



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Engagement laboral y comunicación organizacional interna en  
trabajadores del distrito de Ate, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Psicología**

**AUTORES:**

Cajacuri Paredes, Gianella Mercedes (orcid.org/0000-0002-5131-5366)

Egoavil Ramirez, Oscar Michael (orcid.org/0000-0002-1867-2396)

**ASESOR:**

Dr. Garcia Garcia, Eddy Eugenio (orcid.org/0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A nuestra amada familia, que nos inculcaron a superar los obstáculos de la vida a lo largo de nuestra carrera, con esfuerzo y dedicación cumpliremos nuestros objetivos y metas.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios y nuestra familia por estar presente a lo largo de este trabajo. A nuestro docente, el Dr. Eddy García García por guiarnos durante nuestra etapa universitaria a ser dedicados y responsables a seguir cumpliendo nuestras metas.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimiento .....	15
3.6 Método de Análisis de datos: .....	16
3.7 Aspectos éticos:.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	33

## Índice de tablas

Tabla 1	Correlación entre Engagement Laboral y Comunicación Interna	25
Tabla 2	Correlación entre Vigor y Comunicación Organizacional Interna	26
Tabla 3	Correlación entre Dedicación y Comunicación Organizacional Interna	27
Tabla 4	Correlación entre Absorción y Comunicación Organizacional Interna	28
Tabla 5	Cantidad de población entre femenino y masculino sobre quien presenta más engagement laboral y comunicación organizacional	50
Tabla 6	Edades de población entre sexo femenino y masculino	50
Tabla 7	Grado de instrucción entre sexo femenino y masculino	51
Tabla 8	Empresas que laboran la población femenina y masculina	51
Tabla 9	Tiempo que la población femenina y masculina lleva laborando	51
Tabla 10	Único o varios trabajos de la población femenina y masculina	52

## Resumen

La siguiente investigación presentó como objetivo determinar la relación entre Engagement laboral y Comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Diseño no experimental de corte transversal a nivel correlacional, se trabajó con 501 trabajadores pertenecientes a empresas tanto privadas como públicas entre las edades de 18 a 45 años del distrito de Ate, así mismo, se emplearon dos instrumentos de medición el primero fue Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Schaufeli y bakker (2004) y el segundo la escala de Comunicación Organizacional Interna 4G creado por González (2018), ambos instrumentos cuentan con estadística de validez y confiabilidad. Respecto a los resultados obtenidos, se obtuvo, un p valor  $<,001$  que al ser menor 0,05 significa que existe relación positiva entre Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna, de igual manera se demuestra un coeficiente de correlación de ,356 significando un nivel de correlación bajo. Por tanto, se concluye que existe una relación positiva baja entre las variables que a mayor engagement mejor será la comunicación entre los trabajadores.

**Palabras clave:** Engagement, comunicación organizacional, organizaciones, empresas y trabajadores.

## Abstract

In the present investigation, the objective is to determine the relationship between labor engagement and internal organizational communication in workers of the Ate district, 2023. Non-experimental cross-sectional design at the correlational level. Work was done with 501 workers belonging to both private and public companies between the ages of 18 to 45 years in the Ate district, likewise, two measurement instruments were used: Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli y Salanova (2004) and the second 4G Internal Organizational Communication scale created by Gonzales (2018), both instruments have validity and reliability statistics. Regarding the results obtained, the Spearman's Rho statistic determined by a normality test was used, a p value  $< .001$  was obtained, which, being less than 0.05, means that there is a relationship between Labor Engagement and Internal Organizational Communication, similarly, a correlation coefficient of ,356 was evidenced, indicating a low level of positive correlation between the variables. Therefore, it is concluded that there is a low positive relationship between the variables that the greater the engagement, the better the communication between the workers.

**Keywords:** Engagement, organizational communication, organizations, companies and workers.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las organizaciones, limitan a sus colaboradores por su inapropiado método y estrategia laboral ocasionando que los trabajadores presenten inconvenientes al momento de realizar sus labores, presentando una inadecuada comunicación organizacional, como consecuencia el operador no siente engagement con la organización. Por tanto, el engagement global de los trabajadores por Kincentric (2022) realizó investigaciones en los últimos tres años, en primer lugar 2019 evidencio 67%, 2020 subió a 69%, 2021 68%, por último 2022 se reportó 62% de engagement en sus colaboradores.

El Observatorio de recursos humanos (ORH, 2019) menciona que a nivel mundial solo el 13% de los trabajadores afirman sentir engagement con sus funciones internas en la organización, significando que no se sienten satisfechos cumpliendo sus deberes, por parte de los ejecutivos administrativos afirma que solo el 39% de las organizaciones ofrece compensaciones extras que beneficien el desempeño del trabajador, estos bajos niveles es uno de los factores que se presentan debido a la pandemia COVID-19 en el 2020 que ocasionó que muchos trabajadores pierdan sus empleos, perjudicando no solo a nivel económico y personal sino también en las organizaciones.

Asimismo, el engagement laboral en Europa en el 2019 se registró 60% y en el 2022 bajó a 52%, en África subsahariana 2019 se presentó 64% subiendo en 2022 a 68%, en América del norte 2019 se registró 65% y en el 2022 bajó a 61%, Asia-Pacífico en 2019 presentó 70% y 2022 bajó a 68%, en Asia occidental en 2019 saco 73% y en 2022 bajó a 55% por último en América del sur en 2019 evidenció 75% y en 2022 bajó a 63% (Kincentric, 2022).

A nivel internacional, en su estudio Gallup (2020) una empresa de estados unidos muestra que, solo el 30% de los trabajadores estadounidenses sienten pasión por su trabajo, mostrando así un nivel bajo de engagement laboral, del mismo modo, en la empresa mencionada se evidencia que el 63% de sus trabajadores sienten pasión con sus labores mostrando una proporción de que nueve trabajadores están comprometidos y uno está desvinculado, esta proporción

es de cinco veces el promedio nacional. Del mismo modo, en el 2021 mostró que el engagement de los trabajadores estadounidenses disminuyó a 34% y el 16%, esta muestra fue sacada de manera aleatoria a 57,022 de empleados a tiempo completo y parcial, esto se compara con el 36% con engagement y 14% sin engagement en el 2020.

Posteriormente, Aon Hewitt (2018) presenta un índice de engagement laboral de los países de Latinoamérica tales como, Brasil refiere 77%, en Chile 70%, Colombia 82%, México 75% evidencian resultados que los trabajadores presentan amor y pasión por su trabajo, sin embargo, Perú presenta 69% siendo un puntaje bajo pues se lleva un año de diferencia a comparación de los países mencionados, por consiguiente, el total de los países es 74.6% presentando amor y pasión por sus organizaciones.

Según Trailing (2022) en un estudio en diversos países mostró que la comunicación es importante para los negocios, como en el caso de Brasil que muchas empresas aumentaron su exportación de sus productos en un 20%, del mismo modo el 75 % de los clientes afirmaron que prefieren la interacción humana que el uso de tecnologías. Ciertas empresas destinan inversiones para mejorar las competencias comunicativas en sus empleados dado el caso como en Estados Unidos que destina un 32% de sus inversiones a la capacitación de sus trabajadores.

Por otro lado, los resultados de una encuesta realizada en Chile y Perú por la Organización Latinoamericana de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) citado por (Cáceres, 2020) demostró que el 86% de los jefes de la empresa designan a personas para que se encargan de comunicar las decisiones tomadas por los directivos, del mismo modo, el 37% de estos directivos comunican asuntos de mayor importancia y el 35% asume solo temas particulares sobre la empresa. En cuanto, a Chile las empresas tienen un 45% de endomarketing que ayuda a generar lealtad de los trabajadores hacia las empresas, en cuanto a Perú el 52% utiliza una comunicación digitalizada colaborativa, a su vez, en ambos países utilizan métodos para comunicar siendo un 62% de reuniones de área y un 53% conversaciones con los líderes.

Por lo que, se refiere, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) las empresas peruanas utilizan otros medios para la comunicación, el 93,3% utiliza las telefonías móviles, el 89,7% usa la telefonía fija, el 63,6% usa la red de área local, el 18,9% usa el intranet y el 8,3% utiliza extranet.

