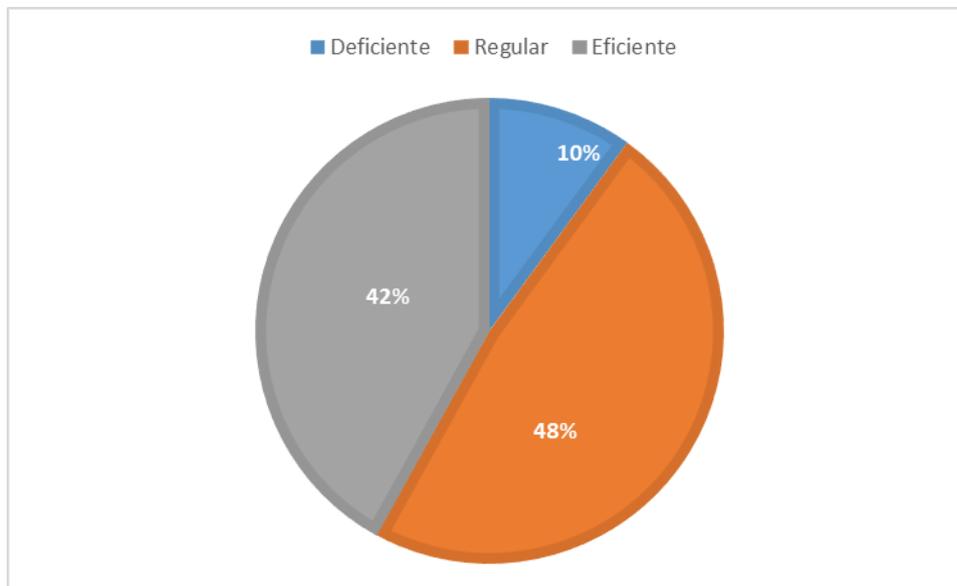
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17
1	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5
4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	4	5	5	4
6	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2
7	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4
8	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5
10	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
13	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4
14	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3
16	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4
17	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4
18	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4
19	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	4	33	5	4	5	2
20	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4
21	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4
22	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5
23	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	3	5	2	2	5
25	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
26	3	5	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	2
27	5	2	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4
28	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5
29	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5
30	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
31	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
32	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
33	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5

34	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	2
35	5	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
36	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	33	3
37	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
38	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4
39	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	2	4	5	3	4	3
40	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
41	5	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3
42	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
43	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
44	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3
45	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	2	5	5	4	4	3
46	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	5	3
47	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
48	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5
49	4	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
50	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3

## ANEXO 05. Gráficos circulares

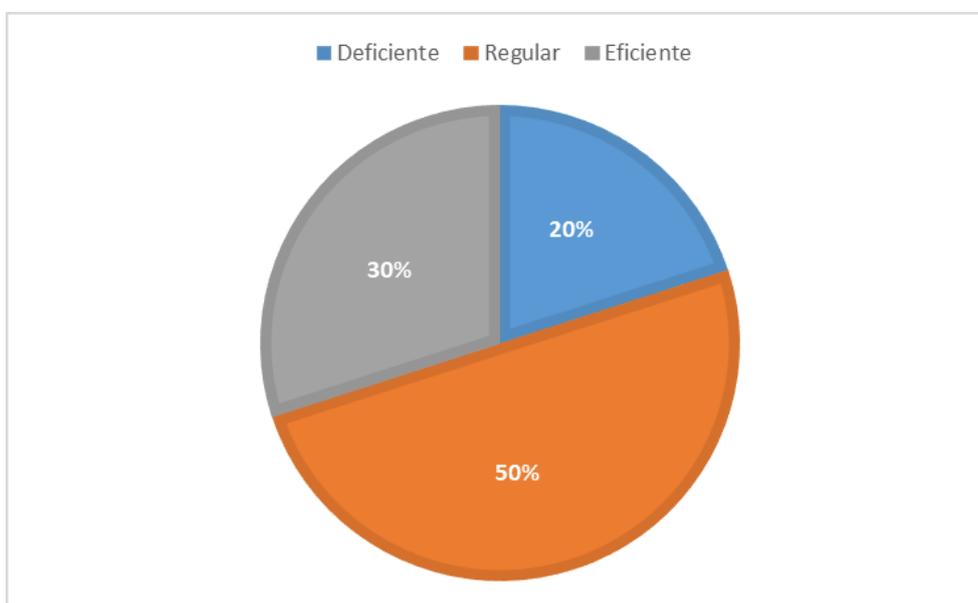
**Figura 1**

Gráfico circular - Niveles de la comunicación interna.



