



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DEL TALENTO HUMANO**

Comunicación interna y compromiso laboral en los docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Rojas Llantoy, Karen ([orcid.org/0000-0001-7342-9199](https://orcid.org/0000-0001-7342-9199))

**ASESORES:**

Dra. Quiñones Li, Aura Elisa ([orcid.org/0000-0002-5105-1188](https://orcid.org/0000-0002-5105-1188))

Mg. Trinidad Vargas, Ommero Romie ([orcid.org/0000-0002-8512-383X](https://orcid.org/0000-0002-8512-383X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ  
2024

## **DEDICATORIA**

Dedico a mis padres Doris Llantoy y Marcelo Rojas que son mi impulso, mi motivo a seguir creciendo profesionalmente y a mi novio mi compañero de vida por su apoyo incondicional de estar siempre en los momentos más importantes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento a todos los docentes que me formaron y compartieron sus conocimientos desde los inicios de la Maestría que ve plasmado en el producto final de la Tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

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

Yo, QUIÑONES LI AURA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso laboral en los docentes de una institución educativa de la Provincia constitucional del Callao, 2023", cuyo autor es ROJAS LLANTOY KAREN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUIÑONES LI AURA ELISA <b>DNI:</b> 07721447 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5105-1188	Firmado electrónicamente por: AQUINONESL el 08- 01-2024 16:55:31

Código documento Trilce: TRI - 0709701



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROJAS LLANTOY KAREN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso laboral en los docentes de una institución educativa de la Provincia constitucional del Callao, 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>
KAREN ROJAS LLANTOY <b>DNI:</b> 45251132 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7342-9199	Firmado electrónicamente por: ROJASLL el 27-12- 2023 19:28:09

Código documento Trilce: TRI - 0709702

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad de asesor	iv
Declaración de originalidad del autor	v
Índice De Contenidos	vi
Índice De Tablas	vii
Índice De Figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procesamientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

## Índice de tablas

Tabla 1	Cuadro de la teoría de las comunicaciones internas	22
Tabla 2	Validación de expertos	23
Tabla 3	Nivel de comunicación interna en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	24
Tabla 4	Nivel de implicación del personal en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	24
Tabla 5	Nivel de cambio de actitud en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	25
Tabla 6	Nivel de mejora de la productividad en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	25
Tabla 7	Nivel de compromiso Laboral en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	26
Tabla 8	Nivel de compromiso afectivo en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	27
Tabla 9	Nivel de compromiso de continuidad en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	28
Tabla 10	Nivel de compromiso normativo en docentes de una institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	29
Tabla 11	Correlación entre la variable comunicación interna y compromiso Laboral.	30
Tabla 12	Correlación entre la variable comunicación interna y compromiso Efectivo.	21
Tabla 13	Correlación entre la variable comunicación interna y compromiso de continuidad	23
Tabla 14	Correlación entre la variable comunicación interna y compromiso Normativo.	25
Tabla 15	Medidas para evaluar valores del coeficiente del Alfa de Cronbach	26
Tabla 16		24

## Índice de figuras

Figura 1	Diseño de contrastación	17
Figura 2	Gráfico de barra de la comunicación interna	18
Figura 3	Gráfico de barra de implicación del personal	19
Figura 4	Gráfico de barra de cambio de actitud	20
Figura 5	Gráfico de barra de mejora de la productividad	21
Figura 6	Gráfico de barra de compromiso laboral	22
Figura 7	Gráfico de barra de compromiso afectivo	23
Figura 8	Gráfico de barra de compromiso de continuidad	24
Figura 9	Gráfico de barra de compromiso normativo	25



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de Callao, 2023. Siendo De la Fuente (2019) la teoría utilizada para Comunicación interna que se desprende de tres funciones Implicación del personal, cambio de actitud, mejora de la productividad. Así también Rubio (2016) fue utilizada para compromiso laboral comprende de tres componentes fundamentales compromiso afectivo, compromiso e continuidad, compromiso normativo.

Se utilizó método tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, el estudio estuvo conformada por 96 docentes, utilizando como técnica encuesta e instrumento el cuestionario, por lo tanto, fueron procesados los datos estadísticamente en el programa SPSS versión 26.

Los resultados de contrastación de hipótesis mostraron el valor de 0.891, La significancia asumida es de  $0.000 < 0.05$ , lo que indica que existe correlación positiva muy fuerte entre comunicación interna y el compromiso laboral.

Concluyendo que tomando en consideración los elementos evaluados, se han identificado debilidad en la comunicación interna ya que es importante para mejorar el compromiso laboral y abordar la desmotivación en la organización.

Palabras clave: Comunicación interna, compromiso laboral, docentes

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between internal communication and work commitment in teachers of an educational institution in Callao, 2023. De la Fuente (2019) being the theory used for Internal Communication that emerges from three functions: Staff involvement, change of attitude, improved productivity. Likewise, Rubio (2016) was used for work commitment, which consists of three fundamental components: affective commitment, commitment and continuity, and normative commitment.

A basic type method was used, a non-experimental cross-sectional design, a correlational descriptive level of a quantitative approach, the study was made up of 96 teachers, using the questionnaire as a survey technique and instrument, therefore, the data were statistically processed in the SPSS program. version 26.

The results of hypothesis testing showed the value of 0.891. The assumed significance is  $0.000 < 0.05$ , which indicates that there is a very strong positive correlation between internal communication and work commitment.

Concluding that taking into consideration the elements evaluated, weaknesses have been identified in internal communication since it is important to improve work commitment and address demotivation in the organization.

**Keywords:** Internal communication, work commitment, teachers

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años ha ocurrido cambios significativos por el concepto de comunicación interna en las empresas es un fenómeno que refleja una comprensión más profunda de su importancia estratégica. Anteriormente, la comunicación interna podría haberse percibido simplemente como un medio para transmitir información de los miembros directivos a los empleados. Sin embargo, según la perspectiva actual, se reconoce que la comunicación interna desempeña un papel fundamental como una herramienta estratégica en el ámbito organizacional a nivel mundial. Suarez (2017).

Por ello, su gestión profesional comenzó en Estados Unidos y Europa a finales de la década de 1970, momento en el que aparecieron por primera vez en los organigramas como un rol casi siempre ligado a la estrategia de gestión de recursos humanos. A principios de la época XXI, a nivel global, la CI camina hacia la consolidación, como parte de la disciplina organizacional, creciendo de manera evolutiva dando desarrollo estratégico empresarial. De igual manera Guerrero (2019) señala que hay un cambio evolutivo a consecuencia de diferentes factores como la demografía, la globalización, la digitalización, las crisis económicas y la llegada de la inteligencia artificial por lo cual se da importancia a la CI a toda escala como punto principal del cambio organizacional.

Así mismo William Kahn, psicólogo organizacional, introdujo el concepto de compromiso laboral por primera vez en la década de 1990. Kahn sugirió que se refiere hacia la lealtad de los empleados hacia su institución y se define a los miembros de una empresa en la dedicación a sus tareas y responsabilidades laborales. Este compromiso de los trabajadores implica una conexión profunda con la empresa en la que laboran. Va más allá de simplemente cumplir con sus tareas y esperar un salario al final del mes. Sienten que son una parte activa y esencial del engranaje que impulsa hacia el logro de sus metas a toda la empresa. (Morales, 2020). Según la comunicación interna en el ámbito internacional no siempre recibe la atención que merece en muchas organizaciones. En un entorno globalizado y altamente interconectado, donde las empresas operan en diferentes lugares y culturas, la comunicación interna eficiente es

esencial para el desempeño de los miembros de la corporativa y para el logro de los objetivos empresariales. (Rojas, 2014; Soto,2019). A su vez, el compromiso laboral como lo revela el informe "El estado del lugar de trabajo 2023", es una preocupación importante en el panorama laboral mexicano. Según el informe, solo el 27% de la fuerza laboral en México se siente comprometida con su empleo, lo que está del promedio por debajo de cuatro puntos de la región. A nivel global, el 23% de los trabajadores también se encuentran en una situación de compromiso bajo. Esta cifra refleja una realidad en la que un porcentaje significativo de la fuerza laboral no se siente comprometido con su empleo. La mala gestión del talento abarca una serie de aspectos, como la carencia del desarrollo profesional, la falta de reconocimiento, participación y oportunidades de crecimiento. Esta problemática ha desencadenado una crisis en el nivel de compromiso laboral que experimentan los trabajadores en todo el mundo. El economista, (2023)

Si bien es cierto el compromiso labora cada vez ha ido en aumento, a nivel global es una tendencia alentadora, y América Latina lidera esta tendencia ya que tiene un promedio del 72%. En este contexto, Perú sobresale con un índice de 74%, superando al regional. Estos datos, provenientes del informe "Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016" elaborado por Aon Hewitt, destacan la salud y la fortaleza del compromiso en el país. Este resultado sugiere un ambiente laboral favorable y una conexión significativa entre los empleados y sus organizaciones en Perú, aspectos fundamentales para el rendimiento y el bienestar en el entorno laboral. Permitiendo que alto índice de compromiso laboral entre Perú y América Latina en el ámbito general refleja la importancia de factores como la cultura laboral, las relaciones laborales positivas y las oportunidades de desarrollo en el compromiso de los empleados. Gestión, (2016).

A nivel nacional Charry (2018) En un contexto la gestión de la CI se convierte en un desafío constante debido a la dinámica del mercado, la economía del país y los contratiempos políticos que la influyen. Es un instrumento estratégico y clave en todo el panorama social y las empresas, además es un enlace importante en el crecimiento estratégico organizacional. Siendo la base de la institución, la comunicación puede

transmitir de manera efectiva los objetivos y valores estratégicos. Crea una cultura de lealtad, capacidad y sentido de pertenencia. Este es un desafío de grandes dimensiones, pero no imposible, mejorar el control de la comunicación de la mano con mantener un buen ambiente de trabajo y que a su vez desarrolle habilidades sociales que trasciendan para alcanzar sus capacidades objetivas institucionales todo esto es bueno para el desarrollo integral de las organizaciones tanto públicas como privadas.

También Pezo y Paredes (2022) Es positivo observar que muchas empresas locales están tomando medidas concretas para elevar el grado de compromiso de sus colaboradores. Es por ello que va más allá de identificar las dimensiones que generan satisfacción; también implica la implementación de acciones específicas para cultivar un entorno laboral en el que los trabajadores puedan sentirse más comprometidos y incentivados. Estas iniciativas no solo benefician a los trabajadores individualmente, sino que también contribuyen al rendimiento general y al éxito a largo plazo de las empresas en la comunidad laboral local. Así mismo con referencia a la problemática expuesta durante la pandemia indudablemente trajo consigo desafíos significativos en el ámbito laboral. Las condiciones laborales cambiaron drásticamente con la transición al trabajo remoto, y la salud física y psicológica en los trabajadores se convirtió en una preocupación primordial y creó un nuevo contexto para evaluar las actitudes corporativas, por lo que la estrategia de diseño organizacional en busca de mejores resultados se enfoca en desarrollar el compromiso laboral de forma cultural.

En ese sentido, estudiar la comunicación y el compromiso laboral en los docentes de una I.E. es una estrategia valiosa para mejorar el compromiso y la eficacia de los empleados en el contexto educativo, al identificar y abordar las deficiencias comunicativas, las instituciones pueden crear un ambiente de trabajo más eficiente y colaborativo con el sentido de que las metas se cumplan.

Dentro del proceso de investigación es primordial, el planteamiento de la problemática de investigación para establecer el punto de partida por tal motivo abordó la siguiente problemática. Hernández et al. (2014). Es decir, su problema General: ¿Cuál es la

relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?

Entre los problemas específicos, son: (i) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los docentes de la Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?; a su vez (ii) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?; y también , (iii) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?

Hay que mencionar que la justificación teórica de este estudio es fundamentada en la necesidad de ampliar el constructo teórico sobre las variables de comunicación interna en De la Fuente (2019) y desempeño laboral por Rubio (2016). Para ello, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda de bibliografías y bases de datos, incluyendo repositorios digitales, que permitieron recopilar información relevante de diversos autores y podrán ser utilizados como referencia para ampliar el conocimiento en este campo.

En cuanto a la justificación de la metodología que se ha planteado llevar a efecto un estudio riguroso y significativo. Además, al garantizar validar y sea fiable los instrumentos, se sientan las bases para futuros estudios que puedan beneficiarse de este trabajo y profundizar en la comprensión de las variables analizadas. El instrumento que va ser aplicada con encuestas a través de programa SPSS. Justificación práctica; es fortalecer todos los canales de CI como medio para crear estrategias que consoliden y tengan un vínculo entre los miembros de la entidad, al tener una comunicación clara y verdadera puede mejorar el rendimiento, creará un entorno donde los empleados se sienten más conectados, permitirá aumentar la motivación y el compromiso para alcanzar las metas planteadas.