La Municipalidad de Ate (2021) en el área de finanzas y administración, mencionan que los jefes, líderes influyen también en el engagement de los trabajadores de las empresas, debido a que existen algunos de ellos que no mantienen un buena relación y comunicación laboral con los demás, puesto que algunos son autoritarios, demandantes y estrictos que perjudica el ambiente laboral haciendo que el rendimiento se reduzca. Por tanto, respecto a los acontecimientos explicados anteriormente surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre engagement laboral y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023?

A nivel teórico este trabajo aportó conocimientos acerca del engagement laboral y comunicación organizacional interna, sirviendo como base de datos y referencias para futuras investigaciones y a nivel social es beneficioso para la calidad de vida, desempeño, clima laboral, pasión y compromiso de los trabajadores en función para crear nuevos métodos, estrategias e ideologías.

Por consiguiente, el presente proyecto de investigación tiene como objetivo general. Determinar si existe relación entre Engagement Laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Con relación a los objetivos específicos, identificar la relación entre vigor y comunicación organizacional interna de los trabajadores del distrito de Ate, 2023. Como segundo objetivo específico, identificar la relación entre dedicación y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023, por el último el tercer objetivo específico consiste en identificar la relación entre absorción y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito Ate, 2023.

Respecto a la hipótesis general. Existe relación entre Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, Neto y Cruz (2017) su objetivo fue analizar la relación entre el engagement y comunicación interna de la dirección en sus condiciones de trabajo en Portugal. El primer instrumento cuestionario de engagement organizacional (OCQ) por Allen y Meyer (1990) presentan coeficiente Alfa .80, para el segundo instrumento cuestionario de satisfacción con la comunicación (CSQ) por Downs y Hazen (1977) con un coeficiente Alfa de .60, evidenciando que los instrumentos son confiables. En cuanto a los resultados, se evidencia correlación de Spearman ( $r = .66, p < 0,01$ ). En conclusión, existe correlación positiva moderada entre ambas variables.

Ortíz y García (2021) su objetivo fue determinar la relación entre comunicación organizacional y engagement de los trabajadores en México. La investigación es de diseño transversal y correlacional, población conformada por 292 trabajadores, el primer instrumento (SPOPS) por Eisenberger et al. (1986) con un coeficiente de Alfa .92, el segundo instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) por Schaufeli y Bakker (2004) presenta coeficiente Alfa de .84 significa que los instrumentos presentan confiabilidad. En los resultados se presenta ( $\rho = .25; p = 0,01$ ). Conclusión, presenta una correlación positiva baja entre ambas variables.

Pujol y Lázaro (2018) presentaron su objetivo de determinar la relación entre los riesgos psicosociales, satisfacción laboral y engagement laboral de una universidad pública de Argentina. La población conformada es de 177 estudiantes, el primer instrumento utilizado fue satisfacción afectiva en el trabajo por Thompson y Phua (2012) con un coeficiente Alfa de .83, para el segundo instrumento fue el cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales laborales por Moncada y Llorens (2004) con un índice 0.75, para el tercer instrumento fue escala engagement laboral de Utrecht (UWES-9) por Schaufeli et al. (2006) con índice superando el .83 significando que los instrumentos son confiables. Por tanto, en los resultados se evidencia correlación de spearman ( $r = .76, p < .01$ ). Concluyendo que, existe una correlación positiva fuerte entre el engagement y satisfacción laboral.

Muñoz (2022) presenta su objetivo de delimitar la relación entre engagement y comunicación interna en unidad educativa en Ecuador. La investigación es

cuantitativa y correlacional con una población conformada por 41 trabajadores, el primer instrumento cuestionario de comunicación interna presentando Alfa de .87, mientras que, el segundo instrumento cuestionario de compromiso organizacional presenta un valor de .88 evidenciando instrumentos confiables. En los resultados se detallan ( $r = 0.68$ , sig. 0.000,  $p < .01$ ). Concluyendo que ambas variables se encuentran relacionadas positiva y moderadamente.

A su vez, Atasoy (2021) su investigación fue determinar la relación entre habilidades comunicativas y apoyo organizacional en empresas deportivas de Estambul, Turquía. Se utilizó el instrumento escala de apoyo organizacional adaptado por Lynch et al. (1999) y habilidades comunicativas por Ersanli y Balci (1998), los resultados determinan ( $R=.187$ ,  $R^2=.035$ ,  $p<0.005$ ) con una varianza total de 3.5%. Concluyendo que, existe un nivel positivo bajo de relación entre ambas variables.

Respecto a los antecedentes nacionales Ascurra y Quispe (2017) su objetivo fue determinar la relación entre el engagement y comunicación organizacional en empleados de una organización privada de Pomalca. La investigación presente es cuantitativa y correlacional, utilizaron el cuestionario engagement UWES y la escala de comunicación organizacional ECO, los resultados evidencian que engagement y comunicación organizacional presenta una correlación de .245 y sig. de .004 con un nivel  $p<.01$ . Concluyendo que existe relación positiva baja entre ambas variables.

Contreras (2022) su investigación fue establecer la relación entre engagement laboral y comunicación organizacional de una entidad pública de Lima. Se presentó la investigación descriptiva y correlacional conformada por 71 trabajadores. El primer instrumento fue comunicación organizacional creado por Portugal (2005) presentando un coeficiente de Alfa .83, mientras que, el segundo instrumento de engagement laboral por Meyer y Allen (1991) .85, siendo ambos instrumentos confiables. En los resultados se evidencia Rho de Spearman 0.89, sig. 0.05. Conclusión, ambas variables presentan alta correlación positiva.

A nivel local, Céspedes (2017) su objetivo es estudiar la relación entre engagement y comunicación organizacional en profesores de San Martín de Porres. Se empleó el instrumento comunicación organizacional por Portugal (2005), el segundo instrumento escala de engagement organizacional de Meyer y Allen

adaptada por Arciniega y Gonzales (2006). Se evidenció resultados en ambas variables con valor de correlación de Spearman ( $r = -0.237$ ). Concluyendo que existe una relación negativa baja entre ambas variables.

Respecto a la primera teoría de investigación, Salanova y Schaufeli (2004) explican que Engagement laboral se entiende como el enamoramiento al trabajo que promoverá el bienestar y satisfacción de los empleados, en su dimensión del vigor, los indicadores (energía, habilidad y tiempo de trabajo), segunda dimensión dedicación sus indicadores (Innovación, entusiasmo y reconocimiento) y por último absorción en sus indicadores (satisfacción, concentración y autorrealización). En cuanto al vigor se menciona que es la energía que tiene una persona para superar la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa y la motivación para afrontar las dificultades que puedan aparecer, así mismo, afirman que la dedicación es el nivel de prioridad o importancia que el trabajador da a sus actividades y el empeño que ejerce al cumplirlas de esta manera surgirá en ellos un orgullo por un sentido de pertenencia hacia la empresa y por último, la absorción expresan que es el nivel de concentración que tiene un trabajador al ejercer y cumplir sus actividades, cuando el nivel de concentración es elevado el tiempo pasa inadvertido, están muy sumergidos en sus tareas que no toman importancia a lo que sucede alrededor y para lograr ese nivel de concentración en los trabajadores es necesario que la empresa genere un buen nivel de clima laboral, remuneraciones, bonos, etc.

Bakker y Schaufeli (2004) en su modelo Job Demand Resources, mencionan que existen, dos factores influyentes en el desempeño laboral del trabajador, el primero son los *recursos laborales* que se refiere a los aspectos físicos, sociales que sí son motivados de una buena manera fomentará el crecimiento personal, como segundo factor son las *demandas laborales* como lo físico, social que la empresa tendrá que estimular y requerirá de una atención, ya que, si existe un desnivel en las demandas provocaría un aumento del nivel de estrés lo cual traería como consecuencia resultados negativos para la empresa.

Por parte de Kahn (1990) menciona que el engagement es el aprovechamiento que tienen los empleados al cumplir con sus obligaciones, que es manifestado en sus dimensiones: física, cognitiva y emocional que un trabajador

muestra para su empresa, así mismo, el autor afirma que debe cumplirse con ciertas condiciones psicológicas para que el desarrollo de los colaboradores no se vea afectado, en cuanto al primero es al ambiente laboral y entorno del trabajador, por último, se refiere a la disposición que tienen los empleados para realizar las tareas asignadas, además agrega que si existe un conflicto en la empresa esta puede deberse a la falta de compromiso entre el trabajador y el desempeño de su rol asignado.