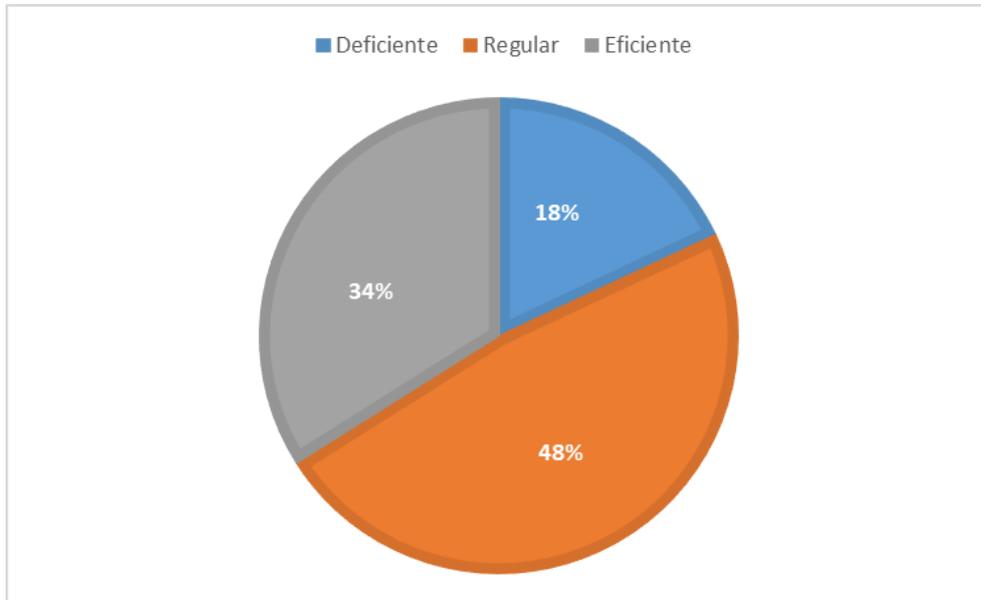
**Figura 2**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión vínculo



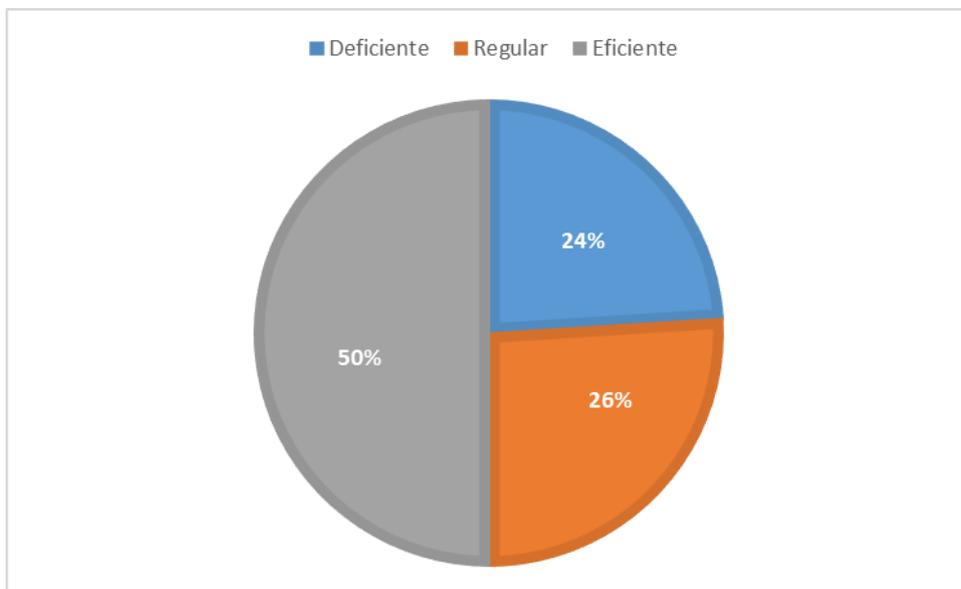
**Figura 3**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión efectividad.



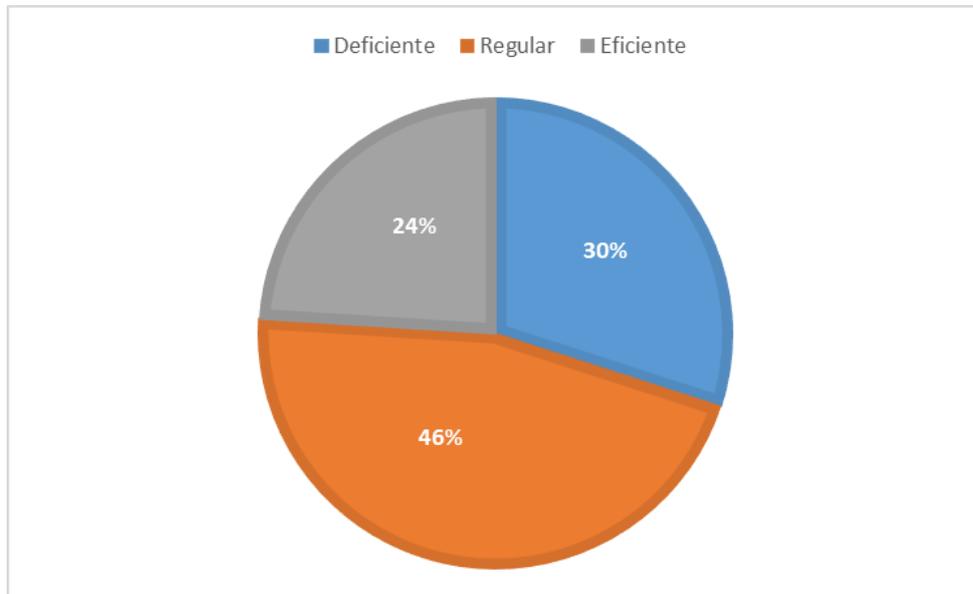
**Figura 4**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión orgullo.