Bajo el concepto desarrollado, se plantea el objetivo general con respecto a: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral

en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. Los objetivos específicos puestos fueron (i) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los docentes de la Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023; además en (ii) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023; así mismo (iii) Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

Como también refiere Espinoza (2018), la hipótesis es la declaración sugestiva y tentativa de una esperada declaración que se plantea en un estudio por eso se planteó la siguiente hipótesis general de modo que Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. De la misma manera, surgen otras hipótesis específicas ligadas al planteamiento anterior: (a) Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao; de manera que (b) Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao; por último (c) Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia.

## II. Marco Teórico

Para poder realizar el siguiente trabajo de investigación se han considerado diferentes trabajos previos permitiendo así conocer qué se ha investigado en Perú. En este caso como Bernuy (2022), señala como objetivo permitiendo de qué manera la gestión educativa influye en la CI dentro del entorno de una I.E. La metodología del estudio es de carácter no experimental, por otro lado, su población objeto de análisis fue compuesta con docente y directiva de secundaria de la I.E. de Tacna, con un total de 47 docentes y 12 directivos. La muestra se seleccionó utilizando un muestreo probabilístico para los docentes, con un total de 42 participantes, y un muestreo censal para los directivos, incluyendo a la totalidad de los 12, se utilizó el instrumento de cuestionario y la investigación fue cuantitativa. No obstante, el enfoque metodológico proporciona una base sólida para recopilación de datos y análisis, permitiendo una representación adecuada de la población estudiada. Como resultado manifiesta que la gestión educativa influye significativamente en la comunicación interna, debido a que, según esta prueba Chi<sup>2</sup>, de manera puntual el valor es 0,00 es menor que el valor de significancia que es 0,05. Por lo tanto, se concluye que la investigación resalta la necesidad de abordar los problemas de comunicación interna en la institución educativa a través de un programa de intervención educativa enfocado en resultados. Este programa busca lograr una gestión educativa óptima y pertinente que integre la gestión institucional, administrativa y pedagógica para mejorar la comunicación interna. La implementación de este programa podría tener un efecto significativo en la calidad y efectividad de la I.E.

Cárdenas (2023), estableció como propósito del trabajo comprobar el grado de repercusión o impacto que tienen las variables de CI y motivación laboral en colaboradores de una IEP. En cuanto a lo investigado se utilizó una metodología de diseño no experimental como es de corte transversal. Así mismo la recopilación de datos fue realizada en un único momento, sin manipular las variables de estudio. El enfoque adoptado fue cuantitativo, centrándose en medir y analizar las variables de interés de manera numérica. Este enfoque proporciona una instantánea específica en el tiempo y permite una evaluación detallada de las relaciones entre las variables, sin



intervenciones controladas. Por consiguiente, el resultado revelo un 40% de los colaboradores que se encuestó rebelo tener una CI de nivel intermedio a alto 75% los resultados demuestran que una CI efectiva es crucial para que los empleados se sientan involucrados y cuenten con la información necesaria para desempeñar sus funciones de manera adecuada. En conclusión, destaca lo importante de la CI en la dinámica de la institución.

En otra investigación Meléndez y Vargas (2018), ha señalado que la CI y la gran satisfacción ante el ámbito laboral de una entidad de consultora, han sido uno de los grandes retos de la organización. Su metodología que se ha utilizado es en un tipo totalmente descriptivo correlacional y diseño no experimental teniendo un enfoque cuantitativo. En este caso el resultado efectivamente revela que tiene una correlación significativa muy alta en la CI y satisfacción laboral con ello la variable independiente va influyendo en las satisfacciones presentando  $p > 0.70$ , es por ello que se va aprobando la hipótesis general con relación a ambas. Por ende, en conclusión, la prevalencia del uso como medio de comunicación exclusivo del correo electrónico en la empresa. En ese sentido esta práctica ha llevado a que la mayoría de los empleados queden excluidos de otras tecnologías de medios disponibles, generando situaciones en las que algunos quedan desinformados. Esta falta de acceso equitativo a la información se identifica como un factor influyente en la aparición de conflictos en la organización.

Mera (2020), elaboro un estudio con el objetivo de identificar qué tipo de relación entre el compromiso laboral y desempeño con los trabajadores de la UGEL , cabe mencionar se empleó un método no experimental de diseño transversal, con un enfoque descriptivo y correlacional, investigación cuantitativo, en sus resultados aplicó en técnica de encuesta su instrumentos cuestionario conforme a doce ítems por 105 colaboradores a cuál le aplicó una población total de 145 servidores, estas dos variables su dimensión van estableciendo la aceptación de aquellos resultados y metas y la disposición para que puedan realizar trabajos con el mayor deseo de ser parte del éxito de la empresas. Con estos resultados se determina de manera que rechaza la hipótesis nula generalmente sostiene que no hay relación y aceptar la

alternativa donde sugiere la presencia de una relación, se basa en un nivel de significancia estadística  $r < 0,05$ . Por otro lado, concluyendo que ha establecido una disposición para alcanzar metas y la intención de contribuir de manera adicional al logro de los objetivos organizacionales están directamente relacionadas con el desempeño laboral.

Bernal (2020), realizó un trabajo de investigación cuyo título fue identificación corporativa y compromiso laboral en empresa privada de Lima. Llegó a tener el objetivo de poder determinar qué vínculo existe con la variable identidad corporativa con el compromiso laboral, en base a esto el aspecto metodológico realizada es de aspecto cuantitativo con un nivel descriptivo de manera correlacional, la población llegó a conformarse por 115 trabajadores y se utilizó una muestra aleatoria con 88 colaboradores, cuyo resultado determina que hay una correlación con ambas variables (0.233). Concluyendo que el grado es bajo y proporcional, evidenciando que las dos variables son importantes en la organización de la empresa competitiva frente al mercado. También nos permite entender que mientras que un colaborador este más comprometido con la empresa mayor será su colaboración logrando consigo un mejor rendimiento y productividad.

Siguiendo con las investigaciones se ha basado en investigaciones internacionales como las de Vivas & Saavedra (2018) El presente estudio quienes realizaron en Chile, busca como objetivo si existe relación entre CI en la calidad en la gestión administrativa en un Liceo Técnico Amelia Courbis, utilizando el método no experimental, además con diseño descriptivo, transversal, también se recopilan datos a través de cuestionarios estructurados, el cual fue a 75 profesores de la muestra. De modo que el resultado indica que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y por esa razón se aceptó la hipótesis investigada, al mismo tiempo el estadístico de prueba utilizado es el  $R$  de Chi2 y la correlación es del 95.3%, se especifica un índice de libertad del 4.7%, un fuerte vínculo entre CI y la calidad de la gestión administrativa en el contexto del Liceo. En conclusión, se demostró que la CI tiene un impacto en la gestión administrativa ya que evidencia que casi todo el docente

señala que la comunicación falta implementar adecuadamente en la institución y la deficiencia del cumplimiento con los criterios establecidos.

Por otra parte, Castro & Díaz (2020) realizaron, en España, un estudio analizo la gestión de la CI en relación con el bienestar y la felicidad de los trabajadores en la entidad españolas. Para lograrlo, se realizó una encuesta a un total de 82 empresas españolas. Estas empresas fueron seleccionadas por su reconocimiento en el prestigioso certificado Great Place to Work y también por el observatorio en CI. En este caso el tipo de método de cuestionarios que se realizó de manera planteada en preguntas de forma cuantitativa como cualitativas ambas fueron administradas por forma digital y mediante archivos autos completarle componiéndose por 28 preguntas con respuestas múltiples, abiertas y dicotómica.

Demuestras los resultados lo importante y el impacto beneficioso de una gestión efectiva de la CI en el bienestar de los empleados. Un alto porcentaje de 96.3%, indica una percepción generalizada y positiva de la influencia de la CI en aspectos relacionados con el bienestar y felicidad en el entorno laboral. El estudio concluyo que la mayoría de las empresas van desarrollando diferentes acciones con el afán de poder fomentar la felicidad y el bienestar de todos sus colaboradores en algunos casos las herramientas coinciden en la comunicación interna con diferentes canales en la comunicación. En algunos casos, la coordinación entre el departamento de comunicación y así mismo el área de recursos humanos puede desempeñar un papel importante para el ámbito de la CI y la construcción de la identidad organizacional.

Aranibar et al. (2022) realizó, en México, un estudio cuyo objetivo fue determinar como de alguna forma las variables beneficio social, bono y los incentivos, el compromiso laboral y la socialización organizacional se ven relacionados. En cuanto a la metodología utilizada fue de tipo transversal, lo que significa que se recopilaron datos en un solo momento o período de tiempo determinado. Para ello, se aplicaron cuestionarios a un total de 377 trabajadores, los cuales fueron utilizados posteriormente para analizar los datos. Con estos resultados, se realizaron pruebas estadísticas para evaluar la validez de la hipótesis nula. Se menciona que se utilizó

una prueba de significancia ( $p < 0,001$ ) y se obtuvo una estadística chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) de aproximadamente 1709.105 con 15 grados de libertad, se obtuvo un valor de correlación de 0.771. Se llegó a concluir el beneficio social han tenido un impacto de manera positiva en el compromiso tanto en lo laboral como la socialización organizacional, por otro lado, la falta de los incentivos como bonos va impactando de manera negativa ante la sociedad organizacional al comprender esta relación podremos brindar una información muy importante para los gerentes de las empresas que les va permitir poder crear estrategias que vayan enfocadas con la sostenibilidad en los recursos humanos con ello se incrementa el bienestar y ello generara mayor desempeño laboral.

Belategi & Gago (2018), quienes realizaron en España una investigación sobre la CI en la cooperativa, la percepción de las trabajadoras en esta manera sobre la escucha y su formación del grupo MONDRAGO la CI que maneja esta empresa puso un especial interés en poder conocer que percepción tenían los trabajadores sobre toda la información que se transmitía por parte de la empresa. Así mismo, su objetivo busca conocer si existe o no diferencia para ello se analizó aquellas apreciaciones teniendo siempre en cuenta las siguientes variables, ser parte de algún órgano ya sea de mano de obra o situaciones laborales en la que se encontraba y la sede a la que pertenecía. Se utilizó una combinación de método cualitativa y cuantitativa, se realizó 224 cuestionarios 8 entrevistas semiestructuradas para recopilar datos en profundidad. Sin embargo, el resultado medio sugiere que, en promedio, las personas trabajadoras perciben que se les informa adecuadamente, un puntaje de 6.17 indica una percepción positiva, pero también podría haber margen para mejorar según las expectativas individuales, y el siguiente indica resultado de 5.65 que las personas trabajadoras perciben que hay un nivel medio al poder sentirse escuchado al expresan sus expectativas y preocupaciones a los mandos intermedios o directivos. Este puntaje podría sugerir aumentar la comunicación bidireccional y percepción de ser escuchados. De modo que concluye, una percepción de que se les escucha poco cuando intentan transmitir sus expectativas y preocupaciones. Los distintivos de las cooperativas, los valores, la gobernanza democrática como el carácter dual de la figura

de trabajadora propietaria, el modelo de gestión participativo y la responsabilidad social corporativa, en el ámbito laboral tiene un impacto significativo. Estos elementos contribuyen al trabajo y a la CI de las cooperativas de manera positiva.

Li et al (2021) Tuvo como objetivo es relacionar la cultura con el riesgo de desempleo además el rasgo de la personalidad en los 5 grandes y el compromiso sobre la salud psicológica con el compromiso laboral en los mineros. La metodología contempló utilizar una encuesta por cuestionario para recopilar datos y la muestra de investigación incluyó mineros del carbón de grandes empresas carboníferas de China. Teniendo en cuenta los factores económicos y características geográficas de las regiones oriental, central y occidental, así como la característica de distribución de las grandes empresas carboníferas estatales, se seleccionaron tres ciudades. cuyos resultados han revelado que tanto la cultura emocional como sus tres dimensiones han jugado un papel positivo con el significado con el compromiso laboral. Concluyendo así que el trabajo se asocia en diferentes características por excepto a la simpatía, la investigación ha tenido un valor teórico muy importante y sobre todo significativo ya que con ello los mineros se pueden guiar en aumentar el compromiso que tienen para con la mina y así mejorar la seguridad y sobre todo su protección.

Cajander, N., & Reiman, A. (2020). En este trabajo, se centra la atención en la única forma de trabajo temporal para crear valor añadido en comparación con anterior investigación del bienestar en el contexto del trabajo temporal. Se han realizado muy pocas investigaciones sobre el trabajo temporal a través de agencias, en restaurantes. El método de recopilación de datos es un cuestionario, que está diseñado para el estudio de los trabajadores de restaurantes. En ambos cuestionarios, diferentes tipos del compromiso se miden. QPS Nordic también se utiliza para mapear los requisitos laborales y la tensión laboral. El resultado muestra fragmentada solo obtiene valores de Alfa de Cronbach de 0.583 muestra una consistencia moderada en compromiso afectivo, el segundo resultado de 0.629 indica una consistencia moderada para la primera sección del compromiso de continuidad y de 0.773 señala consistencia interna relativamente alta en el tercer sección del compromiso normativa para la confiabilidad

del cuestionario, diferentes secciones del compromiso, el cuestionario funciona bien para el propósito previsto considerando sus limitaciones.