Maslach y Leiter (1997) en su modelo estructural, menciona que el engagement surge como opuesto directo al burnout, este primero expresa energía, participación y eficacia de los trabajadores en su empresa y por el burnout es estado de cansancio que llega a poseer un colaborador de la empresa. El burnout posee dimensiones como: agotamiento que es el cansancio que llega a tener un trabajador, cinismo muestra una indiferencia con respecto hacia su trabajo y por último la eficacia personal, este último abarca aspectos sociales como no sociales. Por lo tanto, se considera que el burnout y el engagement pueden considerarse dos estados opuestos pero que tienen independencia, pero una cierta relación una del otro.

Meyer y Allen (1997) mencionan que, el engagement laboral tiene tres componentes, uno que está orientado efectivamente a la empresa, *engagement afectivo*, *engagement de continuidad* y *engagement normativo*. Explican que el primer componente, es cuando los trabajadores tienen sentimientos positivos hacia su empresa, compartiendo sus valores, de igual manera, Báez et ál. (2019) mencionan que, si un colaborador tiene un alto engagement con su empresa llegan a exponer una buena inclinación a los cambios que pueden ocurrir en esta. Con el segundo componente engagement de continuación, explica que, es un modo material y psicológico que el trabajador tiene con su empresa y el nivel de jerarquía en una organización y por último, el engagement de normativo, que está basado en el nivel afectivo que tienen los trabajadores como el sentido de fidelidad hacia su empresa por el buen trato recibido por parte de ellos.

Por otra parte, Martínez et ál. (2020) definen engagement como un reflejo de los trabajadores de cuánto están apasionados con su labor, el desempeño y la

realización de tareas asignadas. De igual manera, Marcantonio (2017) menciona que, el engagement es un estado psicológico positivo que está asociado con el desempeño en la felicidad de los colaboradores pertenecientes a una organización.

La segunda teoría de Comunicación Organizacional Interna Gonzales (2018) empleó la propuesta de Arizcuren et ál. (2008) definieron la segunda variable como la totalidad de propiedades que conforman las relaciones entre los trabajadores de una organización, de manera natural o intencionada y de corte transversal. Las dimensiones de la variable son las siguientes:

Comunicación Descendente: Se lleva a cabo de los niveles altos hacia los bajos, para generar mayor fluidez, responsabilidad, confianza entre todos los miembros de la organización y respeto. Comunicación Ascendente: Está comunicación se efectúa a partir de los colaboradores o niveles inferiores de la organización hacia los encargados, esto permitirá conocer el ambiente del colaborador para poder implementar estrategias y mejoras que beneficien a la organización. Comunicación Horizontal: Esta comunicación es realizada por los trabajadores del mismo nivel jerárquico y diversas áreas dentro de la organización, de esta manera, se genera un clima laboral favorable para un óptimo desempeño. Comunicación Transversal: Es aquella comunicación que se emplea en colaboradores entre todos los niveles de la empresa, ya que no es necesario ejecutar las mismas funciones, obteniendo alianzas y procesos estratégicos incorporando a todos los profesionales con diversas funciones y responsabilidades.

Respecto Almanza et al. (2018) en su investigación teorías clásicas de las organizaciones cita a diversos autores clásicos como Taylor (1911) su teoría clásica implica un trabajo constituido que involucra a la organización ser estratégicos, novedosos y objetivos en cumplir sus tareas. La metodología de Taylor se centraba en amplificar la eficiencia: reconocer el desempeño de los trabajadores y analizar el trabajo científico. Por tanto, sus principios fueron: principio del planteamiento: aplicar métodos en proceso, para sustituir el trabajo improvisado del trabajador, segundo lugar, principio de preparación: elección del trabajador según sus habilidades y cumplimiento laborales. Principio de control: el mismo trabajador debe controlar su trabajo verificando que esté cumpliendo las órdenes y, por último,

principio de ejecución: distribuir ejecuciones entre todos los trabajadores. Taylor creía acentuadamente que los principios ayudarían a los subordinados y jefes a llevar una mejor comunicación y productividad. En sus hallazgos de su teoría encontró, utilizar pasos como método científico para la observación, ser productivo y eficiente, controlar el tiempo a través del método de producción y la observación. Por tanto, Taylor veía al hombre como una herramienta o máquina, no como una persona que puede socializar con otros.

Por otro lado, Fayol (1916) llama a la teoría fayolista, considera más importante vender y producir, pues los mecanismos de las organizaciones son considerados sistemas interdependientes, es decir, clientes internos su propósito de la teoría es organizar la validez y eficiencia en todas las áreas de la organización, ya que, la responsabilidad debe ser compartida por todos los subalternos y no ser una carga para los directores o encargados. Considera los siguientes componentes importantes para su teoría: *prevenir y planificar*, es decir planes, objetivos y programas, *la organización*, refiere la estructura de los recursos humanos, *dirección* es ejecutar los planes, *coordinación* la relación entre todos y *control* comprobar el orden del programa.

Mientras que, Weber (1921) refiere su teoría burocrática como un sistema organizativo, centrándose principalmente en cumplir las normas metódicamente, siguiendo las reglas del manual legal, si se presenta desobediencia serán sancionados, por tanto, su forma de dirigir la burocracia es de manera autoritaria, sistémica y jerárquica. Por consiguiente, Weber planteó seis tipos de ideales de dominación legítima, como primer tipo dominación legal: esta denominación aprueba una estructura organizada, en base a normas y leyes mediante un instrumento. Dominación tradicional: se basa en la lealtad de los trabajadores. Dominación carismática: se basa en el ejemplo que los líderes representan. Por tanto, la teoría burocrática es rígida en el comportamiento de los colaboradores por lo que, no está sujeto a cambios constantes, pues esta es jerarquizada por el superior, ya que, se encarga de tomar decisiones sin tener conocimiento.

Por otra parte, Chiavenato (2009) cuenta con tres niveles de comunicación: En primera instancia, *comunicación descendente*: Son aquellos mensajes enviados

de arriba hacia abajo, orientado a reforzar la empatía y relaciones efectivas para el buen funcionamiento de la organización, creó las siguientes funciones: definir objetivos y estrategias, crear instrucciones para las actividades de la empresa, procedimiento de reglas, evaluación del desempeño, participativos y con conocimientos de los valores de la organización. Por parte de Kreps (1990) define la comunicación descendente, elaboraron las siguientes funciones como: mensajes enviados de la alta jerarquía hacia la menor.

En segunda instancia Chiavenato (2009) menciona tipos de *comunicación ascendente* tales como: excepciones: aquellos mensajes encargados de recibir información sobre un problema para que la administración esté pendiente. Sugerencias: son ideas para mejorar la calidad de la organización. Informes: la alta gerencia debe recibir informes sobre el desempeño de sus trabajadores y financiamiento: mensajes dirigidos a pagos, gastos, materiales de la organización. Por parte, de Kreps (1990) propone diversas funciones como: retroalimentación de los problemas y decisiones de la empresa hacia los jefes, disminuir el estrés de los trabajadores, promover, involucrar compartir a unir a los trabajadores.

Chiavenato (2009) comunicación horizontal, definida como la interacción entre los mismos trabajadores y nivel que comparten en la organización, toda empresa exige que se cumplan los objetivos entre todos. Por parte, de Kreps (1990) la comunicación entre los trabajadores del mismo nivel fluye por igual, por lo que, presenta diversas funciones como: coordinación de actividades y reforzar las relaciones entre los colaboradores, compartir información en un espacio adecuado, canal de comunicación para resolver conflictos de la empresa y soporte entre los compañeros.

Por otra parte, Espinoza et ál. (2019) determinan, que la comunicación ética es responsabilidad y un deber de todos de comunicar estratégicamente aquellos mensajes para cumplir con los objetivos. De igual manera, Márquez et ál. (2017) refieren que la comunicación es la principal fuente de responsabilidad por parte de los trabajadores al momento de dar conferencias, reuniones o establecer estrategias dentro de la organización, para conservar una relación viable para ejecutar planes de acción y gestión.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de Investigación:**

El tipo de investigación es básica porque busca establecer nuevos conocimientos, en relación a ello, Escudero y Cortez (2017) refieren que la investigación básica es primordial para nueva información e ideas científicas que aportará conocimiento para futuros investigadores.

##### **Diseño de investigación:**

Se presentó un diseño no experimental de corte transversal de nivel correlacional. Como primer punto, el diseño no experimental se realiza sin manipular las variables. Asimismo, el corte transversal recolecta la información o datos en un tiempo único, la correlación describe la medición entre dos o más variables, se utiliza el enfoque con el propósito de recolectar datos, comprobar la hipótesis y objetivos tanto general como específicos de la investigación (Hernández et ál., 2017).