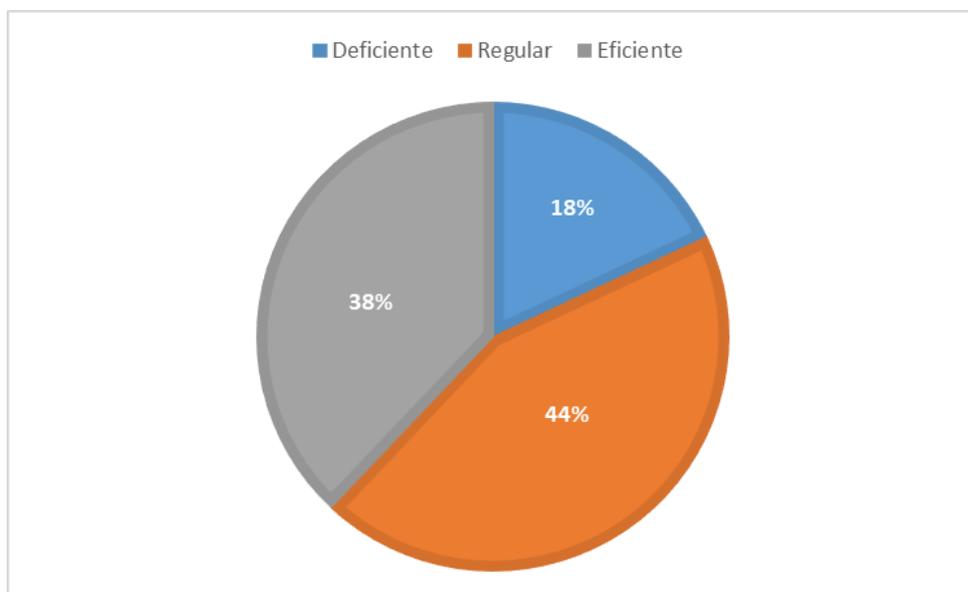
**Figura 5**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión identidad.



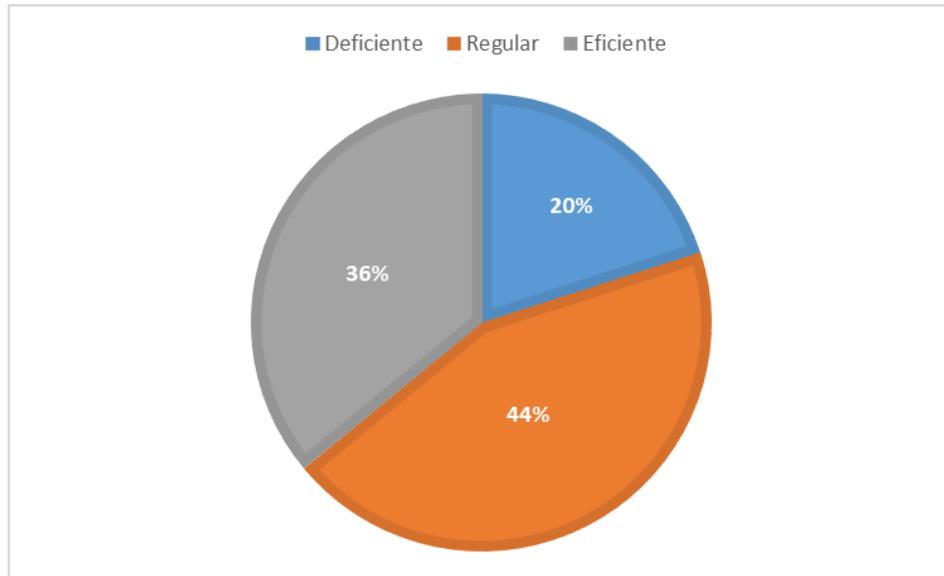
**Figura 6**

Gráfico circular - Niveles del compromiso



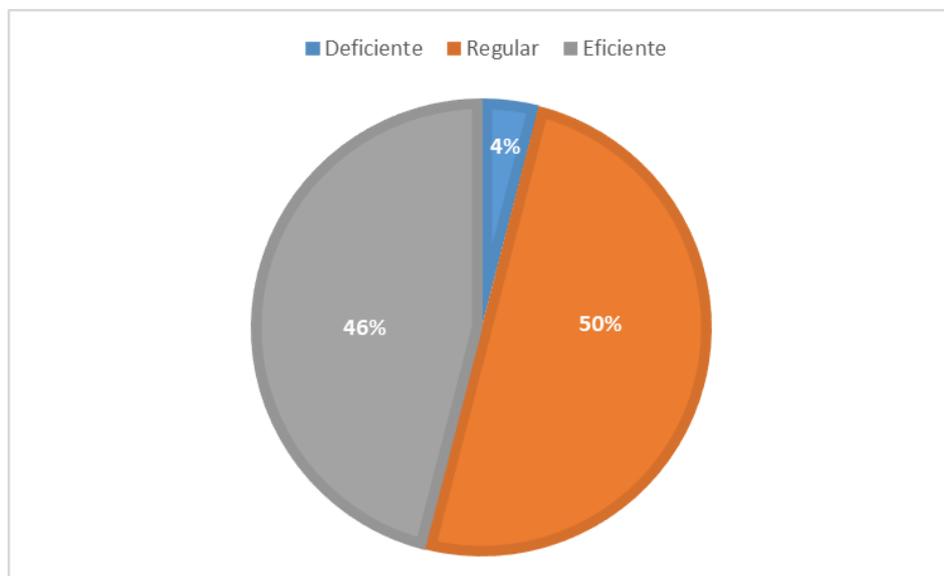
**Figura 7**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión afectividad