Concluyendo que los trabajadores regulares a tiempo completo son los que mejor lo tienen, son el núcleo de la organización del trabajo. Tienen las mejores tareas laborales, beneficios, seguridad laboral y salario. También son los últimos en irse si es necesario realizar despidos. Los trabajadores de agencias temporales están en el por otra parte fácilmente reemplazables y su situación es precaria. Al pertenecer a la periferia o a la vida laboral, toman trabajos a medida que llegan confiados para sentenciar: “El trabajo temporal a través de agencia es un trampolín hacia la vida laboral”. A menudo no lo es, y la situación continúa indefinidamente. Muchos se ven obligados a vivir y trabajar de esta manera incierta y piensan que no obtendrán del trabajo que más desean, la certeza financiera y la seguridad de continuar trabajando. la necesidad de teorías en el desarrollo de estudios científicos se ve atendida en las siguientes teorías:

**Tabla 1**

*Cuadro de las teorías de la comunicación interna*

AUTOR	TEXTO O TEORIA	PROPUESTA
Elton mayo	Teoría Humanística (1927)	Destaca la importancia de la comunicación en su creación de un clima laboral favorable y sobre el desarrollo de relaciones laborales saludables. Una comunicación abierta y transparente facilita la cooperación, la participación y el trabajo en conjunto, lo que contribuye a una mayor productividad y logros organizacionales.
Paul Watzlawick	Teoría de la comunicación Humana (1967)	El enfoque de Watzlawick en la comunicación ha influido en diversas áreas, incluyendo la terapia breve, la terapia familiar y la teoría de sistemas. Su obra continúa siendo estudiada y aplicada en relaciones humanas y ámbito de comunicación.
Charles Pierce	La filosofía de Sanders significación y representación (1839-1914)	Teniendo Impacto duradero en campos como la filosofía, la semiótica, la lógica y la teoría de la comunicación. Su enfoque en los signos y la interpretación ha influido en la comprensión de cómo las personas atribuyen significado a su entorno y se comunican entre sí.

La necesidad de teorizar las investigaciones conduce al conocimiento y guía la investigación (Moos, 1974), conceptualización de la CI, es en este sentido que Cuenca (2018) lo define como el conjunto de tareas trasladadas por una entidad, con la meta de crear y mantener entre sus miembros las buenas relaciones. Esta comunicación se logra a través del uso de diversos métodos e herramientas de comunicación, con el propósito de mantener a los empleados informados, integrados y motivados, al mismo tiempo que contribuye al logro de las metas organizacionales. Establece Berceruelo (2014) Que se utiliza para influir en las personas para que se comporten positivamente y puedan ejercer su nivel de esfuerzo mientras buscan una compensación en forma de salario suficiente, horarios flexibles y oportunidad de crecer.

También López (2013) Además de proporcionar instrucciones, la comunicación descendente también desempeña un papel vital en la transmitir la cultura, los valores y visión de la empresa. Ayuda a alinear a los empleados con los principio y metas de la

organización, brindándoles una comprensión más amplia de su rol en el contexto general y fomentando la cohesión.

Teniendo en cuenta Aguirre (2017), expresa que la CI es clave para una organización, permitiendo ayudar a tener un mejor desempeño en la organización desde su propia plataforma de espacios y medios de comunicación a través de ello informar claramente y por trabajar en equipo.

Señala De la Fuente (2019) Es una herramienta de gestión efectiva para establecer y mantener las relaciones entre las diversas áreas de una organización, por ello al abrir canales de comunicación bidireccionales, permitirá que los empleados hagan preguntas y expresen sus ideas. Tener transparencia en la comunicación, se logra un mensaje claramente articulados, relevantes y comprendidos por los destinatarios, donde da apertura a la retroalimentación y el reconocimiento del trabajo. Así mismo se fomenta la integración, construyendo un sentido de pertenencia, a la colaboración, la moral de los empleados y en última instancia, en el rendimiento y el éxito general de la empresa.

La CI se desprende de tres funciones clave dentro de una organización. Una de ellas es implicación del personal, sostiene en un vínculo entre el individuo, para lograr que cumplan con sus expectativas dentro de ella y asocien su mejora en la empresa, es fundamental establecer lasos cercanos, colaborativo en el individuo y la empresa. Esto se puede lograr con la motivación a través de un plan de comunicación con los colaboradores.

Así mismo Cambio de actitudes, se basa en la dinámica de los años transcurridos con respecto al cambio que la sociedad atraviesa y acelerando la incorporación al avance tecnológico en las empresas, esta busca una variación en su enfoque comunicativo flexible y ágil, es por ello que permita desterrar antiguas ideas y procesos sobre el uso comunicativo. Es preciso promover una cultura de comunicación abierta y transparente que permita responder de manera inmediata a los desafíos y problemas diarios. Prosiguiendo la mejora de la productividad, es efectivamente cuando se logra transmitir información eficiente esto quiere decir de manera clara, fluida, apropiada para analizar además el personal se siente asociado con las metas y la cultura en la empresa, además las tareas mejorarían significativa en la productividad y se beneficiaría la organización.

Lopez (2015) Implicación Personal se refiere a la capacidad de conectar con las propias experiencias emocionales y respuestas a sucesos significativos. Esta conexión permite una mayor comprensión y obtención de información que se puede aplicar en otros contextos, especialmente en situaciones que involucran relacione interpersonales, como la psicoterapia y la formación.

Schiffman, L. G., Kanuk, L. L. (2010) Cambio de actitud es un proceso de aprendizaje en el cual la experiencia personal y diversas fuentes de información desempeñan un papel fundamental. La personalidad juega un papel significativo en la receptividad y la velocidad con la que las actitudes pueden ser vulnerable al cambio. (pg.242)  
Fernández, R. (2010) Mejora de la productividad es fundamental saber cómo gestionar eficazmente el conocimiento y estar preparado en constante cambio. La planificación diaria o semanal puede requerir unos minutos adicionales, pero te ayudará a tener una



visión global de tus actividades y tareas. Esta perspectiva integral contribuye significativamente a aumentar la competitividad operativa de la empresa. (pg.9)

La base teórica es fundamental en una investigación, ya que proporciona el marco conceptual y las fundamentaciones necesarias para el estudio. En efecto, la teoría de las relaciones humanas es relevante en relación al compromiso laboral, ya que en su momento ha sido un enfoque teórico que ha abordado lo importante de los vínculos interpersonales y el bienestar de cada empleado en el ámbito laboral. Mayo (1927), Menciona que durante el desarrollo de la civilización industrializada, hubo numerosos casos de abusos en los derechos humanos, especialmente en relación a los trabajadores. En muchos países, los trabajadores eran sometidos a condiciones laborales inhumanas, largas jornadas de trabajo, bajos salarios y ausencia de derechos laborales básicos. Además, en algunos casos, se empleaba mano de obra esclavizada para el funcionamiento de las industrias.

Expresa Harter (2002), abarco que el compromiso de un trabajador con su empleador es involucrarse con él, sentirse satisfecho con él y entusiasmarse con el trabajo que está haciendo, este compromiso eventualmente se transforma en una actitud de "lealtad" a través de la cual el trabajador tiene un fuerte deseo de quedarse en la empresa porque tiene un impulso interno y un fuerte apoyo para lograr sus objetivos, pero no de manera personal o egoísta.

Incluyo Alvarez de Mon (2001). Es un aspecto esencial en el entorno laboral, ya que permite a los trabajadores tener claridad sobre las metas organizacionales y canalizar su esfuerzo para lograr lo planificado. Cuando un empleado se siente comprometido con su organización, se esforzará de diversas formas para mantenerse como un miembro activo y contribuyente.

De igual modo Conway (2004), explica que por la preocupación de entender qué es lo que recontra o motiva a los empleados a permanecer en la nómina de la empresa, los empleadores han comenzado a prestar más atención a los compromisos laborales de los empleados. De la misma manera, se han realizado estudios e investigaciones científicas que relacionan la baja productividad y valor de los empleados con esta falta

de compromiso de la fuerza laboral como un componente significativo en el desempeño. (p.35).

Menciona Cáceres, (2000), que el compromiso en el lugar de trabajo comienza con la aceptación del propósito de la empresa por el trabajador, la voluntad de esforzarse y el deseo de seguir siendo un miembro activo de la organización, todo lo cual es parte de una práctica constante que apoya el crecimiento del empleado tanto dentro como fuera de la organización. (p.65)

Mantuvo Rubio (2016) Se refiere al grado de identificación psicológica que un trabajador tiene con su empresa. Se determina por la medida en que una persona está comprometida con la causa de la organización en la que trabaja. Esto implica evaluar factores como la responsabilidad, el sentimiento de lealtad y la implicación en el desempeño laboral.

Por ello el autor expresa que hay tres componentes fundamentales en el compromiso laboral son tres, el compromiso efectivo está relacionado cuando un empleado se siente identificado con los valores y la filosofía de la institución, tiende a aceptar los objetivos y valores de la organización como si fueran suyos. Esto crea un sentido de pertenencia y compromiso emocional hacia la empresa, lo que puede influir en su deseo de permanecer en ella a largo plazo. Del mismo modo compromiso de continuidad, Se fundamenta más aun la necesidad en cuanto a permanencia de una empresa, esta puede mantener ciertos privilegios un estatus laboral, un salario competitivo, beneficios adicionales y oportunidades de reconocimiento. Estos aspectos positivos pueden generar un incentivo para querer mantenerlos y, por lo tanto, motivar a los empleados a seguir trabajando. La sensación de seguridad y estabilidad proporcionada puede contribuir a la decisión de continuar dentro de la organización, por ultimo manifiesta compromiso normativo, Establece el sentimiento de moralidad en permanecer en una empresa puede estar influenciado por el trato recibido por parte de la misma. Si la empresa ha demostrado un trato favorable, como conceder conciliación familiar y ofrecer un ambiente laboral adecuado, es natural que

los empleados desarrollen un sentido de gratitud y satisfacción hacia la organización, lo que puede influir en la decisión de continuar en ella a largo plazo.

Dolan, S. (2019). El compromiso efectivo es un concepto fundamental en la dinámica laboral de hoy en día. Se refiere al vínculo emocional profundo que un colaborador desarrolla con su empresa, que lo motiva a permanecer en la organización más allá de la recompensa financiera que recibe por su trabajo. Este tipo de compromiso va más allá del salario y se centra en la conexión personal y psicológica que el empleado siente hacia la empresa. (pg.14)

Díaz, T. (2020) El compromiso con la continuidad se manifiesta cuando una persona percibe la posibilidad de sufrir pérdidas de naturaleza económica, en términos de condiciones laborales, aprendizaje y desarrollo profesional. Esto puede deberse a la inestabilidad del mercado, factores económicos, o diversas causas que amenazan su estabilidad y progreso en su entorno laboral. (pg. 121)

Rodríguez, J. (2013) compromiso normativo también conocido como compromiso de lealtad, es una creencia o sentido del deber que las personas experimentan cuando mantienen una relación contractual con una organización. Esta relación contractual puede manifestarse a través de un contrato laboral, un acuerdo de membresía o cualquier otra forma de compromiso formal entre el individuo y la entidad en cuestión. (pg.131)

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

Para comenzar el presente estudio es de tipo investigación básica, siguiendo las afirmaciones de Sánchez y Reyes (2015). Este estudio tiene como finalidad ampliar los conocimientos científicos a través del análisis de un fenómeno o realidad específica, sin buscar directamente aplicaciones prácticas inmediatas. De acuerdo con Concytec (2020), el estudio es básica se orienta hacia la comprensión integral de los fenómenos, partiendo del entendimiento de aspectos fundamentales, hechos observables y las relaciones establecidas entre ellos. Esta información busca profundizar en el conocimiento científico, explorando y analizando de manera rigurosa los diversos elementos que conforman un fenómeno, sin necesariamente buscar aplicaciones prácticas inmediatas.

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

Se ha utilizado de tipo no experimental y posteriormente de corte transversal, ante todo no se buscó la manipulación de las variables. Además, la recopilación de datos se ejecutó en un momento específico y singular. Se utilizará un diseño no experimental de corte transversal debido al ser no experimental, es así que no se realizará ninguna manipulación intencional de las variables. En cambio, se observaron y se registraron los fenómenos y situaciones existentes en el momento del estudio. (Hernández et. al., 2014). Siendo transversal o también llamado transaccional porque se recogen y obtienen datos en un tiempo determinando y de manera específica. por consiguiente, según Arias (2012) el nivel descriptivo correlacional porque implica identificar características y atributos de varios eventos observables que involucran objetos o personas en general para determinar su estructura y modo de operación y correlacional porque establecen vínculo ante dos o más conceptos de la variable de estudio.

#### **3.2 Variables y operacionalización:**

El siguiente aspecto implementada en la organización como un modelo organizacional con el propósito de transferir los aprendizajes de este estudio a otros negocios, con el

objetivo de generar un impacto positivo de la organización y en otros contextos empresariales. (Bedoya & Botero, 2019). En las investigaciones científicas, la variable necesita ser identificada de manera precisa. Para esta investigación, el enfoque se centra en dos variables principales: la CI y el compromiso laboral. Estas variables constituyen el objetivo central del estudio, y su análisis y comprensión son fundamentales para la investigación.