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

##### **Variable Engagement laboral**

##### **Definición Conceptual:**

Salanova y Schaufeli (2004) explican que el engagement se entiende como el enamoramiento al trabajo que promoverá el bienestar y satisfacción de los empleados.

##### **Definición operacional:**

Los autores afirman que, engagement laboral surge tres dimensiones, *vigor* es la energía que tiene una persona para superar la ejecución de sus tareas diarias dentro de la empresa, *dedicación* es el nivel de prioridad o importancia que el trabajador da a sus actividades y, por último, *absorción* es el nivel de concentración que tiene un trabajador al ejercer y cumplir sus actividades (Salanova y Schaufeli, 2004).

**Indicadores:** *Vigor:* Energía, entusiasmo, habilidad, *Dedicación:* concentración, tiempo de trabajo, innovación, *Absorción:* reconocimiento, satisfacción, autorrealización.

**Escala de medición:** Ordinal

### **Variable Comunicación Organizacional Interna**

#### **Definición Conceptual:**

Comunicación organizacional es la totalidad de propiedades que conforman las relaciones entre los trabajadores de una organización, de manera natural o intencionada y de corte transversal. A Continuación, las dimensiones de la variable (Arizcuren et ál., 2008).

#### **Definición operacional:**

Según Arizcuren et ál. (2008) afirma cuatro dimensiones, en primera instancia, *comunicación descendente* aquellos mensajes enviados por la máxima jerarquía a los de menor escala para mantener informado a sus colaboradores, *comunicación ascendente* define los mensajes que se envían a los trabajadores de nivel bajo hacia la máxima jerarquía, tercera instancia, *comunicación horizontal* la interacción entre los mismos trabajadores, es decir el mismo nivel que comparten en la organización y por último, *comunicación transversal* es aquella comunicación que se establece en todos los colaboradores de todos los niveles de la organización, ya que no es necesario ejecutar las misma funciones. El cuestionario de Comunicación Organizacional Interna 4G fue elaborado por Gonzales (2018).

**Indicadores:** *Comunicación Descendente:* Principios, claras y valores  
*Comunicación Ascendente:* Mejora de gestión y retroalimentación  
*Comunicación Horizontal:* Trabajo en equipo y cohesión de equipo  
*Comunicación Transversal:* Alianzas estratégicas y capacidad de integración.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Según INEI (2019) establece como población a más de 46 mil trabajadores del distrito de Ate pertenecientes a empresas tanto privadas como públicas cumpliendo diversas funciones. Para, Arias et ál. (2016) refieren población como el conjunto de términos que cumplen ciertos criterios, que determinará la muestra que en diversos casos son organizaciones, familias, instituciones, hospitales que conforman el universo del estudio, es por ello, que la población de estudio está enfocada en las variables de la investigación.

**Criterios de inclusión:** Selección de personas que trabajen en organizaciones privadas, públicas y emprendedores independientes, género femenino y masculino, edades entre 18 hasta 45 años, trabajadores que emplean diversos cargos de niveles como ejecutivos, asistentes, administradores, etc. Así también, el lugar de procedencia.

**Criterios de exclusión:** Trabajadores que no deseen participar de manera voluntaria y aquellos que no completaron el formulario correctamente.

#### **Muestra:**

La presente investigación está conformada por 501 trabajadores los cuales serán la parte representativa de la investigación. La decisión de la muestra fue debido a que Anthonie et ál. (2014) establece una guía de orientación de la siguiente manera: 100 = deficiente, 200 = regular, 300 = bueno, 500 = muy bueno,  $\geq 1000$  = excelente. Del mismo modo, Roco et ál. (2021) refieren que inferior a 200 participantes muestran resultados pocos fiables, en cambio superando los 300 participantes permitirán resultados fiables.

#### **Muestreo:**

Se presenta un muestreo no probabilístico por bola de nieve significa que cada sujeto o grupo inicial propone a otros sujetos como parientes, compañeros de trabajo y/o conocidos pertenecientes con características similares a la población de estudio (Monje, 2011).

#### **Unidad de Análisis:**

El trabajador es aquella persona que realiza diversas actividades remuneradas o no, ofreciendo sus servicios para empresas y entidades, que satisfacen necesidades de una población o comunidad, un trabajador debe poseer respeto a los principios de las organizaciones y conocer sus derechos laborales. OIT (2015). Los trabajadores del distrito de Ate, presentan una de las mayores poblaciones siendo considerado como un distrito de gran extensión de habitantes de Lima este, los trabajadores de Ate deben cumplir características como laborar en empresas privadas, públicas o siendo emprendedores independientes en diversos rubros comerciales.

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

#### **Técnica:**

Se establece como técnica que la encuesta debe ser estructurada debidamente para la elaboración de la muestra poblacional que conforma el estudio para la obtención de los resultados (Cisneros et ál., 2022).

#### **Instrumento:**

La primera variable engagement laboral Utrecht Work Engagement Scale (UWE) sus autores Schaufeli y Salanova creado en el 2004, de origen holandesa que inicialmente contenía 24 enunciados para finalmente eliminar siete debido a que se realizó una evaluación psicométrica a dos diferentes muestras de estudiantes y trabajadores, sin embargo, fueron ítems inconsistentes, por lo que, los autores eliminaron siete de ellos. Desarrollando (UWES) contando con 17 ítems y tres dimensiones, vigor,

dedicación y absorción, para el análisis de confiabilidad fue a través del coeficiente de Alfa, con un valor de .90, se presenta la validez de constructo adecuada ( $R= 0.65$ ) con escala de likert del 0 al 6. La adaptación realizada por Covarrubias (2021) Estudio Psicométrico del instrumento (UWES) en colaboradores Millennials de una empresa privada de Lima Metropolitana. Con una confiabilidad Alfa, .896 mientras que la validez de constructo se presenta a través el análisis factorial exploratorio con rotación Varimax obteniendo la escala estructura tridimensional, contando con 17 ítems y tres dimensiones respuesta de tipo likert del 0 al 6.

Respecto a la segunda variable comunicación organizacional interna creada por Gonzales en el 2018 utilizó la teoría de Arizcuren et ál. (2008) para crear su cuestionario 4G conformado originalmente por 33 ítems y cuatro dimensiones, comunicación descendente, ascendente, horizontal y transversal, sin embargo, dos ítems fueron eliminados por obtener un puntaje menor a .80 para finalmente ser aceptadas 31 ítems. El análisis de validez fue de Contenido por medio del método de criterio de jueces, utilizando la prueba no paramétrica Binomial, obteniendo resultados con el nivel de significancia de  $p<0,05$  y el Índice de acuerdo por jueces, para la confiabilidad se utilizó el método de consistencia interna Cronbach y Omega de McDonald obteniendo un resultado de .96 para la escala total y para cada dimensión entre .86 y .90. Se realizó como primer punto la prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado a 52 trabajadores del distrito de Ate contando con un resultado de confiabilidad alta de .805.

### **3.5 Procedimiento:**

Se desarrollaron dos instrumentos Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna 4G, plasmando a través del formulario Google Drive introduciendo brevemente el objetivo, criterios de inclusión y exclusión, confidencialidad, consentimiento informado y que es de modo voluntario para trabajadores entre 18 hasta 45 años pertenecientes al distrito de Ate. Se compartió el link para las redes sociales como grupos de amigos, trabajadores, tiendas de compra y venta por WhatsApp y grupos de

trabajadores de Facebook. Finalizando, el proceso se desarrolla la tabulación de datos para ordenar los resultados en Excel y SPSS.