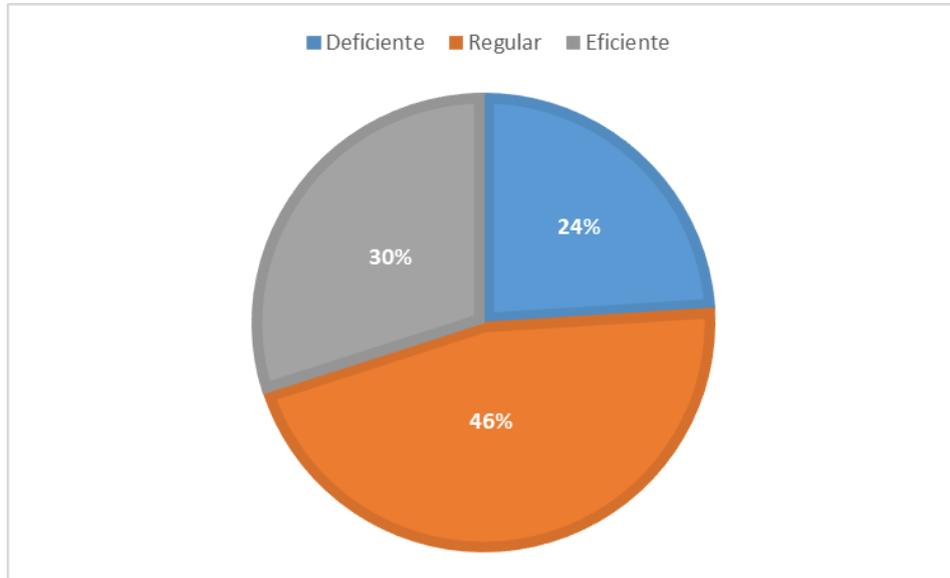
**Figura 8**

Gráfico circular - Niveles de la dimensión continuidad



**Figura 9**

Niveles de la dimensión normatividad



## ANEXO 06. Instrumentos de la Variable 1 y Variable 2.

### Cuestionario N° 01: Comunicación Interna

#### Estimado(a) colaborador (a):

Reciba el cordial saludo de la Lic. Lucciane Thoanett Aranda Sáenz, quien en calidad de investigadora solicita su sincera colaboración respondiendo el listado de interrogantes que se presentan y que servirán para determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso dentro de su institución. Se le pide leer detenidamente las preguntas y marcar una sola vez con una "X" en donde crea conveniente.

Cabe resaltar que esta encuesta es anónima. Por favor, evite enmendaduras o correcciones.

Se agradece su colaboración.

#### DATOS GENERALES:

Edad : 18-29 ( ) 30-59 ( ) 60 a más ( )

GÉNERO : (M) (F)

Tomar en cuenta la siguiente tabla:

Muy en desacuerdo (MD)	Algo en desacuerdo (AD)	Indeciso (I)	Algo de acuerdo (AA)	Muy de acuerdo (MA)
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Vínculo</b>						
1	¿Considera que en la comunicación institucional se permite la construcción de buenas relaciones?					
2	¿Considera que la comunicación interna beneficia las relaciones entre trabajadores?					
3	¿La comunicación interna en el desempeño laboral permite una mayor integración?					
4	¿La comunicación interna genera espacios de recreación gratificantes para los colaboradores?					
<b>Dimensión: Efectividad</b>						
5	¿Permite la comunicación interna reconocer con claridad la visión institucional?					
6	¿La comunicación interna viabiliza el cumplimiento de estrategias asumidas?					
7	¿Contribuye la comunicación interna a alcanzar el logro de objetivos?					
8	¿Contribuye la comunicación interna en un mejor desempeño?					
9	¿Conduce la comunicación interna al cumplimiento de fines institucionales?					
10	¿Mejora el posicionamiento del servicio educativo institucional debido a su modalidad de comunicación?					
11	¿Hay una relación interna favorable entre comunicación y administración?					
<b>Dimensión: Orgullo</b>						
12	En relación con los usuarios, ¿la comunicación institucional es satisfactoria?					
13	La influencia institucional de la comunicación en su contexto social, ¿es satisfactoria?					
<b>Dimensión: Identidad</b>						
14	¿Se distinguen valores éticos en la comunicación interna?					
15	¿La excelencia alcanzada es valorada convenientemente en la					

	institución?					
16	¿La comunicación interna promueve o sostiene la identificación institucional de sus colaboradores?					
17	¿La innovación en el desempeño de la comunicación institucional fortalece la identificación con sus colaboradores?					