### **VARIABLE 1: La comunicación interna**

Considerado una herramienta de gestión efectiva en establecer y mantener las relaciones entre las diversas áreas de una organización, por ello al abrir canales de comunicación bidireccionales, permitirá que los trabajadores hagan preguntas y expresen sus ideas. Tener transparencia en la comunicación, se logra un mensaje claramente articulados, relevantes y comprendidos por los destinatarios, donde da apertura a la retroalimentación y el reconocimiento del trabajo. Así mismo se fomenta la integración, construyendo un sentido de pertenencia, a la colaboración, la moral de los empleados y en última instancia, en el rendimiento y el éxito general de la empresa. (De la Fuente, 2019)

#### **D1: Implicación del personal**

Con respecto basada en una relación entre los individuos que permite lograr que cumplan con sus expectativas y asocien su mejora en la empresa, es fundamental establecer un vínculo cercano y colaborativa entre el individuo y la organización. Esto se puede lograr con la motivación a través de un plan de comunicación con los colaboradores. (De la Fuente, 2019)

#### **D2: Cambio de actitudes**

Se basa en la dinámica de los años transcurridos con respecto al cambio que la sociedad atraviesa y acelerando la incorporación al avance tecnológico en las empresas, esta busca una variación en su enfoque comunicativo flexible y ágil, es por ello que permita desterrar antiguas ideas y procesos sobre el uso comunicativo. Promoviendo una cultura de comunicación abierta y transparente que permita responder de manera inmediata a los desafíos y problemas diarios. (De la Fuente, 2019)

### **D 3: Mejora de la productividad**

Es efectivamente cuando se logra transmitir las informaciones operativas de manera eficaz, muy clara, así mismo fluida y sobre todo oportuna, donde el personal se siente identificado por las metas y cultura de la empresa, del mismo modo cada tarea mejoraría significativa en la productividad y se beneficiaría la organización. (De la Fuente, 2019)

### **VARIABLE 2: El compromiso laboral**

Se define al grado de identificación psicológica que un trabajador tiene con su empresa. Se determina por la medida en que una persona está comprometida con la causa de la organización en la que trabaja. Esto implica evaluar factores como la responsabilidad, el sentimiento de lealtad y la implicación en el desempeño laboral. (Rubio, 2016)

#### **D1: Compromiso afectivo**

Está relacionado cuando un empleado se siente identificado con sus valores y filosofía de la entidad, tiende a aceptar los objetivos de la organización como si fueran suyos. Esto crea un sentido de pertenencia y compromiso emocional hacia la empresa, lo que puede influir en su deseo de permanecer en ella a largo plazo. (Rubio, 2016)

#### **D2: Compromiso de continuidad**

Se fundamenta en la necesidad de permanencia de una empresa, esta puede mantener ciertos privilegios un estatus laboral, un salario competitivo, beneficios adicionales y oportunidades de reconocimiento. Estos aspectos positivos pueden generar un incentivo para querer mantenerlos y, por lo tanto, motivar a los empleados a seguir trabajando. La sensación de seguridad y estabilidad proporcionada puede contribuir a la decisión de continuar dentro de la organización. (Rubio, 2016)

#### **D3: Compromiso normativo**

Establece el sentimiento de moralidad en permanecer en una empresa puede estar influenciado por el trato recibido por parte de la misma. Si la empresa ha demostrado un trato favorable, como conceder conciliación familiar y ofrecer un ambiente laboral adecuado, es natural que los empleados desarrollen un sentido de gratitud y

satisfacción hacia la organización, lo que puede influir en la decisión de continuar en ella a largo plazo. (Rubio, 2016)

La operacionalización es un proceso en la investigación que implica convertir variables generales o dimensiones en medidas concretas y observables. Este proceso es fundamental para garantizar que los datos recopilados sean relevantes y útiles para responder a las preguntas de lo investigado y lograr el propósito del estudio. (Anexo I)

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

Este trabajo se desarrolló dentro de la I.E., la cual está conformado por 120 docentes. Tamayo (2012) expresa que es establecer con claridad los atributos de la población, con la finalidad de definir cuáles serán los parámetros muestrales.

Es este contexto la muestra es una parte de la población que está sujeta hacer investigada o analizada. Según Hernández y Mendoza (2018) Se refiere a un valor numérico obtenido a través de diversos métodos que representan el resultado de un conjunto de elementos conocidos como población y su correspondiente muestra, donde la probabilidad se convierte en la principal herramienta empleada en este proceso. La muestra que se uso fue de 96 docentes de una institución educativa. (Anexo 3)

En el muestreo interpreta (Otzen y Manterola, 2017), que se hace una selección de personas dispuestas a ser voluntarias para el estudio. El proceso se basa en la disponibilidad y proximidad de la persona al investigador.

En este sentido, según Arias (2016), la unidad de análisis es la entidad o elemento que se está estudiando en una investigación. Puede variar según el diseño y el objetivo del estudio. En ese acontecimiento son los Trabajadores, constituidos por docentes de una entidad educativa.

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

Indica Urbano (2014) expresa que el trabajo, considerando la técnica de encuesta como herramienta principal para recopilar datos. Mediante esta técnica, se establecerá contacto directo asía las unidades observadas, que en este caso con respecto a los

docentes de una institución educativa. Se utilizarán cuestionarios previamente diseñados para obtener la información necesaria en línea con los objetivos de lo investigado.

Según Tamayo (2014), Para llevar a la investigación, se utilizó como instrumento recolección de datos, específicamente un cuestionario de preguntas. De manera que contendrá alternativas de contestación por escala tipo Likert, Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. Estas alternativas permitirán a los participantes expresar su grado de acuerdo o frecuencia en relación a las afirmaciones o preguntas planteadas en el cuestionario.

### **Valides y confiabilidad**

**Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014)** Validez evaluación que si los elementos (preguntas, ítems, enunciados) incluidos en un instrumento de medición son adecuados y representativos del constructo que se está midiendo, ayuda a asegurar que las herramientas sean efectivas y confiables para medir el concepto que se pretende estudiar. (pg.200)

**Tabla 1**

*Validación de Instrumento*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Experto</b>	<b>Dictamen</b>
1	Mgtr.	Teresa Marianella Gonzales Moncada	Aplicable
2	Mgtr.	Benito Armando Larroche Cueto	Aplicable
3	Dra.	Liliana Petronila Mairena Fox	Aplicable

Hernández y Batista (2014) La confiabilidad es la consistencia y precisión de una herramienta de medición, y el coeficiente alfa es un instrumento común para evaluar la confiabilidad de escalas y cuestionarios utilizados en investigaciones. Un coeficiente alfa alto indica una mayor confiabilidad del instrumento. (Cronbach, 1951). (Anexo 3)

### **3.5. Procedimientos:**

La investigación presentada está fundamentada y estructurada, se realizó búsqueda de estudios previos, la aplicación de la información ya recopilada y la validación de



expertos utilizando el instrumento elegido. En efecto se aplicó el cuestionario para evaluar las dos siguientes variables comunicación interna y compromiso laboral en tu investigación. Además, el hecho de tabular las respuestas como datos en formato Excel es un paso importante para cada proceso de recopilar, analizar los datos, que son esenciales para obtener resultados precisos y confiables en tu estudio. Se utilizará el software SPSS para analizar datos en una investigación y elaborar tablas, así mismo para las pruebas de correlación así lograr las interpretaciones de su comportamiento del dato.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

Inicialmente, se procederá a realizar encuestas a una muestra compuesta por 96 colaboradores, centrándose en las variables de CI y compromiso laboral. El objetivo brevemente es recopilar la mayoría, por cantidad de datos posible en relaciones a las variables y dimensiones específicas de la investigación. Para el procesamiento de las encuestas realizadas a los docentes de la I.E., se usó el software SPSS. Además, se aplicó un análisis descriptivo con el fin de examinar la relación en este caso la variable de CI y el compromiso laboral. El análisis proporcionó información detallada y estadísticas relevantes para comprender la incidencia y el impacto de estas variables en el contexto del estudio.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Acerca del estudio se considera el establecimiento de reserva del principio de los encuestados también a las respuestas emitidas en el cuestionario para la investigación. Además, esta investigación se llevó a cabo para establecer una relación coherente entre dos variables: la comunicación interna y el compromiso laboral. En este sentido, se ha seguido el código de ética de la Universidad César Vallejo 2022, cual promueve la originalidad del trabajo y prohíbe el plagio. Todos los antecedentes y referencias que se utilizaran en este estudio se realizaran siguiendo las normas APA, de igual modo en la elaboración para marco teórico como en la elaboración de las bibliografías correspondientes. Según indica (Barroso, 2020) Ética disciplina filosófica por ello se centra en el estudio de la moral y los principios que guían el comportamiento

humano. Es comprender y analizar lo que se considera correcto o incorrecto en la conducta de los individuos, así como los fundamentos de estas normas morales. (Pág. 32)

## V. RESULTADOS

Luego de recopilar todos los datos de las encuestas, se procedieron a procesar los resultados utilizando técnicas de estadística descriptiva y estadística inferencial. Hernández y Fernández (2018).

### Estadística descriptiva:

#### Variable 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 2

*Nivel de frecuencia y porcentaje en la comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	24	25	25	25
	<b>Regular</b>	58	60.4	60.4	85.4
	<b>Bueno</b>	14	14.6	14.6	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

#### DIMENSIÓN 1: Implicación del personal

Tabla 3

*Nivel de comunicación para la mejora en implicación del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	27	28.1	28.1	28.1
	<b>Regular</b>	46	47.9	47.9	76
	<b>Bueno</b>	23	24	24	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## DIMENSIÓN 2: Cambio de actitud

Tabla 4

*Nivel de comunicación para mejorar el cambio de actitud*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	30	31.3	31.3	31.3
	<b>Regular</b>	45	46.9	46.9	78.1
	<b>Bueno</b>	21	21.9	21.9	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## DIMENSIÓN 3: Mejora de la productividad

Tabla 5

*Nivel de comunicación para la mejora de la productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	30	31.3	31.3	31.3
	<b>Regular</b>	51	53.1	53.1	84.4
	<b>Bueno</b>	15	15.6	15.6	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## Variable 2: COMPROMISO LABORAL

Tabla 6

*Nivel y porcentaje del Compromiso laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	20	20.8	20.8	20.8
	<b>Regular</b>	54	56.3	56.3	77.1
	<b>Bueno</b>	22	22.9	22.9	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## DIMENSION 1: Compromiso Afectivo

Tabla 7

*Nivel de frecuencia y porcentaje del Compromiso afectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	25	26	26	26
	<b>Regular</b>	55	57.3	57.3	83.3
	<b>Bueno</b>	16	16.7	16.7	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad

Tabla 8

*Nivel y porcentaje del Compromiso de continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	26	27.1	27.1	27.1
	<b>Regular</b>	48	50	50	77.1
	<b>Bueno</b>	22	22.9	22.9	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## DIMENSIÓN 3: Compromiso Normativo

Tabla 9

*Nivel y porcentaje del Compromiso normativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Malo</b>	20	20.8	20.8	20.8
	<b>Regular</b>	54	56.3	56.3	77.1
	<b>Bueno</b>	22	22.9	22.9	100
	<b>Total</b>	96	100.0	100.0	

*Fuente: Aplicación del SPSS V.26*

## **Estadística inferencial**

Para Laake y Wang (2015) señalaron que es un conjunto de técnicas que posibilita generalizar hallazgos a partir de una muestra específica a toda la población. Este proceso es importante para el estudio científico, por que proporciona la toma de decisiones para una base sólida y la formulación de conclusiones válidas a partir de los datos recopilados.

En este trabajo, se ha decidido emplear un análisis no paramétrico debido a la naturaleza de las variables de estudio. También se ha seleccionado el estadístico de correlación Rho de Spearman.

En particular el objetivo general, referido a la comunicación interna, se tiene como prueba de hipótesis general:

H0: No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023

H 1: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023

### **Significancia y decisión**

Si sig. Encontrada  $< 0.05$ ; entonces se rechaza H0 y se acepta Ha Si sig. Encontrada  $> 0.05$ ; entonces se rechaza Ha y se acepta H0.

## Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 10

*Correlación en la variable comunicación interna y compromiso laboral*

			Comunicación Interna	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1.000	.891**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	96	96
	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	.891**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	96	96

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

### Interpretación:

Define en la Tabla 10, del coeficiente de correlación de variables, se visualiza el valor de 0.891, es una correlación positiva muy fuerte. La significancia asumida es de  $0.000 < 0.05$ , teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y definitivamente se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por consiguiente, si hay una buena CI el compromiso laboral aumentara, al tener una comunicación efectiva es un catalizador clave para construir y mantener un entorno laboral saludable y productivo. Contribuye a la moral de los empleados, la colaboración eficiente y el logro de objetivos organizativos.

### Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica N°1

$H_0$ : No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

H 1: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

**Tabla 11**

*Correlación en la variable comunicación interna y compromiso afectivo*

			<b>Comunicación Interna</b>	<b>Compromiso Afectivo</b>
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	<b>.740**</b>
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	96	96
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	<b>.740**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	96	96

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

### **Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla 11, del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.740, se considera una correlación positiva considerable. La significancia asumida es de 0.000 <0.05, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y en efecto se acepta la hipótesis alterna (H1); ahora se puede decir una mejor CI favorecerá el compromiso afectivo ya que al realizar la buena práctica en la convivencia fortalecerá el compromiso de los trabajadores.

### **Hipótesis específica N°2**

H0: No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

H 1: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.



**Tabla 12***Correlación en la variable comunicación interna y compromiso continuidad*

			<b>Comunicación Interna</b>	<b>Compromiso Continuidad</b>
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	1.000	<b>.854**</b>
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	96	96
	Compromiso Continuidad	Coefficiente de correlación	<b>.854**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	96	96

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

### **Interpretación:**

Conforme a la Tabla 12, del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.854, significa que es una correlación positiva muy fuerte. La significancia asumida es de 0.000 < 0.05, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y en particular se acepta la hipótesis alterna (H1); brevemente en, una mejor CI el compromiso de continuidad contribuirá para la permanencia, al reconocer el nivel de desempeño de los colaboradores.

### **Hipótesis específica N°3**

H0: No existe relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

H 1: Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

**Tabla 13***Correlación en la variable comunicación interna y compromiso normativo*

			<b>Comunicación Interna</b>	<b>Compromiso Normativo</b>
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	<b>.805**</b>
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	96	96
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	<b>.805**</b>	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	96	96

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

**Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla 13, del coeficiente de correlación de variables, se visualiza el valor de 0.805, permitiendo una correlación positiva muy fuerte. La significancia asumida es de 0.000 < 0.05, teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H0) y en definitiva se acepta la hipótesis alterna (H1); de igual modo, si la CI es adecuada el compromiso normativo permitirá la identificación con la empresa involucrándolos en las tomas de decisiones década actividad que realicen.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El propósito de este objetivo general se propuso determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023; Asimismo, mediante la prueba Rho de Spearman revelan un nivel de significancia (bilateral) considerablemente menor a 0.05, específicamente " $0.000 < 0.05$ ", lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula. Además, la correlación entre ambas variables alcanza el valor de 0.891, sugiriendo una relación positiva significativamente fuerte. Por lo tanto, se confirma la aceptación de la hipótesis de investigación, señalando la existencia de una relación positiva y elevada entre la comunicación interna y el compromiso laboral de los docentes en una institución educativa de Callao en 2023. Este resultado respalda de manera concluyente el logro del objetivo general planteado en el estudio.

Para constatar estos resultados se hace referencia por lo expuesto por Vivas & Saavedra (2018) en su artículo que se enfocó en la comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en un Liceo Técnico Amelia Courbis. Utilizando con una correlación del 95.3%, se especifica un índice de libertad del 4.7%, subrayando una sólida relación entre la comunicación interna y la calidad de la gestión administrativa en el contexto del Liceo Técnico Amelia Courbis. En conclusión, esta investigación subraya la importancia crucial de la comunicación interna en las instituciones educativas, destacando su conexión intrínseca con la cultura, el clima organizacional y el compromiso hacia los objetivos y metas institucionales. Los resultados revelan un impacto significativo de la comunicación interna en la gestión administrativa, evidenciando que la mayoría de los docentes perciben que no se implementa de manera adecuada en la institución y no cumple con los criterios establecidos. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar las prácticas de comunicación interna para fortalecer la eficacia de la gestión educativa.

Los resultados de nuestra investigación también son similares a los encontrados por Meléndez y Vargas (2018) quien realizó la Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora. Los resultados obtenidos indican una correlación significativa y alta entre la Comunicación Interna y la Satisfacción Laboral, ya que la variable independiente muestra una influencia en la Satisfacción

Laboral con un valor de  $p > 0.70$ . Con esta evidencia, se respalda la hipótesis general que postula una relación significativa entre ambas variables. Como conclusión revelan un aspecto negativo destacado: la mayoría de los empleados reciben información exclusivamente por correo electrónico, descartando otras tecnologías de medios disponibles en la empresa. Esta tendencia ha llevado a que algunos empleados queden desinformados, generando un impacto directo en la aparición de conflictos. La necesidad de diversificar las estrategias de comunicación interna emerge como una conclusión crucial para mitigar estos problemas y fomentar un ambiente laboral más informado y armonioso.

Por lo tanto, los resultados obtenidos concuerdan con la Teoría de Mayo destaca la necesidad de una comunicación abierta y transparente para crear un clima laboral favorable. Una comunicación efectiva fomenta la cooperación, la colaboración y el espíritu de equipo entre los empleados. Este enfoque contribuye a una mayor productividad y al logro de metas organizacionales. La retroalimentación constante proporciona una valiosa información para mejorar el desempeño y las condiciones laborales. De la misma forma, se concuerda con lo definido por De la Fuente (2019) refiere al cambio de actitud se basa en la dinámica de los años transcurridos con respecto al cambio que la sociedad atraviesa y acelerando la incorporación al avance tecnológico en las empresas, esta busca una variación en su enfoque comunicativo flexible y ágil, es por ello que permita desterrar antiguas ideas y procesos sobre el uso comunicativo. Se debe promover una cultura de comunicación abierta y transparente que permita responder de manera inmediata a los desafíos y problemas diarios.

En consideración de la hipótesis específica 1, posteriormente, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los docentes de la Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. Por tanto, los resultados de la prueba Rho de Spearman revelan un nivel de significancia (bilateral) significativamente inferior a 0.05, con un valor de " $0.000 < 0.05$ ", lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, la correlación entre ambas variables es de 0.740, indicando una relación positiva considerable. Estos hallazgos respaldan la existencia de una asociación significativa entre las variables evaluadas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación

positiva considerada entre relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una institución educativa de Callao, 2023.

Este resultado es similar al de Mera, C. (2020). Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cutervo. Estos hallazgos indican que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. Es relevante señalar que, en cuanto a la aceptación de las metas de la compañía, el 40% de los participantes no está de acuerdo, otro 40% muestra indiferencia y solo el 20% expresa su aceptación. Estos datos proporcionan información valiosa sobre las actitudes hacia las metas corporativas y pueden ser fundamentales para implementar estrategias que mejoren el compromiso y la alineación de los empleados con los objetivos de la empresa. En conclusión, han confirmado que tanto la predisposición al cumplimiento de los objetivos como la intención de hacer aportes adicionales para alcanzar las metas de la compañía afectan de manera proporcional al desempeño de los trabajadores. Este hallazgo destaca la importancia de cultivar una actitud positiva hacia los objetivos organizacionales y el compromiso adicional, lo que puede tener un impacto significativo en la eficiencia y efectividad laboral.

Además, los resultados de nuestro a la teoría humanística por Mayo (1950) es relevante para el compromiso laboral, ya que implica que cuando los docentes sienten que toman en cuenta sus sugerencias en las decisiones y son valorados como individuos, están más inclinados a comprometerse con sus roles y a contribuir de manera más positiva al lugar de trabajo. Estos aspectos son importantes, tanto relacionados con las tareas laborales como con el entorno social y las oportunidades de desarrollo, para comprender y fomentar el compromiso de los docentes en una institución educativa. Por consiguiente, Señala Rubio (2016) que el compromiso efectivo está relacionado cuando un empleado se siente identificado con los valores y la filosofía de la empresa, tiende a aceptar los objetivos y valores de la organización como si fueran suyos. Esto crea un sentido de pertenencia y compromiso emocional hacia la empresa, lo que puede influir en su deseo de permanecer en ella a largo plazo.

A cerca de la hipótesis específica 2, por otro lado, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes

de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. De acuerdo a la prueba Rho de Spearman revelan un nivel de significancia (bilateral) significativamente inferior a 0.05, con un valor de " $0.000 < 0.05$ ", lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula. Además, la correlación entre ambas variables es de 0.854, indicando una relación positiva considerable. Estos hallazgos respaldan la existencia de una asociación estadísticamente significativa y fuertemente positiva entre las variables analizadas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerada entre relación entre la comunicación interna y el compromiso continuidad en los docentes de una institución educativa de Callao, 2023.

El resultado es similar a Bernal (2020). Refiere a una Identidad corporativa y compromiso laboral en una empresa privada de Lima, En el resultado promedio, se sugiere que, en general, las personas trabajadoras perciben que se les informa adecuadamente, ya que el puntaje de 6.17 indica una percepción positiva. Sin embargo, también podría haber margen para mejoras según las expectativas individuales. En cuanto al siguiente resultado de 5.65, indica que las personas trabajadoras perciben un nivel medio de sentirse escuchadas cuando expresan sus preocupaciones y expectativas a los directivos y mandos intermedios. Esto señala áreas específicas donde podría ser beneficioso centrarse en mejoras para fortalecer la comunicación y la interacción en el entorno laboral.

En conclusión, señala que la percepción de que los empleados no se sienten escuchados en relación con sus expectativas y preocupaciones puede tener implicaciones importantes en el contexto de las cooperativas. Así mismo los valores cooperativos y la participación democrática, pueden contribuir a un ambiente laboral más positivo y comprometido. Manifiesta Rubio (2016) que se fundamenta en la necesidad de permanencia en una empresa, esta puede mantener ciertos privilegios un estatus laboral, un salario competitivo, beneficios adicionales y oportunidades de reconocimiento. Estos aspectos positivos pueden generar un incentivo para querer mantenerlos y, por lo tanto, motivar a los empleados a seguir trabajando. La sensación de seguridad y estabilidad proporcionada puede contribuir a la decisión de continuar dentro de la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 3, por lo pronto, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. De acuerdo a la prueba Rho de Spearman indican un nivel de significancia (bilateral) significativamente inferior a 0.05, con un valor de " $0.000 < 0.05$ ", lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, la correlación entre ambas variables es de 0.805, lo cual sugiere una relación positiva considerable entre ellas. Estos hallazgos respaldan la existencia de una asociación estadísticamente significativa y fuertemente positiva entre las variables evaluadas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación positiva considerada entre relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una institución educativa de Callao, 2023.

El resultado es similar a lo encontrado por Araniba et al., (2022) Explorar las relaciones existentes entre bonos e incentivos y beneficios sociales con la socialización organizacional y el compromiso laboral en el contexto de las organizaciones IMMEX. Tuvo como resultado, con la estadística chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) de aproximadamente 1709.105 y 15 grados de libertad, así como el valor de correlación de 0.771, respaldan la conclusión de que hay una correlación significativa entre las variables en la población estudiada. El rechazo de la hipótesis nula indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables examinadas. Estos resultados refuerzan la validez de la relación entre las variables y proporcionan evidencia para respaldar la hipótesis de investigación.

En conclusión, se señala que la variable de beneficios sociales tiene un efecto positivo en el compromiso laboral, y la ausencia de bonificaciones e incentivos presenta un efecto negativo en la socialización organizacional. Es por ello de establecer bonificaciones u otros tipos de incentivos, no solo monetarios, sino también a través de acciones como la formación continua, el tiempo libre, los días de vacaciones o el reconocimiento verbal, destaca la importancia de estrategias holísticas para mejorar el bienestar y el compromiso de los trabajadores.

Por otro lado, el resultado también concuerda con lo definido por Rubio (2016) Establece el sentimiento de moralidad en permanecer en una empresa puede estar influenciado por el trato recibido por parte de la misma. Si la empresa ha demostrado

un trato favorable, como conceder conciliación familiar y ofrecer un ambiente laboral adecuado, es natural que los empleados desarrollen un sentido de gratitud y satisfacción hacia la organización, lo que puede influir en la decisión de continuar en ella a largo plazo.



## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó de igual manera que existe un vínculo entre la CI y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. Como coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor de 0.891, asumiendo el significado de positiva muy fuerte, Tomando en consideración los elementos evaluados, se han identificado debilidades en la comunicación interna es un paso importante para mejorar el compromiso laboral y abordar la desmotivación en la organización.

Segunda: Así mismo se determinó puesto que hay una relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor de 0.740, asumiendo el significado de positiva considerable, por consiguiente, de acuerdo a los resultados hay una deficiencia por los colaboradores ya que no se sienten involucrados con la organización al no permitir ser escuchados u opinar para una mejora en la productividad.

Tercera: Se determinó el siguiente aspecto que existe una relación entre la CI y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. Resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman el valor de 0.854, da como significado de positiva muy fuerte, por lo tanto, la comunicación se contiene por el compromiso de continuidad por la carencia de reconocimientos y la falta de incentivos para cumplir metas pueden tener un impacto negativo en el compromiso de los empleados y, en consecuencia, en su disposición para dedicar tiempo adicional al trabajo.