### **3.6 Método de Análisis de datos:**

Se utilizó el programa Excel para la elaboración de base de datos para dichas respuestas procesar al software estadístico SPSS, luego se elaboró la prueba de normalidad que permitió realizar el estadístico de correlación para la investigación, evidenciando resultados estadísticos no paramétricos y Kolmogorov conllevando a la correlación Rho de Spearman para hallar la relación entre las variables engagement laboral y comunicación organizacional interna como también, las dimensiones con la segunda variable y obtener los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones en relación a los objetivos de la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos:**

El trabajo de investigación, se llevó de manera ética a través, de diversos principios: en primer lugar, el principio de beneficencia los participantes serán beneficiados para mejorar sus funciones como trabajadores incrementando el bienestar y compromiso en las organizaciones, el principio de no maleficencia, se buscó no dañar al participante, ya que los resultados obtenidos serán anónimos para proteger sus datos personales, por parte del principio de autonomía, el participante debe ser voluntario mediante un consentimiento informado, es decir estar de acuerdo y aceptar completar la encuesta, finalmente, el principio de justicia, todos los voluntarios serán respetados por igual y no discriminados (Beauchamp y Childress, 2011).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre Engagement Laboral y Comunicación Organizacional Interna*

Rho Spearman de Engagement Laboral y Comunicación Organizacional Interna	
Coeficiente de Correlación	,356
Sig. (bilateral)	<,001
N	,501

En la tabla 1 se evidencia un p valor de <,001 lo cual significa que es menor a 0,05, es decir, que existe una relación entre Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna. Con respecto, al coeficiente de correlación obtenida fue de ,356 indicando un nivel de relación positiva bajo entre las variables. Obtenidos los resultados se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 2**

*Correlación entre Vigor y Comunicación Organizacional Interna*

---

Rho Spearman entre Vigor y Comunicación Organizacional Interna

---

Coeficiente de Correlación	,351
Sig. (bilateral)	<,001
N	,501

---

En la tabla 2 se detalla un p valor de <,001 siendo menor a 0,05, significa que existe una relación entre vigor y Comunicación Organizacional Interna. Por otra parte, el coeficiente de correlación obtenida fue de ,351 indicando un nivel de relación positiva bajo entre las variables. Obtenidos los resultados se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 3**

*Correlación entre Dedicación y Comunicación Organizacional Interna*

Rho Spearman entre Dedicación y Comunicación Organizacional Interna	
Coefficiente de Correlación	,270
Sig. (bilateral)	<,001
N	,501

En la tabla 3 se evidencia un p valor de <,001 siendo menor a 0,05, significando que existe una relación entre dedicación y Comunicación Organizacional Interna. Por otra parte, el coeficiente de correlación obtenida fue de ,270 es decir se presenta un nivel de relación positiva bajo entre las variables. Obtenidos los resultados se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 4***Correlación entre Absorción y Comunicación Organizacional Interna*

Rho Spearman entre Absorción y Comunicación Organizacional Interna	
Coeficiente de Correlación	,284
Sig. (bilateral)	<,001
N	,501

En la tabla 4 se evidencia un p valor de <,001 siendo menor a 0,05, significa que existe una relación entre absorción y Comunicación Organizacional Interna. Por otro lado, el coeficiente de correlación obtenida fue de ,284 indicando un nivel de relación positiva bajo entre las variables. Obtenidos los resultados se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En esta presente investigación se determina que existe relación positiva baja entre engagement laboral y comunicación organizacional interna, con una sig. ( $p < ,001$  y  $r = ,356$ ), es decir, se rechaza la hipótesis nula, coincidiendo con los resultados obtenidos por Ascurra y Quispe (2017) con una relación positiva baja de tal forma que al tener un mayor engagement mayor será la comunicación entre los trabajadores. Así mismo en las investigaciones de Ortiz y García (2021) determinaron que existe correlación positiva baja entre las variables engagement laboral y comunicación organizacional interna donde los trabajadores presenten mayor engagement de igual manera será la comunicación. En este sentido Salanova y Schaufeli (2004) explican que Engagement laboral se entiende como el enamoramiento al trabajo que promueve el bienestar y satisfacción a los empleados. Arizcuren et ál. (2008) menciona que comunicación organizacional interna son las relaciones que conforman entre los trabajadores de una organización, de manera natural o intencionada y de corte transversal. De acuerdo con los autores, un adecuado engagement laboral y comunicación organizacional interna promoverá el bienestar y satisfacción de los empleados hacia su trabajo. Por tanto, los trabajadores del distrito de Ate, presentan engagement laboral con su centro de trabajo indicando buena comunicación organizacional interna con sus compañeros, ya que, buscan el beneficio mutuo para la realización adecuada de sus labores, si bien es cierto, existe relación entre ambas variables, sin embargo, fueron bajas, esto debido a que, no todos los trabajadores sienten amor, pasión y entusiasmo por su trabajo, la población masculina presenta 60% un nivel intermedio-alto, mientras que, la población femenina presenta 42% un nivel intermedio-bajo de engagement, respecto a la comunicación los hombres presenta un nivel bajo de 31% al igual que las mujeres 29%, quizás por diversos factores que suceden en las empresas como, falta de materiales y/o herramientas, falta de confianza, desacuerdos con la organización, por necesidades, no estar de acuerdo con el sueldo, inadecuada relación entre compañeros y/o superiores y sobrecarga laboral pues, solo una persona está a cargo, es decir, personalmente entrando a diversas tiendas y centros comerciales al momento de consultar algún producto solo está atendiendo una persona rotando de caja a ventas, lo cual, puede generar

un riesgo de pérdida para el trabajador y empresa, ante todo ello el trabajador no sentirá la confianza de comunicar a sus superiores las dificultades que puede estar atravesando y sintiendo con sus labores, ciertas organizaciones son demasiados jerárquicas, ya que la información compartida suele perderse o distorsionarse entre los mismos compañeros, por tanto, no todo es negativo ya que, la mayoría de organizaciones actualmente buscan innovarse y crear nuevas estrategias para crecer como compañías y que los colaboradores sientan un mayor engagement y comunicación interna en su centro de trabajo.

Por parte, de los objetivos específicos se evidenció que existe relación positiva baja entre vigor y comunicación organizacional interna. De igual manera coincide con los resultados de Ascurra y Quispe (2017) presentando correlación positiva baja entre vigor y comunicación organizacional interna. En este aspecto, Salanova y Schaufeli (2004) mencionan que vigor es la energía y actividad física que tiene una persona para superar la ejecución de sus actividades diarias dentro de la empresa y la motivación para afrontar las dificultades que puedan aparecer. Arizcuren et ál. (2008) menciona un principio de preparación, es decir, el trabajador se desempeña según sus habilidades comunicativas para poder cumplir su trabajo dentro de la empresa. De acuerdo con los autores, el vigor es la fuerza, energía y voluntad que presentan los colaboradores para cumplir con sus actividades dentro o fuera de la organización, así es, como los trabajadores del distrito de Ate, sienten vigor al momento de realizar sus deberes ya que tratan de estar motivados para cumplir con las funciones de la empresa, para obtener tanto beneficios propios como de la organización, aprovechando las oportunidades que se les presente, sin embargo, ante los resultados bajos evidenciados, ciertos trabajadores no sienten lo mismo, es decir, que les cuesta mantenerse activos, enérgicos o con fuerza durante las horas de trabajo, ya que, los trabajadores no cuentan con un contrato en planilla, sobre explotan las jornadas laborales con sueldo debajo de lo mínimo, no cuentan con beneficios o seguro según la ley y muchos de ellos tienen de dos a tres trabajos, por parte de las mujeres un 31% y hombres un 26% presentan de dos a más trabajos, por lo que su rendimiento no es el mejor y el más favorable, debido que, estas personas requieren diversos trabajos por necesidad, mencionar que en su mayoría son jóvenes universitarios que estudian y trabajan a la vez en caso de las mujeres 34% y hombres 24%, por ende, genera un sobrecargo en su cuerpo

teniendo como consecuencia estrés laboral, inadecuada alimentación, problemas para dormir y entre otros, es por ello, que prefieren no comunicar o mantenerse al margen ante sus superiores por miedo al despido prefiriendo pasar desapercibido.