**Cuestionario N° 02: Compromiso**

<b>Muy en desacuerdo (MD)</b>	<b>Algo en desacuerdo (AD)</b>	<b>Indeciso (I)</b>	<b>Algo de acuerdo (AA)</b>	<b>Muy de acuerdo (MA)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Afectividad</b>						
1	¿Está de acuerdo en que se eleva su realización personal gracias a su vínculo laboral?					
2	¿Es claro su sentido de pertenencia con su centro de desempeño laboral?					
3	¿Los colaboradores muestran satisfacción y orgullo en su desempeño en la institución?					
4	¿El sentido de pertenencia se observa en la totalidad de los trabajadores?					
5	¿El nivel de intensidad y dedicación en su desempeño fortalece su sentimiento de apego institucional?					
<b>Dimensión: Continuidad</b>						
6	¿Está convencido que la institución hace lo posible por captar a los mejores trabajadores?					
7	¿Considera que la institución hace lo necesario para sostener un clima laboral gratificante con sus trabajadores?					
8	¿Considera que la institución invierte a los fines de retener a sus mejores trabajadores?					
9	¿Considera que la satisfacción de necesidades fortalece la voluntad de continuar en el desempeño laboral?					
10	¿Está decidido a seguir trabajando con la institución?					
11	¿Considera que la institución contribuye al desarrollo de sus competencias?					
12	¿Está decidido en su compromiso de contribuir a la superación de retos institucionales?					
<b>Dimensión: Normatividad</b>						
13	¿Su involucramiento dentro de lo normativo y funcional considera a la institución como sustantiva a la sociedad?					
14	¿El cumplimiento de responsabilidades se corresponde con la consciencia asumida en la institución?					
15	¿Está involucrado en el pleno cumplimiento de sus deberes institucionales?					
16	¿Le es grato el compromiso institucional que se le exige?					
17	¿La gratitud como experiencia se corresponde con el nivel de aprendizaje en su centro de trabajo?					

**¡Gracias por su colaboración!**

**ANEXO 07.** Carta de autorización para aplicar instrumentos.

**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

**Nuevo Chimbote, 26 de junio de 2023**

**MG. DECIBETH GONZALES RODRÍGUEZ**  
Directora – CEO  
Centro Integral y Desarrollo “Aprendiendo Juntos”  
Presente.-

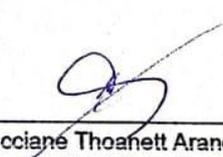
**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente en mi calidad de estudiante del programa de **MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Asimismo, teniendo en cuenta su espíritu de apoyo y colaboración con los proyectos académicos, solicito su autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de mi tesis denominada: **“Comunicación interna y compromiso en el personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente.-

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Lucciane Thoanett Aranda Sáenz  
Nº DNI: 70538526  
Código Interno: 5000021269

**ADJUNTO:**  
-Instrumentos de recolección de datos

  
CENTRO DE ESTIMULACIÓN INTEGRAL  
APRENDIENDO JUNTOS  
Mg. Decibeth Gonzales Rodriguez  
CLAD N° 36677

## ANEXO 08. Respuesta a carta de autorización para aplicar instrumentos.



Nuevo Chimbote, 05 de julio del 2023

Señor:

**Lic. Lucciane Aranda Sáenz**  
**Estudiante de Maestría en RPIC**

PRESENTE. -

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la empresa CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO APRENDIENDO JUNTOS y a la vez informar la aceptación respectiva para aplicar instrumentos para el desarrollo de la siguiente tesis: "COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO EN EL PERSONAL DE UN CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO INFANTIL DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2023.", al estudiante ARANDA SÁENZ, Lucciane Thoanett del programa de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



**CENTRO DE ESTUDIOS INTEGRAL  
APRENDIENDO JUNTOS**  
**Mg. Decibhet Gonzales Rodriguez**  
**CLA. N° 34677**

---

Mg. Decibhet Gonzales Rodriguez  
Gerente general

## ANEXO 09. Carta para evaluación por juicio de expertos.

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Nuevo Chimbote, 11 de julio de 2023.

Sr. (a)

Presente.\_

**ASUNTO: Validación de instrumentos por  
juicio de expertos**

De mi especial consideración:

Por la presente, reciba usted mi saludo cordial y fraterno, mi nombre es Lucciane Thoanett Aranda Sáenz, actual estudiante de la Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; asimismo, le manifiesto que estoy desarrollando la tesis titulada: *Comunicación interna y compromiso en el personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023*; por lo que conoedora de sus conocimientos, experiencia y vinculación en el campo de la investigación, tengo a bien solicitarle su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO para la validación de los 2 cuestionarios correspondientes a *Comunicación interna y compromiso*, de la presente investigación.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración como experto, quedo de usted.

Atentamente.



---

Lucciane Thoanett Aranda Sáenz  
Nº DNI: 70538526  
Correo: lucciane\_as0725@gmail.com

Adjunto:

1. Matriz de consistencia.
2. Operacionalización de variables.
3. Instrumento de investigación.
4. Ficha de evaluación por juicio de experto.

## **ANEXO 10: Consentimiento informado.**

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO DEL PERSONAL DE UN CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO INFANTIL DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2023.

Investigador (a) (es): Lucciane Aranda Sáenz

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO DEL PERSONAL DE UN CENTRO INTEGRAL Y DESARROLLO INFANTIL DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso del personal de un Centro Integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Relaciones Publicas e Imagen Corporativa, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Centro Integral y Desarrollo aprendiendo Juntos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Comunicación interna y compromiso del personal de un centro integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará dentro de las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario, serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Lucciane Aranda Sáenz, email: larandas@ucvvirtual.edu.pe

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y Hora: .....