Cuarta: Dado que se determinó de igual modo que existe una relación entre la CI y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023. Resulto el coeficiente de correlación

de Rho de Spearman el valor de 0.805, con respecto al significado de positiva muy fuerte, por consiguiente, se percibe la falta de permanencia por ello no hay un compromiso hacia la organización.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la Directora del Institución Educativa para fortalecer la comunicación así mejorar el compromiso de los trabajadores.

Primera: Realizar charlas de sensibilización para una mejora de la comunicación y el compromiso, la cual se busca la importancia de escuchar con atención para comprender mejor las necesidades y perspectivas de los demás, por consiguiente, establecer canales de comunicación continuos, como boletines informativos, correos electrónicos regulares y plataformas en línea, para mantener a todos informados.

Segunda: Programar reuniones periódicas y discutir el progreso, los éxitos y los desafíos, así mismo proporcionar espacios donde los empleados puedan expresar sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, de esa manera se fortalece el clima laboral.

Tercera: Mantener un fuerte vínculo emocional entre la empresa y los colaboradores, esto se puede lograr mejorando el ambiente laboral para que los empleados sientan satisfacción al trabajar en la organización. Además, proporcionar oportunidades continuas de desarrollo personal y profesional, ofrecer programas de capacitación y brindar beneficios adicionales contribuirán significativamente a fortalecer el compromiso de los colaboradores.

Cuarta: Permitir mantener en los colaboradores conductas que estén alineadas con principios y normas éticas involucrando a los colaboradores en la decisión futura, estas prácticas contribuirán a cultivar un entorno organizacional donde la ética, la participación y la coherencia son elementos fundamentales. Además, generarán un sentido de responsabilidad y pertenencia entre los colaboradores, fortaleciendo así el compromiso y la identificación con la empresa.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias* (Tercera edición ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Granica.
- Ambicho, A. (2020). *Comunicación interna y cultura organizacional en colaboradores de un hipermercado de Chimbote – 2020*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48144>
- And Biological Sciences (Second Edition)*, <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-799943-2.00011-2>.
- Aranibar, M. F., Baez-Lopez, Y., Limon-Romero, J., Ramírez-Barón, M. C., García Rivera, B. R., Ortega-Pérez Tejada, M., & Hernández Bejarano, J. (2022). The impact of social benefits on work commitment and organizational socialization in the manufacturing industry. *Sustainability*, 14(17), 10807. <https://doi.org/10.3390/su141710807>
- Argentina, R. (2020, noviembre 18). *Evolución de la comunicación interna: de la información al engagement*. Com.ar; Randstad Argentina. [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/evolucion-de-la-comunicacion-interna-de-la-informacion-al-engagement\\_323/](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/evolucion-de-la-comunicacion-interna-de-la-informacion-al-engagement_323/)
- Ayensa, A. (2023). *Gestión de recursos humanos 2.ª edición 2023*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Belategi, O., Gago, M., & Egaña, T. (Eds.). (2019). *La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y*

*la información* (Vol. 130). REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos. <https://www.proquest.com/docview/2241380911/9FCDE582AC24AA3PQ/4?accountid=37408>

Berceruelo, B., & Ordóñez, M. (n.d.). Nueva Comunicación Interna en la Empresa. Estudio de comunicacion.com. Retrieved May 13, 2023, from <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-i-interna-1.pdf>

Bernal, A. (2020). *Identidad corporativa y compromiso laboral en una empresa privada de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49850>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.

Bernal, César A. (2010) *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Pearson Educación, Colombia.

Bernuy. (2022). *Gestión Educativa Y Su Inflencia En La Comunicación Interna En La Institución Educativa Nuestros Héroe De La Guerra Del Pacífico, Nivel Secundaria-Tacna, 2018*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Cajander, N., & Reiman, A. (2020). Work commitment modes of temporary agency workers in restaurants. *International journal of business and administrative studies*, 6(2). <https://doi.org/10.20469/ijbas.6.10001-2>

- Cardenas, M. (2023). *Comunicación interna y motivación en los colaboradores de una institución educativa particular - Piura, 2022*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110540>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Internal communication and happiness and wellbeing management in Spanish companies. The information professional, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración De Recursos Humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión Del Talento Humano*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Contreras, O. & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Epub 01 de diciembre de 2020. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2014). *Generalidades sobre Metodología de la investigación*. Autónoma del Carmen.
- De la Fuente, C. (Eds.)(2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Elearning. <https://books.google.com.pe/books?id=eXfIDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=comunicacion%20en%20la%20empresa&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

de la Orden Hoz, J. H. P. P. A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson.<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional/historia-universal/pimienta-y-de-la-orden-2017/40328506>

Del Prado, J. (2014, julio 11). *Organización del trabajo según Elton Mayo*. Blog de PRL - IMF Smart Education; IMF International Business School.

<https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/organizacion-del-trabajo-segun-elton-mayo-escuela-de-relaciones-humanas/>

Diaz, T. (2020). *INTELIGENCIA EMOCIONAL: Lo que poco se explica de nuestra vida afectiva*. Cerrando Círculos Digital.

[https://books.google.com.pe/books?id=il7hDwAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA129&dq=compromiso+emocional&hl=qu&source=newbks\\_fb&redir\\_esc=y#v=onepage&q=compromiso%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=il7hDwAAQBAJ&newbks=0&printsec=frontcover&pg=PA129&dq=compromiso+emocional&hl=qu&source=newbks_fb&redir_esc=y#v=onepage&q=compromiso%20emocional&f=false)

Dolan, S. (2019). *Más coaching por valores*. Spain: Lid Editorial Empresarial S.L..  
[https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A1s\\_coaching\\_por\\_valores/gIP9DwAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/M%C3%A1s_coaching_por_valores/gIP9DwAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1)

Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Spain: Editorial Club Universitario.

<https://books.google.co.cr/books?id=8crnCgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Gomes, D. R., Ribeiro, N., Maria João Santos. Administrative Sciences, & Basel (Eds.). (2023). *Searching for Gold” with Sustainable Human Resources Management*

and Internal Communication: Evaluating the Mediating Role of Employer Attractiveness for Explaining Turnover Intention and Performance (Vol. 13, Número 24). Administrative Sciences.

<http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>

Laake, P y Wang, M (2015). *Chapter 11 - Statistical Inference*, Research in Medical

Lara, G. (2021). *La cultura organizacional y su influencia en el compromiso laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Econosalud – 2019*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93344>

León Manzaneda, J. J. (2019). *Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625465/LeonM\\_J.pdf?sequence=13&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625465/LeonM_J.pdf?sequence=13&isAllowed=y)

León, J. (2019). *Importancia de nivelar la comunicación interna con la comunicación externa para el fortalecimiento de la identidad corporativa en un estudio de abogados*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://doi.org/10.19083/tesis/625465>

Li, Y., Yang, J., Wu, M., Wang, J. y Long, R. (2021). The Impact of Social Benefits on Work Commitment and Organizational Socialization in the Manufacturing Industry. *Sustentabilidad*, 13 (5), 2995. <https://doi.org/10.3390/su13052995>



- Marsollier, R. G., & Expósito, C. D. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa Y Humanismo*, 20(2), 29-50. <https://doi.org/10.15581/015.XX.2.29-50>
- Melendez, I., & Vargas, S. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/624103>
- Mera, C. (2020). *Compromiso laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Cutervo, Cajamarca*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51714>
- Morales, F. C. (2020, noviembre 8). *Compromiso organizacional*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Orozco, J. y Díaz, A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa?. *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, DOI: <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- Oviedo, B., & Luis, J. (2022). *Gestión educativa y su influencia en la comunicación interna en la Institución Educativa Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico, nivel secundaria – Tacna, 2018*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Pezo Arteaga, E., & Paredes Limo, E. F. (2022). Compromiso laboral en sector privado a partir de la pandemia por covid-19: una revisión sistemática. *Ciencia Latina*

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3297](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3297)

Retamozo, M. (2014, mayo). ¿Cómo hacer un proyecto de tesis doctoral en Ciencias Sociales? *Ciencia, Docencia y Tecnología*, (48):173-202. Recuperado el 29 de junio de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/145/14531006007.pdf>

*Revista Imaginario Social*. (s/f). [Revista-imaginariosocial.com](http://revista-imaginariosocial.com). Recuperado el 26 de mayo de 2023, de <https://revista-imaginariosocial.com>

Ríos, M. (2016, julio 1). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/?ref=gesr>

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, María del Pilar Baptista Lucio (2014) *Metodología de la Investigación*, McGRAW-HILL / Interamericana Editores, México.

Roberto Hernández-Sampieri (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, McGRAW-HILL Interamericana Editores, México.

Rodríguez, J. (2013). *La vanguardia investigadora en el EEES*. Spain: Vision Libros. [https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_vanguardia\\_investigadora\\_en\\_el\\_EEES/5u1VBQAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1&dq=compromiso+normativo&pg=PA131&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/La_vanguardia_investigadora_en_el_EEES/5u1VBQAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1&dq=compromiso+normativo&pg=PA131&printsec=frontcover)

Saavedra y Viva. (2018). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca. *Revista Scientific*, 4(especial), 116/135. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>

Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro. <https://books.google.at/books?id=GgiIDwAAQBAJ>

Schiffman, L. G., Kanuk, L. L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (Decima edicion). Pearson. <https://psicologadelconsumidor.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>

Suarez, J. (2017). *Evolución de la comunicación interna*. Distrito Federal, Mx: Lead Visión Institute. Recuperado de <http://normasapa.com/como-citar-referenciarpaginas-web-con-normas-apa/>

Tamayo, M. (1999). *Aprender A Investigar*. Icfes. [https://drive.google.com/file/d/1JeBuv4ufqxEd1nwvGp5\\_JjCYvjhZlfg/view](https://drive.google.com/file/d/1JeBuv4ufqxEd1nwvGp5_JjCYvjhZlfg/view)

*Teorías de la comunicación organizacional*. (s/f). Organicom. Recuperado el 20 de mayo de 2023, de <https://organicom.weebly.com/teoriacuteas-de-la-comunicacioacuten-organizacional.html>

Vicerrectorado de Investigación UCV (2022). RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-  
actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf

Watzlawick, P. (2014). *Comunicación Interna Gestión de Empresas*. España:  
Ediciones Vértice, S.A

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Operacionalización de la 1 Variable: Comunicación  
Interna

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Comunicación Interna</b>	<p>“Comunicación Interna es uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre las diferentes áreas de una organización, por ende, es importante la comunicación, si esta no existiera no podría recibir información correctamente y la coordinación de trabajo sería imposible, porque la gente no puede comunicar sus necesidades y sentimientos a otros, por ello todo acto de comunicación influye de alguna manera a la organización” De la Fuente 2019</p>	<p>Es la precepción de los Docentes respecto a la, <b>Implicación del personal, cambio de actitud y Mejora de la productividad</b> en una institución educativa medido a través de la escala de Likert.</p>	<p><b>Implicación del personal</b></p>	<p>Relación entre el individuo. Expectativas Motivación Plan de comunicación</p>	<p><b>Nunca</b> <b>Casi nunca</b> <b>A veces</b> <b>Casi Siempre</b> <b>Siempre</b></p>
			<p><b>Cambio de actitud</b></p>	<p>Nuevas tecnologías Enfoque comunicativo Respuesta inmediata Ideas y procesos</p>	
			<p><b>Mejora de la productividad</b></p>	<p>Información operativa Identificado con los objetivos Cultura de la organización</p>	

### Matriz de Operacionalización de la 2 Variable: COMPROMISO LABORAL

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Compromiso Laboral</b>	<p>“Compromiso laboral es el grado de la identificación psicológica entre el trabajador con su empresa, se determina cuando una persona está comprometida con una causa o cuando no lo está y especialmente, de evaluar, como responsabilidad, sentimiento de lealtad, implicación. Es necesario se formen acuerdos y vínculos entre los actores de la empresa, en donde se bisque estrategias en la cual todos se involucren en beneficios de la compañía” Rubio 2016</p>	<p>Es la precepción de los Docentes respecto a la, Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y Compromiso normativo en una institución educativa, medido a través de la escala de Likert.</p>	<b>Compromiso afectivo</b>	identificado con los valores filosofía de la empresa Objetivos	<p>Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre</p>
			<b>Compromiso de continuidad</b>	Necesidad de permanencia Sueldo Reconocimiento Beneficios	
			<b>Compromiso normativo</b>	conciliación familiar permanecer en la empresa	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1: Comunicación interna					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALOR	NIVEL O RANGO	
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Implicación del personal	Relaciones entre el individuo	1	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre	1	
				Expectativa	2			
				Motivación	3			
				Plan de comunicación	4			
			Cambio de actitud	Nuevas tecnologías	5			2
				Enfoque comunicativo	6			3
				Respuesta inmediata	7			4
				Ideas y procesos	8			5
			Mejora de la productividad	Información operativa	9			5
				Identificación con los objetivos	10			4
				Cultura de la organización	11			5
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Compromiso Laboral					
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Compromiso afectivo	Identificado los valores	12	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre	1	
				Filosofía de la empresa	13			
				Objetivos	14,15			
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Compromiso de continuidad	Necesidad de permanencia	16,17	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre	2	
				Sueldo	18,19			3
				Reconocimiento	20,21			4
				Beneficios	22,23			5
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023?	Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023	Compromiso normativo	Conciliación familiar	24,25,26	Nunca Casi nunca A veces Casi Siempre Siempre	3	
				Permanencia en la empresa	27,28,29,30			4

## Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado participante, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

Agradezco las respuestas al siguiente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

TABLA DE VALORACIÓN	
<b>Respuestas:</b>	
<b>1 = Nunca</b>	
<b>2 = Casi nunca</b>	
<b>3 = A veces</b>	
<b>4 = Casi siempre</b>	
<b>5 = Siempre</b>	

N°	VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA	RESPUESTAS				
	DIMENSIÓN 1: Implication del personal					
	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	La comunicación interna es efectiva los colaboradores se relacionan con sus jefes inmediatos					
2	La expectativa del personal son expresadas con libertad.					
3	Los colaboradores se sienten motivados por su jefatura predomina la buena comunicación.					
4	Cuando en la institución se desarrollan conflictos laborales, se activa el plan de comunicación como solución inmediata que ejerce el jefe inmediato superior.					
	<b>DIMENSIÓN 2. Cambio de actitud</b>					
5	La gerencia garantiza que los colaboradores cuenten con buena tecnología en su equipo de comunicación: computación, teléfono de celular.					
6	La empresa tiene un enfoque comunicativo basado en la descripción de todos los procesos oportunamente					
7	Las respuestas inmediatas, son parte de la cultura organizacional de la empresa.					
8	Las ideas para la mejora de los procedimientos son recepcionados por los jefes, sin discriminación alguno.					
	<b>DIMENSIÓN 3. Valorativa o cultural</b>					
9	Los cambios o implementaciones de los procedimientos, generan información operativa de fácil comprensión.					
10	Para mejorar la productividad se tienen identificado y comunicado el nivel de cumplimiento de los objetivos					
11	Ante incidencias en la productividad se desarrollan reuniones entre los equipos de trabajo, para proponer mejoras: Es cultura de la organización (costumbre)					



## CUESTIONARIO COMPROMISO LABORAL

Estimado participante, el objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023.

Agradezco las respuestas al siguiente cuestionario. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

<b>TABLA DE VALORACIÓN</b>	
<b>Respuestas:</b>	
<b>1 = Nunca</b>	
<b>2 = Casi nunca</b>	
<b>3 = A veces</b>	
<b>4 = Casi siempre</b>	
<b>5 = Siempre</b>	

N°	VARIABLE COMPROMISO LABORAL	RESPUESTAS				
	DIMENSIÓN 1. Compromiso afectivo					
	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Los valores que forman parte de la organización son practicados por los colaboradores.					
2	Es filosofía de la empresa la buena práctica en la convivencia lo que fortalece el compromiso de los colaboradores.					
3	Los objetivos de la empresa se logran por el alto nivel de afectividad entre los colaboradores.					
4	La cordialidad y el respeto entre los colaboradores permite el logro de objetivos.					
<b>DIMENSIÓN 2. Compromiso de continuidad</b>						
5	Cuando se trata de cumplir metas con los colaboradores incrementan su permanencia jornada por su alto nivel de compromiso					
6	Los colaboradores nuevos se sienten fortalecidos acompañados por sus jefes, quienes permanecen con horas adicionales para la mejor atención.					
7	El sueldo recibido por los colaboradores es proporcional al esfuerzo realizado.					
8	Existe una política salarial que satisface al colaborador, pues recibe lo que se merece.					
9	Los eventos de reconocimientos al mérito gozan de participación de todos los colaboradores.					
10	Cuando la gerencia premia o reconoce al "buen colaborador" los resultados de la evaluación han sido de conocimiento público.					
11	Los beneficios económicos que perciben los colaboradores son justos.					
12	Ante el incremento de la productividad se otorgan beneficios económicos proporcionales al logro.					
<b>DIMENSIÓN 3. Compromiso normativo</b>						

13	El cumplimiento normativo de los beneficios familiares que les					
14	corresponde a los colaboradores están garantizados.					
15	Cuando un colaborador tiene situaciones familiares que atender, el área que corresponde actúa sin postergación.					
16	El área de RR.HH. realiza reuniones oportunas para actualizar la información familiar de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los beneficios.					
17	La gerencia tiene presencia física en las áreas para tener una mejor evaluación del clima laboral y conoce el nivel desempeño de los colaboradores.					
18	28. Quienes tienen cargo de jefes garantizan la promoción o accesos del colaborador que por mérito le corresponde					
19	La permanencia de los colaboradores es por resultado de la confianza en el reconocimiento al mérito para los ascensos.					
20	Los colaboradores permanecen en la empresa, porque la promoción de Talento humano es justa.					

**Gracias por gentil atención.**



<b>Significación:</b>	<p>La comunicación interna está compuesta por tres funciones: Implicación de personal, Cambio de actitud, Mejora de la productividad y para el compromiso laboral tenemos tres componentes, Compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso laboral. 30 ítems.</p> <p>El objetivo de la medición es describir de qué manera se implementa la comunicación interna y el desempeño laboral de una Institución Educativa, Callao, 2023.</p>
-----------------------	---

#### 4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Interna	<b>Implicación del personal</b>	Mantener una relación entre el individuo y la persona para conseguir que aquel cumpla sus expectativas en el seno de esta, de manera que asocie la mejora de la empresa. Esto se consigue gracias a la motivación, poniendo en marcha un plan de comunicación con los trabajadores de la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Cambio de actitud</b>	La dinámica de los últimos años respecto a los numerosos cambios que la sociedad está atravesando y la rápida incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa, está demandando a la misma un cambio respecto a sus procesos comunicativos. Para producir dicho cambio, se hace necesario desterrar viejas ideas y procesos sobre el uso de la comunicación en la empresa, el enfoque comunicativo tradicional (línea y jerarquizado) a dar paso a otro flexible, capaz de dar respuesta inmediata a los problemas que se generan diariamente en la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Mejora de la productividad</b>	Si transmitimos la información operativa de manera eficaz, clara, fluida y a tiempo y, además el personal se encuentra identificado con los objetivos y la cultura de la organización, estamos consiguiendo una mejora en la productividad. El trabajo se hace mejor y la gran beneficiada es la empresa. De la Fuente (2019)
Compromiso laboral	<b>Compromiso afectivo</b>	Está relacionado con el deseo del empleado de pertenecer en la empresa donde trabaja, se siente identificado con los valores, y la filosofía de la empresa y acepta los objetivos y los valores de esta como si fuera los suyos propios. Rubio (2016)
	<b>Compromiso de continuidad</b>	Se basa en la necesidad de permanencia en la empresa, ya que esta le ofrece ciertos privilegios, como estatus, sueldo, beneficios, reconocimiento, que hace que quiera mantenerlos y por eso continuar dentro de la empresa. Rubio (2016)
	<b>Compromiso normativo</b>	Determina un sentimiento de moralidad en permanecer en la empresa ya que esta le ha tratado muy bien, como por ejemplo conceder conciliación familiar, trabajo. Rubio (2016)

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

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada para la Investigación “Comunicación Interna y Compromiso laboral de los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023”, elaborado por Karen Rojas LLantoy 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, 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. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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

**"Comunicación Interna"**

• **Primera dimensión: Implicación del personal**

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones entre el individuo	1. La comunicación interna es efectiva, los colaboradores se relacionan con sus jefes inmediatos.	4	4	4	
Expectativa	2. La expectativa del personal son expresadas con libertad.	4	4	4	
Motivación	3. Los colaboradores se sienten motivados por su jefatura predomina la buena comunicación.	4	4	4	
Plan de comunicación	4. Cuando en la institución se desarrollan conflictos laborales, se activa el plan de comunicación como solución inmediata que ejerce el jefe inmediato superior	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Cambio de actitud**

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevas tecnologías	5. La gerencia garantiza que los colaboradores cuenten con buena tecnología en su equipo de comunicación: computación, teléfono de celular.	4	4	4	
Enfoque comunicativo	6. La empresa tiene un enfoque comunicativo basado en la descripción de todos los procesos oportunamente.	4	4	4	
Respuesta inmediata	7. Las respuestas inmediatas, son parte de la cultura organizacional de la empresa.	4	4	4	
Ideas y procesos	8. Las ideas para la mejora de los procedimientos son receptionados por los jefes, sin discriminación alguno.	4	4	4	



• Tercera dimensión: Mejora de la productividad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información operativa	9. Los cambios o implementaciones de los procedimientos, generan información operativa de fácil comprensión.	4	4	4	
Identificados con los objetivos	10. Para mejorar la productividad se tienen identificado y comunicado el nivel de cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Cultura de la organización	11. Ante incidencias en la productividad se desarrollan reuniones entre los equipos de trabajo, para proponer mejoras: Es cultura de la organización (costumbre)	4	4	4	

"Compromiso laboral"

• Primera dimensión: Compromiso afectivo

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificado con los valores	12. Los valores que forman parte de la organización son practicados por los colaboradores.	4	4	4	
Filosofía de la empresa	13. Es filosofía de la empresa la buena práctica en la convivencia lo que fortalece el compromiso de los colaboradores.	4	4	4	
Objetivos	14. Los objetivos de la empresa se logran por el acto nivel de afectividad entre los colaboradores .	4	4	4	
	15. La cordialidad y el respeto entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	16. Cuando se trata de cumplir metas con los colaboradores incrementan su permanencia jornada por su alto nivel de compromiso	4	4	4	



<b>Necesidad de permanencia</b>	17. Los colaboradores nuevos se sienten fortalecidos acompañados por sus jefes, quienes permanecen con horas adicionales para la mejor atención.	4	4	4	4
<b>Sueldo</b>	18. El sueldo recibido por los colaboradores es proporcional al esfuerzo realizado.	4	4	4	4
	19. Existe una política salarial que satisface al colaborador, pues recibe lo que se merece.	4	4	4	4
<b>Reconocimiento</b>	20. Los eventos de reconocimientos al mérito gozan de participación de todos los colaboradores.	4	4	4	4
	21. Cuando la gerencia premia o reconoce al "buen colaborador" los resultados de la evaluación han sido de conocimiento público.	4	4	4	4
<b>Beneficios</b>	22. Los beneficios económicos que perciben los colaboradores son justos.	4	4	4	4
	23. Ante el incremento de la productividad se otorgan beneficios económicos proporcionales al logro.	4	4	4	4

• **Tercera dimensión: Compromiso normativo**

<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Conciliación familiar</b>	24. El cumplimiento normativo de los beneficios familiares que les corresponde a los colaboradores están garantizados.	4	4	4	
	25. Cuando un colaborador tiene situaciones familiares que atender, el área que corresponde actúa sin postergación.	4	4	4	
	26. El área de RR.HH. realiza reuniones oportunas para actualizar la información familiar de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los beneficios.	4	4	4	
<b>Permanencia en la empresa</b>	27. La gerencia tiene presencia física en las áreas para tener una mejor evaluación del clima laboral y conoce el nivel desempeño de los colaboradores.	4	4	4	
	28. Quienes tienen cargo de jefes garantizan la promoción o accesos del colaborador que por mérito le corresponde.	4	4	4	

	29. La permanencia de los colaboradores es por resultado de la confianza en el reconocimiento al mérito para los ascensos.	4	4	4
	30. Los colaboradores permanecen en la empresa, porque la promoción de Talento humano es justa.	4	4	4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final *Instrumento con suficiencia para su aplicación.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. MAIRENA FOX PETROLINA LILIANA

Especialidad del validador: Investigación científica

Lima, 09 de octubre del 2023.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto validador

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para la Investigación “Comunicación Interna y Compromiso Laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido puesto que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Tesis. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Marianella Teresa Gonzales Moncada		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 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>	Cuestionario sobre Comunicación Interna y Compromiso Laboral
<b>Autor:</b>	Karen Rojas Llantoy
<b>Procedencia:</b>	Adaptación del cuestionario sobre escala comunicación interna De la Fuentes (2019) y compromiso laboral de Rubio (2016)
<b>Administración:</b>	Docentes de una institución educativa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa
<b>Significación:</b>	La comunicación interna está compuesta por tres funciones: Implicación de personal, Cambio de actitud, Mejora de la productividad y para el compromiso laboral tenemos tres componentes, Compromiso afectivo, compromiso de continuidad compromiso laboral. 30 ítems.  El objetivo de la medición es describir de qué manera se implementa la comunicación interna y el desempeño laboral de una Institución Educativa, Callao, 2023.