Por otro lado, se evidencia que existe relación positiva baja entre dedicación y comunicación organizacional interna. Coincidiendo con los resultados por parte de, Ascurra y Quispe (2017) presentando correlación positiva baja entre dedicación y comunicación organizacional interna. En este sentido, Salanova y Schaufeli (2004) afirman que la dedicación es el nivel de prioridad o importancia que el trabajador le da a sus actividades y el empeño que ejerce al cumplirlas de esta manera surge en ellos un orgullo por un sentido de pertenencia hacia la empresa. Arizcuren et ál. (2008) menciona que, la comunicación ascendente se efectúa a partir de los colaboradores o niveles inferiores de la organización hacia los encargados, jefes o superiores, permitiendo conocer el ambiente del colaborador y de qué manera se dedica a la organización. De tal manera, los colaboradores del distrito de Ate, dan importancia y dedicación a sus funciones, tratando de sentirse satisfechos con sus labores y hacia su empresa, aunque los resultados se evidenciaron positivos fueron bajos ya que, no todos comparten la misma dedicación y valor con su organización, ya sea porque no se sienten motivados, no tienen inspiración o propósito, dejan para última hora los trabajos, acumulan y no terminan a tiempo, el trabajo es muy retador y no sienten orgullo por sus logros sintiendo que realizan un trabajo mal hecho no confiando sus preocupaciones o angustia con sus compañeros o jefe a cargo, ya que, en su mayoría los trabajadores son jóvenes pues estiman edades entre 17 a 29 años con un 74% mientras que, los trabajadores entre 30 a 46 años con un 28%, es decir, hay más población de jóvenes trabajadores, por tal motivo, genera una inadecuada comunicación llevando como consecuencia que el superior piense que el colaborador no es apto para trabajar en la empresa debido a que, es muy joven ocasionando despidos, o que el mismo trabajador joven renuncie, saliendo perjudicado el mismo colaborador por no comunicar, confiar, organizarse y dedicar cierta parte de su tiempo en su trabajo.

Así mismo, se evidencia que existe relación positiva baja entre absorción y comunicación organizacional interna. Al igual que los resultados por los autores,

Ascurra y Quispe (2017) presentan correlación positiva baja entre dedicación y comunicación organizacional interna. Salanova y Schaufeli (2004) es el nivel de concentración que tiene un trabajador al ejercer y cumplir sus actividades, cuando el nivel de concentración es elevado, hace para los trabajadores que el tiempo pase volando, están muy sumergidos en sus tareas que no toman importancia a lo que sucede alrededor y para lograr ese nivel de concentración en los colaboradores es necesario, que la empresa genere un buen nivel de clima laboral, remuneraciones, bonos, entre otras. Es por ello, ante los resultados positivos los trabajadores del distrito de Ate, entre más concentrado se encuentre el trabajador facilita la efectividad y comunicación entre los colaboradores, ya que, los colaboradores se concentran al momento de realizar su trabajo buscando cumplir con sus funciones para sentirse satisfechos y no toman en cuenta el tiempo pues su concentración es terminar primero sus labores, sin embargo estos resultados positivos fueron bajos, ya que, no todos los trabajadores están inmersos en sus actividades, ya sea por estar distraídos con factores externos, presentan demasiadas preocupaciones y no logran concentrarse, constantemente fallan en sus tareas, informes, planes, actividades, etc. Rebotando esos informes por el jefe iniciando nuevamente el trabajo, ocasionando que el trabajador se estrese y atrase, otro factor es el ruido interno o externo en las áreas de trabajo o cerca de la organización crea una distracción total entre los trabajadores generando incomodidad como el ruido de los carros o transportes, construcciones y sonidos móviles, como también otro factor que perjudica es la comunicación constante con los compañeros de trabajo, es decir, se pasan conversando largas horas laborales de temas personales en vez de cumplir con las funciones pendientes que presenta la organización, en su mayoría los trabajadores son personas que llevan tiempo laborando de uno o más de dos años los hombres con un 29% y mujeres 24% por tanto, por el tiempo que llevan dentro de la empresa no tienen miedo de salir perjudicados pues están acostumbrados, aparte que la mayoría de trabajadores el 59% de ellos trabajan en empresas privadas mientras que el 22% en empresas públicas tanto para hombres como mujeres, contando con un contrato que les asegura su permanencia dentro de la empresa. Mencionar que el 20% de trabajadores son emprendedores independientes y no siguen a un superior pues ellos mismos ponen sus reglas.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación entre engagement laboral y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Presentan sig. ( $p < ,001$  y  $r = ,356$ ) una relación positiva baja entre engagement y comunicación con su centro de trabajo.

Segunda: Existe relación entre vigor y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Presentan sig. ( $p < ,001$  y  $r = ,351$ ) una relación positiva baja, es decir, tratan de estar motivados para cumplir con las funciones de la empresa, para obtener beneficios propios como también de la organización.

Tercera: Existe relación entre dedicación y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Presentan sig. ( $p < ,001$  y  $r = ,270$ ) una relación positiva baja, es decir, dan cierta importancia a sus actividades encargadas, tratando de sentirse satisfechos e inspirarse con sus labores.

Cuarta: Existe relación entre absorción y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Presentan sig. ( $p < ,001$  y  $r = ,284$ ) una relación positiva baja, es decir, mientras más concentrado se encuentre el trabajador más facilita la efectividad y comunicación entre los operarios.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las empresas del distrito de Ate, mediante el apoyo de un profesional elaborar estrategias y acciones que permitan fidelizar a los trabajadores en su trabajo, ya que, les ayudará a sentirse seguros de sí mismos, tener mayor comunicación con sus compañeros y con mayor confianza impulsando a los colaboradores un apropiado desempeño, desenvolvimiento para aprovechar al máximo su tiempo de trabajo.

Segunda: Las organizaciones deben crear espacios y actividades recreativas que permitan a los trabajadores desempeñarse eficazmente y dialogar con sus compañeros cuando se sientan estresados o acumulados de energía y así logren sentirse motivados y vigorosos al momento de realizar sus actividades.

Tercera: En las empresas se recomienda realizar talleres a todos los colaboradores de áreas sobre de qué manera *establecer prioridades* en relación a sus funciones en su área de trabajo y a nivel personal para así organizar su tiempo, dediquen y cumplan con la información de comunicar a sus compañeros actividades pendientes.

Cuarta: Finalmente, es recomendable que las empresas del distrito de Ate, realicen un taller a cargo de un psicólogo, sobre *los límites de trabajo de forma asertiva*, debido a que, deben tener en cuenta la salud mental de los trabajadores al momento de realizar sus actividades pues están tan absortos y preocupados por terminar sus tareas que no toman en cuenta lo que sucede a su alrededor.

## REFERENCIAS

- Almanza-Jiménez, R., Calderón-Campos, P. y Vargas-Hernández., J. G. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Sung Ho. *Visión del futuro*, 22(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959311001>
- Anthoine, E., Moret, L., Regnault, A., Sbille, V. y Hardouin, J. (2014). Sample size used to validate a scale: a review of publications on newly-developed patient reported outcomes measures. *Health and Quality of Life Outcomes*, 12 – 176. <https://doi.org/10.1186/s12955-014-0176-2>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á. y Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arizcuren, A. Cabezas, E. Cañeque, N. Casado, M. Fernández, P. y Martin, T. Menchaca, M. Núñez, F. Sánchez, F. Soria, L. Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. España: FEAPS. <http://hdl.handle.net/11181/3268>
- Ascurra, L. E. y Quispe, Y. A. (2017). *Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca*. [tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4456>
- Aon-Hewitt, A. (2018). *Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2017*. <http://www.aon.com>
- Atasoy, T. A. y Pekel, A. (2021). Relação entre a percepção de apoio organizacional e as habilidades de comunicação de funcionários da empresa de serviços esportivos. *Revista online de Política e Gestão Educacional*, 25(2). 1392–1402. <https://doi.org/10.22633/rpge.v25i2.15495>

- Bakker, A. B. y Schaufeli, W. B. (2004) *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-215.  
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/209.pdf>
- Baez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R. y Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL, 1, 14-23.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458834003>
- Beauchamp, T., y Childress, J. (2011). Principios de Ética Biomédica, de Tom L. Beauchamp y James F. Childress. Tribuna abierta del instituto Borja de bioética. *Revista Bioética y debat*, 17(64), 1-7.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6080122.pdf>
- Céspedes, F. J. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*. [tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo del Perú]. Repositorio Institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3217>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J. y Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista científica dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2a ed. México: McGrawHill.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Contreras-Yupanqui, B. S. (2022). *Comunicación organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de una entidad pública, Lima*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo del Perú]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79061>
- Escudero, C. L. y Cortéz, L. A. (2017). *Técnicas y Métodos cualitativos para la investigación científica*. (1.<sup>a</sup> ed). UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Espinoza-Arauz, M. y Vélez, M. J. (2019). Organizational communication from an ethical perspective. *Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación*, 3(28), 63–80. <https://doi.org/10.31876/er.v3i28.576>

Gallup. (2020, 6 of april). *Employee engagement report, the Gallup Q12*. *ASTROMECH ENGINEERING Q4*. [https://storecontent.gallup.com/pdf/report\\_samples/q12/q12\\_sample\\_report\\_en-us.pdf](https://storecontent.gallup.com/pdf/report_samples/q12/q12_sample_report_en-us.pdf)