**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso	Afectividad	Se trata de algo meramente subjetivo, se relaciona con la experiencia que compromete a las emociones, generalmente, muy ligado a las recompensas psicológicas.
	Continuidad	Implica la permanencia o ánimo de mantener dentro de la organización, la manifestación es aquello que atrae a los colaboradores y evita se vayan.
	Normatividad	Comprende el acervo de pautas que describen cada una de las obligaciones, se trata del componente funcional establecido, inclusive tiene incorporado el criterio de lo moral.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre compromiso" elaborado por Lucciane Thoanett Aranda Sáenz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario sobre Compromiso

- **Primera dimensión: Afectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentido de afectividad del trabajador con la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La realización personal	¿Está de acuerdo en que se eleva su realización personal gracias a su vínculo laboral?	4	4	4	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿Es claro su sentido de pertenencia con su centro de desempeño laboral?	4	4	4	
El valor del capital humano	¿Los colaboradores muestran satisfacción y orgullo en su desempeño en la institución?	4	4	4	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿El sentido de pertenencia se observa en la totalidad de los trabajadores?	4	4	4	
El apego	¿El nivel de intensidad y dedicación en su desempeño fortalece su sentimiento de apego institucional?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Continuidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de continuidad del trabajador con su institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La inversión para retener	¿Está convencido que la institución hace lo posible por captar a los mejores trabajadores?	4	4	4	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la institución hace lo necesario para sostener un clima laboral gratificante con sus trabajadores?	4	4	4	
La inversión para retener	¿Considera que la institución invierte a los fines de retener a sus mejores trabajadores?	4	4	4	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la satisfacción de necesidades fortalece la voluntad de continuar en el desempeño laboral?	4	4	4	
Convicción por la institución	¿Está decidido a seguir trabajando con la institución?	4	4	4	
Desarrollo de competencias	¿Considera que la institución contribuye al desarrollo de sus competencias?	4	4	4	
Compromiso por superar retos	¿Está decidido en su compromiso de contribuir a la superación de retos institucionales?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Normatividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de compromiso con la institución a través del cumplimiento de deberes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La conveniencia	¿Su involucramiento dentro de lo normativo y funcional considera a la institución como sustantiva a la sociedad?	4	4	4	
La responsabilidad	¿El cumplimiento de responsabilidades se corresponde con la consciencia asumida en la institución?	4	4	4	
Los deberes	¿Está involucrado en el pleno cumplimiento de sus deberes institucionales?	4	4	4	
El compromiso	¿Le es grato el compromiso institucional que se le exige?	4	4	4	
El agradecimiento	¿La gratitud como experiencia se corresponde con el nivel de aprendizaje en su centro de trabajo?	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 47873874

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Comunicación Interna

- **Primera dimensión: Vínculo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de vínculo entre los trabajadores y su institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción	¿Considera que en la comunicación institucional se permite la construcción de buenas relaciones?	4	4	4	
Beneficios	¿Considera que la comunicación interna beneficia las relaciones entre trabajadores?	4	4	4	
Jornada laboral	¿La comunicación interna en el desempeño laboral permite una mayor integración?	4	4	4	
Recreación	¿La comunicación interna genera espacios de recreación gratificantes para los colaboradores?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Efectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la efectividad de la comunicación interna para el logro de objetivos institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	¿Permite la comunicación interna reconocer con claridad la visión institucional?	4	4	4	
Estrategia	¿La comunicación interna viabiliza el cumplimiento de estrategias asumidas?	4	4	4	
Desempeño/ Logros	¿Contribuye la comunicación interna a alcanzar el logro de objetivos?	4	4	4	
	¿Contribuye la comunicación interna en un mejor desempeño?	4	4	4	
Objetivos	¿Conduce la comunicación interna al cumplimiento de fines institucionales?	4	4	4	
Posicionamiento	¿Mejora el posicionamiento del servicio educativo institucional debido a su modalidad de comunicación?	4	4	4	
Administración	¿Hay una relación interna favorable entre comunicación y administración?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Orgullo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentimiento de valoración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto con los clientes	En relación con los usuarios, ¿la comunicación institucional es satisfactoria?	4	4	4	
Impacto con la sociedad	La influencia institucional de la comunicación en su contexto social, ¿es satisfactoria?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Identidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de reconocimiento con la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética	¿Se distinguen valores éticos en la comunicación interna?	4	4	4	
Excelencia	¿La excelencia alcanzada es valorada convenientemente en la institución?	4	4	4	
Calidad	¿La comunicación interna promueve o sostiene la identificación institucional de sus colaboradores?	4	4	4	
Innovación	¿La innovación en el desempeño de la comunicación institucional fortalece la identificación con sus colaboradores?	4	4	4	




---

**Firma del evaluador**  
**DNI: 47873874**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de comunicación interna”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

.Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Paulo César Grijalva Purizaga	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Comunicación Corporativa	
<b>Institución donde labora:</b>	Unidad de Comunicaciones de EsSalud	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Likert - Cuestionario
<b>Autora:</b>	Lucciane Thoanett Aranda Sáenz
<b>Procedencia:</b>	Nuevo Chimbote
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Educativo
<b>Significación:</b>	La escala mencionada está compuesta por dimensiones y estas, a su vez, por ítems. El objetivo de medición comprende en obtener datos necesarios y analizarlos para lograr determinar la relación de ambas variables de estudio.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	Vinculo	Son los lazos que se gestan bajo la reciprocidad, alude al umbral emocional en que se relacionan las personas por la necesidad de desarrollar afectos y establecer interacciones dentro de una comunidad.
	Efectividad	Es el grado de construir logros y sentidos con el principio comunicacional para asumir los objetivos organizacionales que son más grandes que los personales.
	Orgullo	Constituye la distinción subjetiva de valía como consagración de los desempeños, pues todos entienden la necesidad de actuar para entregar o servir algún beneficio de manera organizacionalmente a la sociedad.
	Identidad	Es el resultado del estilo de trabajo al fomentar con consistencia una propia forma de reconocerse.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario de comunicación interna” elaborado por Lucciane Thoanett Aranda Sáenz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Comunicación Interna