Gonzales, N. (2018). *Construcción de una Escala de comunicación organizacional interna en colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico de Lima Metropolitana, 2018*. [tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Perú]. Repositorio institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29991/Gonzales\\_MNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29991/Gonzales_MNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2017). Metodología de la investigación. (6.<sup>a</sup> ed). McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Cuadros estadísticos de población, vivienda y hogar*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1583/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf)

- Kahn, William A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4). 692-724.  
<https://www.jstor.org/stable/i302923>
- Kreps, L. (1990). *Organizational Communication - Theory and Practice*. (2ª edición). Longman. New York. <https://nla.gov.au/nla.cat-vn590757>
- Kincentric. (2022). *Global Trends in Employee Engagement 2022*.  
<https://bit.ly/3y9j4mp>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2), 81-91.  
<http://rain.ean.edu.ar:8085/rain/index.php/RAIN/article/view/48>
- Márquez-Lopez, J., Molina-Bailon, O y Mejía-Ruperti, L. (2017). La gestión de comunicación del Municipio de Montecristi y su influencia en la Imagen Institucional. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(1), 34-50.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047167>
- Martínez, I. M., Salanova, M., y Cruz-Ortiz, V. (2020). Our boss is a good boss! Cross-level effects of transformational leadership on work engagement in service jobs. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 36(2), 87-94.  
<https://doi.org/10.5093/jwop2020a10>
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25. 293-315.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/job.248>
- Muñoz, J. E. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de Milagro - Ecuador*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94348>
- Meyer, J. P. y Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

[https://books.google.com.pe/books?id=jn4VFpFJ2qQC&printsec=frontcover  
&hl=es&](https://books.google.com.pe/books?id=jn4VFpFJ2qQC&printsec=frontcover&hl=es&)

Monje-Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Municipalidad de Ate Vitarte. (2021). *Área de Finanzas y Administración*. <https://www.muniate.gob.pe/>

Neto, C. F. y Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Sociología*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>

Observatorio de RRHH, (2019, 19 de diciembre). *El 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>.

Organización Internacional del Trabajo (2015). ¿Qué es el trabajo decente? América Latina y el Caribe. <https://n9.cl/9mlxi>

Ortiz-Isabeles, C. J. & Garcia-Avita, C. A. (2021). Relationship between perceived organizational support and work engagement in Mexican workers. *Psicogente*, *Psicogente*, 24(45). <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>

Pujol-Cols, L. & Lazaro-Salazar, M. (2018). Psychosocial Risks and Job Satisfaction in Argentinian Scholars: Exploring the Moderating Role of Work Engagement. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(3), 145-156. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20181128132749.pdf>

Roco-Videla, Ángel, Hernández-Orellana, Marisol, y Silva-González, Omar. (2021). ¿Cuál es el tamaño muestral adecuado para validar un cuestionario?

*Nutrición Hospitalaria*, 38(4), *Nutrición Hospitalaria*.  
<https://dx.doi.org/10.20960/nh.03633>

Salanova-Soria, M y Schaufeli, W. (2004) El Engagement de los empleados: Un Reto Emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Estudios Financieros*, 62(04), 261.  
<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

Trailing. (2022, 10 de mai). *Comunicação corporativa intercultural: importância para as empresas*. <https://www.trailing.com.br/post/importancia-comunicacao-corporativa-intercultural>

## **Anexos**

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement Laboral	Salanova y Schaufeli (2004) explican que el engagement se entiende como el enamoramiento al trabajo que promoverá el bienestar y satisfacción de los empleados.	Surge tres dimensiones, <i>vigor</i> es la energía que tiene una persona para superar la realización de sus actividades diarias dentro de la empresa, <i>dedicación</i> es el nivel de prioridad o importancia que el trabajador da a sus actividades y por último <i>absorción</i> es el nivel de concentración que tiene un trabajador al ejercer y cumplir sus actividades. (Salanova y Schaufeli, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía</li> <li>• Entusiasmo</li> <li>• Habilidad</li> <li>• Concentración</li> <li>• Tiempo de trabajo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Autorrealización</li> </ul>	Ordinal

---

Comunicación  
Organizacional  
Interna

La comunicación organizacional interna es la totalidad de propiedades que conforman las relaciones entre los trabajadores de una organización, de manera natural o intencionada y de corte transversal (Arizcuren et al. 2008 citado por Gonzales, 2018).

Surge cuatro dimensiones, en primera instancia, *comunicación descendente* aquellos mensajes enviados por la máxima jerarquía a los de menor escala para mantener informado a sus colaboradores, *comunicación ascendente* define los mensajes que se envían a los trabajadores de nivel bajo hacia la máxima jerarquía, tercero, *comunicación horizontal* la interacción entre los mismos trabajadores, es decir el mismo nivel que comparten en la organización y por último, *comunicación transversal* se emplea en trabajadores de todos los niveles de la organización, ya que no es necesario ejecutar las mismas funciones (Arizcuren et al. 2008 citado por Gonzales, 2018).

- Comunicación Descendente

- Principios
- Claras
- Valores

- Comunicación Ascendente

- Mejora de gestión
- Retroalimentación

- Comunicación Horizontal

- Trabajo en equipo
- Cohesión de equipo

- Comunicación transversal

- Alianzas estratégicas
- Capacidad de integración

Ordinal

---

## Anexo 2: Instrumento de Utrecht Engagement

### **Ficha técnica**

Nombre de la prueba: Escala Utrecht de Engagement (UWES)

Objetivo: Evaluar el nivel de engagement en los trabajadores en sus 3 dimensiones

Autores: Wilmar Schaufeli y Marisa Salanova

Año: 2004

Ámbito de aplicación: Adultos y jóvenes

Dimensiones: Vigor, dedicación y absorción

Cantidad de ítems: 17 ítems

Tiempo de aplicación: 5 - 10 minutos

Calificación: Escala tipo Likert, Nunca significa 0. Casi nunca 1. Algunas veces 2.

Regularmente 3. Bastantes veces 4. Casi siempre 5. Siempre 6.

## INSTRUMENTO

### Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Las siguientes preguntas son para conocer lo que sienten los trabajadores en su ámbito laboral, leer cada pregunta y marcar según considere conveniente.

Nunca significa 0. Casi nunca 1. Algunas veces 2. Regularmente 3. Bastantes veces 4. Casi siempre 5. Siempre 6.

N°	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1	¿En mi trabajo me siento lleno(a) de energía?							
2	¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?							
3	¿El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando?							
4	¿Soy fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo?							
5	¿Estoy entusiasmado(a) con mi trabajo?							
6	¿Cuándo trabajo olvido todo lo que sucede a mi alrededor?							
7	¿Mi trabajo me inspira?							
8	¿Cuándo me levanto tengo ganas de ir a trabajar?							
9	¿Siempre estoy absorto(a) en mi trabajo?							
10	¿Estoy orgulloso(a) del trabajo que hago?							
11	¿Estoy inmerso(a) en mi trabajo?							
12	¿Puedo seguir trabajando durante largos periodos de tiempo?							
13	¿Mi trabajo es retador?							
14	¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?							
15	¿Soy muy persistente en mi trabajo?							
16	¿Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo?							
17	¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?							

## **Ficha técnica**

Nombre: Escala de Comunicación organizacional interna – 4G

Objetivo: Evaluar el nivel de comunicación organizacional interna en los trabajadores en sus 3 dimensiones

Autora: Nicole Jennifer Gonzales Mego

Año: 2017

Ámbito de aplicación: Adultos de 18 años en adelante.

Dimensiones: 4 dimensiones: Descendente, Ascendente, Horizontal y Transversal.

Cantidad de Ítems: 31

Tiempo de aplicación: 10 - 20 minutos

Calificación: Escala tipo de Likert, Nunca = 5, Casi nunca = 4, A veces = 3, Casi siempre=2 y Siempre =1.

## Escala de Comunicación Organizacional Interna 4G

Las siguientes preguntas son para conocer el grado de comunicación entre los trabajadores de su ámbito laboral, leer cada pregunta y marcar según considere conveniente.