- **Primera dimensión: Vínculo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de vínculo entre los trabajadores y su institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción	¿Considera que en la comunicación institucional se permite la construcción de buenas relaciones?	3	3	3	
Beneficios	¿Considera que la comunicación interna beneficia las relaciones entre trabajadores?	4	4	4	
Jornada laboral	¿La comunicación interna en el desempeño laboral permite una mayor integración?	4	4	4	
Recreación	¿La comunicación interna genera espacios de recreación gratificantes para los colaboradores?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Efectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la efectividad de la comunicación interna para el logro de objetivos institucionales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	¿Permite la comunicación interna reconocer con claridad la visión institucional?	4	4	4	
Estrategia	¿La comunicación interna viabiliza el cumplimiento de estrategias asumidas?	4	4	4	
Desempeño/ Logros	¿Contribuye la comunicación interna a alcanzar el logro de objetivos? ¿Contribuye la comunicación interna en un mejor desempeño?	4	4	4	
Objetivos	¿Conduce la comunicación interna al cumplimiento de fines institucionales?	4	4	4	
Posicionamiento	¿Mejora el posicionamiento del servicio educativo institucional debido a su modalidad de comunicación?	4	4	4	
Administración	¿Hay una relación interna favorable entre comunicación y administración?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Orgullo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentimiento de valoración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto con los clientes	En relación con los usuarios, ¿la comunicación institucional es satisfactoria?	4	4	4	
Impacto con la sociedad	La influencia institucional de la comunicación en su contexto social, ¿es satisfactoria?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Identidad**

- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de reconocimiento con la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética	¿Se distinguen valores éticos en la comunicación interna?	4	4	4	
Excelencia	¿La excelencia alcanzada es valorada convenientemente en la institución?	4	4	4	
Calidad	¿La comunicación interna promueve o sostiene la identificación institucional de sus colaboradores?	4	4	4	
Innovación	¿La innovación en el desempeño de la comunicación institucional fortalece la identificación con sus colaboradores?	4	4	4	



**Firma del evaluador**

**Paulo César Grijalva**

**Purizaga**

**DNI: 10665435**

**Código ORCID: 0000-0001-9999-1390**

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario sobre Compromiso

- **Primera dimensión: Afectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentido de afectividad del trabajador con la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La realización personal	¿Está de acuerdo en que se eleva su realización personal gracias a su vínculo laboral?	4	4	4	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿Es claro su sentido de pertenencia con su centro de desempeño laboral?	4	4	4	
El valor del capital humano	¿Los colaboradores muestran satisfacción y orgullo en su desempeño en la institución?	4	4	4	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿El sentido de pertenencia se observa en la totalidad de los trabajadores?	4	4	4	
El apego	¿El nivel de intensidad y dedicación en su desempeño fortalece su sentimiento de apego institucional?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Continuidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de continuidad del trabajador con su institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La inversión para retener	¿Está convencido que la institución hace lo posible por captar a los mejores trabajadores?	4	4	4	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la institución hace lo necesario para sostener un clima laboral gratificante con sus trabajadores?	3	3	3	
La inversión para retener	¿Considera que la institución invierte a los fines de retener a sus mejores trabajadores?	3	3	3	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la satisfacción de necesidades fortalece la voluntad de continuar en el desempeño laboral?	3	3	3	
Convicción por la institución	¿Está decidido a seguir trabajando con la institución?	4	4	4	
Desarrollo de competencias	¿Considera que la institución contribuye al desarrollo de sus competencias?	4	4	4	
Compromiso por superar retos	¿Está decidido en su compromiso de contribuir a la superación de retos institucionales?	3	3	3	

- **Tercera dimensión: Normatividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de compromiso con la institución a través del cumplimiento de deberes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La conveniencia	¿Su involucramiento dentro de lo normativo y funcional considera a la institución como sustantiva a la sociedad?	3	3	3	
La responsabilidad	¿El cumplimiento de responsabilidades se corresponde con la consciencia asumida en la institución?	3	3	3	
Los deberes	¿Está involucrado en el pleno cumplimiento de sus deberes institucionales?	3	3	3	
El compromiso	¿Le es grato el compromiso institucional que se le exige?	3	3	3	
El agradecimiento	¿La gratitud como experiencia se corresponde con el nivel de aprendizaje en su centro de trabajo?	3	3	3	



Firma del evaluador  
DNI: 10665435



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre compromiso". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico.

.Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Fiorella Melissa Esquivel Yauri	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Comunicación corporativa	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	<i>Trabajo (s) psicométricos realizados</i> <i>Título del estudio realizado.</i>	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de Likert - Cuestionario
<b>Autora:</b>	Lucciane Thoanett Aranda Sáenz
<b>Procedencia:</b>	Nuevo Chimbote
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Educativo
<b>Significación:</b>	La escala mencionada está compuesta por dimensiones y estas, a su vez, por ítems. El objetivo de medición comprende en obtener datos necesarios y analizarlos para lograr determinar la relación de ambas variables de estudio.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso	Afectividad	Se trata de algo meramente subjetivo, se relaciona con la experiencia que compromete a las emociones, generalmente, muy ligado a las recompensas psicológicas.
	Continuidad	Implica la permanencia o ánimo de mantener dentro de la organización, la manifestación es aquello que atrae a los colaboradores y evita se vayan.
	Normatividad	Comprende el acervo de pautas que describen cada una de las obligaciones, se trata del componente funcional establecido, inclusive tiene incorporado el criterio de lo moral.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario sobre compromiso" elaborado por Lucciane Thoanett Aranda Sáenz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en Desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del Instrumento:** Cuestionario sobre Compromiso

- **Primera dimensión: Afectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentido de afectividad del trabajador con la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La realización personal	¿Está de acuerdo en que se eleva su realización personal gracias a su vínculo laboral?	4	4	4	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿Es claro su sentido de pertenencia con su centro de desempeño laboral?	3	3	3	
El valor del capital humano	¿Los colaboradores muestran satisfacción y orgullo en su desempeño en la institución?	3	3	3	
La pertenencia o sentido de pertenencia	¿El sentido de pertenencia se observa en la totalidad de los trabajadores?	4	4	4	
El apego	¿El nivel de intensidad y dedicación en su desempeño fortalece su sentimiento de apego institucional?	3	3	3	

- **Segunda dimensión: Continuidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de continuidad del trabajador con su institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La inversión para retener	¿Está convencido que la institución hace lo posible por captar a los mejores trabajadores?	4	4	4	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la institución hace lo necesario para sostener un clima laboral gratificante con sus trabajadores?	4	4	4	
La inversión para retener	¿Considera que la institución invierte a los fines de retener a sus mejores trabajadores?	3	3	3	
Las necesidades del capital humano	¿Considera que la satisfacción de necesidades fortalece la voluntad de continuar en el desempeño laboral?	4	4	4	
Convicción por la institución	¿Está decidido a seguir trabajando con la institución?	3	3	4	
Desarrollo de competencias	¿Considera que la institución contribuye al desarrollo de sus competencias?	3	3	4	
Compromiso por superar retos	¿Está decidido en su compromiso de contribuir a la superación de retos institucionales?	3	3	4	

- Tercera dimensión: Normatividad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de compromiso con la institución a través del cumplimiento de deberes.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La conveniencia	¿Su involucramiento dentro de lo normativo y funcional considera a la institución como sustantiva a la sociedad?	3	3	4	
La responsabilidad	¿El cumplimiento de responsabilidades se corresponde con la consciencia asumida en la institución?	2	3	4	
Los deberes	¿Está involucrado en el pleno cumplimiento de sus deberes institucionales?	4	4	4	
El compromiso	¿Le es grato el compromiso institucional que se le exige?	4	4	4	
El agradecimiento	¿La gratitud como experiencia se corresponde con el nivel de aprendizaje en su centro de trabajo?	3	3	3	



Firma del evaluador  
DNI: 42998287

**Dimensiones del Instrumento: Cuestionario de Comunicación Interna**

- **Primera dimensión: Vínculo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Medir el nivel de vínculo entre los trabajadores y su Institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción	¿Considera que en la comunicación institucional se permite la construcción de buenas relaciones?	4	3	3	
Beneficios	¿Considera que la comunicación interna beneficia las relaciones entre trabajadores?	4	4	4	
Jornada laboral	¿La comunicación interna en el desempeño laboral permite una mayor integración?	4	4	4	
Recreación	¿La comunicación interna genera espacios de recreación gratificantes para los colaboradores?	4	3	3	

- **Segunda dimensión: Efectividad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la efectividad de la comunicación interna para el logro de objetivos institucionales.

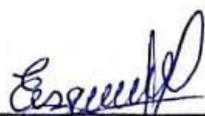
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Visión	¿Permite la comunicación interna reconocer con claridad la visión institucional?	4	4	4	
Estrategia	¿La comunicación interna viabiliza el cumplimiento de estrategias asumidas?	4	4	4	
Desempeño/ Logros	¿Contribuye la comunicación interna a alcanzar el logro de objetivos?	4	4	4	
	¿Contribuye la comunicación interna en un mejor desempeño?	4	4	4	
Objetivos	¿Conduce la comunicación interna al cumplimiento de fines institucionales?	4	4	4	
Posicionamiento	¿Mejora el posicionamiento del servicio educativo institucional debido a su modalidad de comunicación?	4	4	4	
Administración	¿Hay una relación interna favorable entre comunicación y administración?	4	3	3	

- **Tercera dimensión: Orgullo**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el sentimiento de valoración.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto con los clientes	En relación con los usuarios, ¿la comunicación institucional es satisfactoria?	3	3	3	
Impacto con la sociedad	La influencia institucional de la comunicación en su contexto social, ¿es satisfactoria?	3	3	3	

- **Cuarta dimensión: Identidad**
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar el nivel de reconocimiento con la Institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ética	¿Se distinguen valores éticos en la comunicación interna?	3	3	3	
Excelencia	¿La excelencia alcanzada es valorada convenientemente en la institución?	3	3	3	
Calidad	¿La comunicación interna promueve o sostiene la identificación institucional de sus colaboradores?	4	4	4	
Innovación	¿La innovación en el desempeño de la comunicación institucional fortalece la identificación con sus colaboradores?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 42998287