Nunca significa 1. Ocasionalmente 2. Algunas veces 3. Frecuentemente 4. Siempre 5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo?					
2	¿Su jefe emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted?					
3	¿Las indicaciones brindadas por su jefe son claras?					
4	¿Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe para realizar efectivamente su trabajo?					
5	¿Existe adecuada retroalimentación del jefe de área a los integrantes?					
6	¿Su jefe les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida?					
7	¿Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa?					
8	¿Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios?					
9	¿Recibe información oportuna de su jefe sobre su desempeño laboral?					
10	¿Mantiene una buena comunicación con su jefe?					
11	¿Cuándo tiene dudas, lo consulta con su jefe?					
12	¿Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe?					
13	¿Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas?					
14	¿Considera que los comentarios y sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta?					

15	¿Puede confiar sus problemas personales a su jefe?					
16	¿Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes?					
17	¿La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas?					
18	¿Considera que, en su área de trabajo, la comunicación facilita la coordinación?					
19	¿Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo?					
20	¿La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida?					
21	¿Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna?					
22	¿Existe un clima de confianza entre los compañeros de su área?					
23	¿En el área de trabajo se comparte información?					
24	¿Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo?					
25	¿Entre las áreas de trabajo realizan un trabajo coordinado?					
26	¿La información que se emite entre otras áreas es organizada?					
27	¿Existe apoyo mutuo entre diferentes áreas de trabajo?					
28	¿Existe adecuada integración entre todas las áreas de trabajo?					
29	¿Es fácil contactarse con otras áreas de su trabajo?					
30	¿Consideras que entre los jefes de área se comparte información clara?					
31	¿La coordinación de actividades con otras áreas de trabajo es fluida?					

## Anexo 4: Consentimiento informado

Título de la investigación: Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023.

Investigador (a) (es): Gianella Mercedes Cajacuri Paredes y Oscar Michael Egoavil Ramírez.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023”, cuyo objetivo es determinar si existe relación entre Engagement Laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de psicología, de la Universidad César Vallejo del campus Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Es significativo, conllevando efectos positivos en los trabajadores dentro de las organizaciones, al tener un mayor engagement la comunicación también será mayor, ya que, los beneficios serán a largo plazo para una mayor eficiencia, bienestar, clima laboral, mejor rendimiento, lealtad y productividad entre el empleado y empresa.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Engagement laboral y Comunicación Organizacional Interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Cajacuri Paredes Gianella Mercedes y Egoavil Ramirez Oscar Michael. Email: gcajacurip@ucvvirtual.edu.pe y oegoavil@ucvvirtual.edu.pe. Docente asesor (Apellidos y Nombres) García García Eddy Eugenio. email: egarciaga@ucv.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: .....

## Anexo 5: Autorización de aplicación del instrumento de Engagement laboral

PERMIT REQUEST LETTER  



**Gianella Cajacuri** <gianella.cajacuri10@gmail.com>  
para w.schaufeli 

jue, 3 nov 2022, 23:38   

Hello, for our consideration we are students of the César Vallejo University - Peru, we enclose the most detailed letter of request for permission.

Thank you very much, we look forward to your prompt response.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail 



Re: PERMIT REQUEST LETTER 



**Schaufeli, W.B. (Wilmar)** <w.schaufeli@uu.nl>  
para mi 

7 nov 2022, 16:14   

 inglés  irlandés  [Ver mensaje traducido](#)

[No traducir automáticamente los mensajes escritos en: inglés](#)

Dear Gianella,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Psychologist,  
Wilmar Schaufeli

**Dr. Wilmar B. Schaufeli** | Catedrático de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones | *Psicología Social, de la Salud y Organizacional* | Universidad de Utrecht | PO Box 80.140, 3508 TC Utrecht, Países Bajos | Teléfono: (31) 6514 75784 | Sitio: [www.wilmarschaufeli.nl](http://www.wilmarschaufeli.nl) | [citas](#) |

**Furgoneta:** Gianella Cajacuri <[gianella.cajacuri10@gmail.com](mailto:gianella.cajacuri10@gmail.com)>

**Fecha:** viernes 4 de noviembre de 2022 a las 05:38

**Autor:** Wilmar Schaufeli <[w.schaufeli@uu.nl](mailto:w.schaufeli@uu.nl)>

**Onderwerp:** CARTA DE SOLICITUD DE PERMISO

U ontvangt niet vaak e-mail van [gianella.cajacuri10@gmail.com](mailto:gianella.cajacuri10@gmail.com) . [Más información sobre waarom dit belangrijk es](#)

\*\*\*

[Thank you very much.](#)

[Thank you for your response.](#)

[Thank you!](#)

 Responder

 Reenviar

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento de Comunicación Organizacional Interna 4G

SOLICITUD PARA AUTORIZACION DEL INSTRUMENTO COMUNICACION ORGANIZACIONAL »



**Gianella Cajacuri** <gianella.cajacuri10@gmail.com>  
para nicole.gonzales ▼

vie, 24 mar, 19:25 (hace 7 días) ☆ ↶ ⋮

Hola, de nuestra consideración somos estudiantes de la universidad César Vallejo - Perú le adjuntamos la carta de solicitud de permiso más detallada.,

Muchas gracias por su tiempo, esperamos su pronta respuesta.

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



Re: SOLICITUD PARA AUTORIZACION DEL INSTRUMENTO COMUNICACION ORGANIZACIONAL » Recibidos x



← **Nicole Jennifer Gonzales Mego**  
para mí ▼

10:35 (hace 2 horas) ☆ ↶ ⋮

Buenos días,

Estimada Estudiante de Psicología, Gianella Cajacuri revisando tu petición, es un placer y privilegio para mi autorizar el uso de mi Escala de Comunicación Organizacional Interna para fines académicos pertinentes, así mismo se adjunta lo siguiente:

- TESIS COMPLETA
- ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA
- MANUAL DE ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

Saludos Cordiales.

**Nicole Gonzales Mego**

**Psicóloga Especialista en Selección**

C. Ps.P. N° 37496

Cel. 993031489

Correo. [nicogonzales.mego@gmail.com](mailto:nicogonzales.mego@gmail.com)

3 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ



GRACIAS!

MUCHAS GRACIAS.

RECIBIDO.

Anexo 8

Tabla 5

*Cantidad de población entre femenino y masculino sobre quien presenta más engagement laboral y comunicación organizacional.*

	Engagement.L	Comunicación.O
Femenino	240	240
Siempre	101	69
%	42%	29%
Nunca	139	171
%	58%	71%
Masculino	261	261
Siempre	156	80
%	60%	31%
Nunca	105	160
%	40%	69%
N%	100%	100%

Tabla 6

*Edades de población entre femenino y masculino sobre engagement laboral y comunicación organizacional.*

	Femenino	Masculino
Edad	17 - 29	18 - 29
N	177	188
%	74%	72%
Edad	30 - 47	30 - 46
N	63	73
%	26%	28%
N%	100%	100%

Tabla 7

*Grado de instrucción entre sexo femenino y masculino.*

	Universitario	Técnico completo	Técnico incompleto	Secundaria completa	Profesional completo
240					
Femenino	83	42	19	50	46
%	34%	18%	8%	21%	19%
261					
Masculino	63	47	22	60	69
%	24%	18%	9%	23%	26%
N%					100%

Tabla 8

*Empresas que laboran la población femenina y masculina.*

	Femenino	Masculino
N	240	261
Privada	141	155
%	59%	59%
Pública	54	54
%	22%	21%
Independiente	45	52
%	19%	20%
N%	100%	100%

Tabla 9

*Tiempo que la población femenina y masculina lleva laborando.*

	Femenino	%	Masculino	%
1 a 3 meses	22	9%	21	8%
4 a 6 meses	42	18%	31	12%
7 a 12 meses	65	27%	65	25%

1 año y medio	58	24%	76	29%
2 años a más	53	22%	68	26%
N%	240	100%	261	100%

Tabla 10

*Único o varios trabajos de la población femenina y masculina.*

	Femenino	Masculino
N	240	261
Único Trabajo	209	235
%	87%	90%
Varios Trabajos	31	26
%	13%	10%
N%	100%	100%



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

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

Yo, GARCIA GARCIA EDDY EUGENIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "ENGAGEMENT LABORAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN TRABAJADORES DEL DISTRITO DE ATE, 2023", cuyos autores son CAJACURI PAREDES GIANELLA MERCEDES, EGOAVIL RAMIREZ OSCAR MICHAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA GARCIA EDDY EUGENIO <b>DNI:</b> 07840149 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3267-6980	Firmado electrónicamente por: EGARCIAGA el 03- 08-2023 11:07:39

Código documento Trilce: TRI - 0624492