#### 4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Interna	<b>Implicación del personal</b>	Mantener una relación entre el individuo y la persona para conseguir que aquel cumpla sus expectativas en el seno de esta, de manera que asocie la mejora de la empresa. Esto se consigue gracias a la motivación, poniendo en marcha un plan de comunicación con los trabajadores de la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Cambio de actitud</b>	La dinámica de los últimos años respecto a los numerosos cambios que la sociedad está atravesando y la rápida incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa, está demandando a la misma un cambio respecto a sus procesos comunicativos. Para producir dicho cambio, se hace necesario desterrar viejas ideas y procesos sobre el uso de la comunicación en la empresa, el enfoque comunicativo tradicional (línea y jerarquizo) a dar paso a otro flexible, capaz de dar respuesta inmediata a los problemas que se generan diariamente en la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Mejora de la productividad</b>	Si transmitimos la información operativa de manera eficaz, clara, fluida y a tiempo y, además el personal se encuentra identificado con los objetivos y la cultura de la organización, estamos consiguiendo una mejora en la productividad. El trabajo se hace mejor y la gran beneficiada es la empresa. De la Fuente (2019)
Compromiso laboral	<b>Compromiso afectivo</b>	Está relacionado con el deseo del empleado de pertenecer en la empresa donde trabaja, se siente identificado con los valores, y la filosofía de la empresa y acepta los objetivos y los valores de esta como si fuera los suyos propios. Rubio (2016)
	<b>Compromiso de continuidad</b>	Se basa en la necesidad de permanencia en la empresa, ya que esta le ofrece ciertos privilegios, como estatus, sueldo, beneficios, reconocimiento, que hace que quiera mantenerlos y por eso continuar dentro de la empresa. Rubio (2016)
	<b>Compromiso normativo</b>	Determina un sentimiento de moralidad en permanecer en la empresa ya que esta le ha tratado muy bien, como por ejemplo conceder conciliación familiar, trabajo. Rubio (2016)

## 1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada para la Investigación “Comunicación Interna y Compromiso laboral de los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023”, elaborado por Karen Rojas LLantoy 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, decir, 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. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, 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

## “Comunicación Interna”

### • Primera dimensión: Implicación del personal

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Relaciones entre el individuo</b>	1. La comunicación interna es efectiva los colaboradores se relacionan con sus jefes inmediatos.	4	4	4	
<b>Expectativa</b>	2. La expectativa del personal son expresadas con libertad.	4	4	4	
<b>Motivación</b>	3. Los colaboradores se sienten motivados por su jefatura predomina la buena comunicación.	4	4	4	
<b>Plan de comunicación</b>	4. Cuando en la institución se desarrollan conflictos laborales, se activa el plan de comunicación como solución inmediata que ejerce el jefe inmediato superior	4	4	4	

### a. Segunda dimensión: Cambio de actitud

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Nuevas tecnologías</b>	5. La gerencia garantiza que los colaboradores cuenten con buena tecnología en su equipo de comunicación: computación, teléfono de celular.	4	4	4	
<b>Enfoque comunicativo</b>	6. La empresa tiene un enfoque comunicativo basado en la descripción de todos los procesos oportunamente.	4	4	4	
<b>Respuesta inmediata</b>	7. Las respuestas inmediatas, son parte de la cultura organizacional de la empresa.	4	4	4	
<b>Ideas y procesos</b>	8. Las ideas para la mejora de los procedimientos son recepcionados por los jefes, sin discriminación alguno.	4	4	4	

b. Tercera dimensión: Mejora de la productividad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información operativa	9. Los cambios o implementaciones de los procedimientos, generan información operativa de fácil comprensión.	4	4	4	
Identificados con los objetivos	10. Para mejorar la productividad se tienen identificado y comunicado el nivel de cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Cultura de la organización	11. Ante incidencias en la productividad se desarrollan reuniones entre los equipos de trabajo, para proponer mejoras: Es cultura de la organización (costumbre)	4	4	4	

“Compromiso laboral”

c. Primera dimensión: Compromiso afectivo

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificado con los valores	12. Los valores que forman parte de la organización son practicados por los colaboradores.	4	4	4	
Filosofía de la empresa	13. Es filosofía de la empresa la buena práctica en la convivencia lo que fortalece el compromiso de los colaboradores.	4	4	4	
Objetivos	14. Los objetivos de la empresa se logran por el alto nivel de afectividad entre los colaboradores.	4	4	4	
	15. La cordialidad y el respeto entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	4	4	4	

d. Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	16. Cuando se trata de cumplir metas con los colaboradores incrementan su permanencia jornada por su alto nivel de compromiso.	4	4	4	

<b>Necesidad de permanencia</b>	17. Los colaboradores nuevos se sienten fortalecidos acompañados por sus jefes, quienes permanecen con horas adicionales para la mejor atención.	4	4	4	
<b>Sueldo</b>	18. El sueldo recibido por los colaboradores es proporcional al esfuerzo realizado.	4	4	4	
	19. Existe una política salarial que satisface al colaborador, pues recibe lo que se merece.	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	20. Los eventos de reconocimientos al mérito gozan de participación de todos los colaboradores.	4	4	4	
	21. Cuando la gerencia premia o reconoce al “buen colaborador” los resultados de la evaluación han sido de conocimiento público.	4	4	4	
<b>Beneficios</b>	22. Los beneficios económicos que perciben los colaboradores son justos.	4	4	4	
	23. Ante el incremento de la productividad se otorgan beneficios económicos proporcionales al logro.	4	4	4	

e. Tercera dimensión: Compromiso normativo

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Conciliación familiar</b>	24. El cumplimiento normativo de los beneficios familiares que les corresponde a los colaboradores están garantizados.	4	4	4	
	25. Cuando un colaborador tiene situaciones familiares que atender, el área que corresponde actúa sin postergación.	4	4	4	
	26. El área de RR.HH. realiza reuniones oportunas para actualizar la información familiar de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los beneficios.	4	4	4	
<b>Permanencia en la empresa</b>	27. La gerencia tiene presencia física en las áreas para tener una mejor evaluación del clima laboral y conoce el nivel desempeño de los colaboradores.	4	4	4	
	28. Quienes tienen cargo de jefes garantizan la promoción o accesos del colaborador que por mérito le corresponde.	4	4	4	
	29. La permanencia de los colaboradores es por resultado de la confianza en el reconocimiento al mérito para los ascensos.	4	4	4	
	30. Los colaboradores permanecen en la empresa, porque la promoción de Talento humano es justa.	4	4	4	



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Revisar la pertinencia y redacción final**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**Especialidad del validador: Investigación científica**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima, 10 de octubre del 2023**



**Firma del Experto validador**

## EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario para la Investigación “Comunicación Interna y Compromiso Laboral en los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido puesto que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la Tesis. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Benito Armando Larroche Cueto		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctora	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César 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)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre Comunicación Interna y Compromiso Laboral
<b>Autor:</b>	Karen Rojas Llantoy
<b>Procedencia:</b>	Adaptación del cuestionario sobre escala comunicación interna De la Fuentes (2019) y compromiso laboral de Rubio (2016)
<b>Administración:</b>	Docentes de una institución educativa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Institución Educativa
<b>Significación:</b>	La comunicación interna está compuesta por tres funciones: Implicación de personal, Cambio de actitud, Mejora de la productividad y para el compromiso laboral tenemos tres componentes, Compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso laboral. 30 ítems.  El objetivo de la medición es describir de qué manera se implementa la comunicación interna y el desempeño laboral de una Institución Educativa, Callao, 2023.

#### 4. Soporte teórico

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Interna	<b>Implicación del personal</b>	Mantener una relación entre el individuo y la persona para conseguir que aquel cumpla sus expectativas en el seno de esta, de manera que asocie la mejora de la empresa. Esto se consigue gracias a la motivación, poniendo en marcha un plan de comunicación con los trabajadores de la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Cambio de actitud</b>	La dinámica de los últimos años respecto a los numerosos cambios que la sociedad está atravesando y la rápida incorporación de las nuevas tecnologías a la empresa, está demandando a la misma un cambio respecto a sus procesos comunicativos. Para producir dicho cambio, se hace necesario desterrar viejas ideas y procesos sobre el uso de la comunicación en la empresa, el enfoque comunicativo tradicional (línea y jerarquizado) a dar paso a otro flexible, capaz de dar respuesta inmediata a los problemas que se generan diariamente en la empresa. De la Fuente (2019)
	<b>Mejora de la productividad</b>	Si transmitimos la información operativa de manera eficaz, clara, fluida y a tiempo y, además el personal se encuentra identificado con los objetivos y la cultura de la organización, estamos consiguiendo una mejora en la productividad. El trabajo se hace mejor y la gran beneficiada es la empresa. De la Fuente (2019)
Compromiso laboral	<b>Compromiso afectivo</b>	Está relacionado con el deseo del empleado de pertenecer en la empresa donde trabaja, se siente identificado con los valores, y la filosofía de la empresa y acepta los objetivos y los valores de esta como si fuera los suyos propios. Rubio (2016)
	<b>Compromiso de continuidad</b>	Se basa en la necesidad de permanencia en la empresa, ya que esta le ofrece ciertos privilegios, como estatus, sueldo, beneficios, reconocimiento, que hace que quiera mantenerlos y por eso continuar dentro de la empresa. Rubio (2016)
	<b>Compromiso normativo</b>	Determina un sentimiento de moralidad en permanecer en la empresa ya que esta le ha tratado muy bien, como por ejemplo conceder conciliación familiar, trabajo. Rubio (2016)

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la guía de entrevista semiestructurada para la Investigación “Comunicación Interna y Compromiso laboral de los docentes de una Institución educativa de la Provincia Constitucional del Callao, 2023”, elaborado por Karen Rojas LLantoy 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, 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. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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

“Comunicación Interna”

• Primera dimensión: Implicación del personal

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones entre el individuo	1. La comunicación interna es efectiva, los colaboradores se relacionan con sus jefes inmediatos.	4	4	4	
Expectativa	2. La expectativa del personal son expresadas con libertad.	4	4	4	
Motivación	3. Los colaboradores se sienten motivados por su jefatura predomina la buena comunicación.	4	4	4	
Plan de comunicación	4. Cuando en la institución se desarrollan conflictos laborales, se activa el plan de comunicación como solución inmediata que ejerce el jefe inmediato superior	4	4	4	

• Segunda dimensión: Cambio de actitud

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevas tecnologías	5. La gerencia garantiza que los colaboradores cuenten con buena tecnología en su equipo de comunicación: computación, teléfono de celular.	4	4	4	
Enfoque comunicativo	6. La empresa tiene un enfoque comunicativo basado en la descripción de todos los procesos oportunamente.	4	4	4	
Respuesta inmediata	7. Las respuestas inmediatas, son parte de la cultura organizacional de la empresa.	4	4	4	
Ideas y procesos	8. Las ideas para la mejora de los procedimientos son recepcionados por los jefes, sin discriminación alguno.	4	4	4	



• Tercera dimensión: Mejora de la productividad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información operativa	9. Los cambios o implementaciones de los procedimientos, generan información operativa de fácil comprensión.	4	4	4	
Identificados con los objetivos	10. Para mejorar la productividad se tienen identificado y comunicado el nivel de cumplimiento de los objetivos.	4	4	4	
Cultura de la organización	11. Ante incidencias en la productividad se desarrollan reuniones entre los equipos de trabajo, para proponer mejoras: Es cultura de la organización (costumbre)	4	4	4	

"Compromiso laboral"

• Primera dimensión: Compromiso afectivo

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificado con los valores	12. Los valores que forman parte de la organización son practicados por los colaboradores.	4	4	4	
Filosofía de la empresa	13. Es filosofía de la empresa la buena práctica en la convivencia lo que fortalece el compromiso de los colaboradores.	4	4	4	
Objetivos	14. Los objetivos de la empresa se logran por el alto nivel de afectividad entre los colaboradores .	4	4	4	
	15. La cordialidad y el respeto entre los colaboradores permite el logro de objetivos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: Compromiso de continuidad

INDICADORES	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	16. Cuando se trata de cumplir metas con los colaboradores incrementan su permanencia jornada por su alto nivel de compromiso.	4	4	4	

<b>Necesidad de permanencia</b>	17. Los colaboradores nuevos se sienten fortalecidos acompañados por sus jefes, quienes permanecen con horas adicionales para la mejor atención.	4	4	4	
<b>Sueldo</b>	18. El sueldo recibido por los colaboradores es proporcional al esfuerzo realizado.	4	4	4	
	19. Existe una política salarial que satisface al colaborador, pues recibe lo que se merece.	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	20. Los eventos de reconocimientos al mérito gozan de participación de todos los colaboradores.	4	4	4	
	21. Cuando la gerencia premia o reconoce al "buen colaborador" los resultados de la evaluación han sido de conocimiento público.	4	4	4	
<b>Beneficios</b>	22. Los beneficios económicos que perciben los colaboradores son justos.	4	4	4	
	23. Ante el incremento de la productividad se otorgan beneficios económicos proporcionales al logro.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Compromiso normativo**

<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
<b>Conciliación familiar</b>	24. El cumplimiento normativo de los beneficios familiares que les corresponde a los colaboradores están garantizados.	4	4	4	
	25. Cuando un colaborador tiene situaciones familiares que atender, el área que corresponde actúa sin postergación.	4	4	4	
	26. El área de RR.HH. realiza reuniones oportunas para actualizar la información familiar de los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los beneficios.	4	4	4	
<b>Permanencia en la empresa</b>	27. La gerencia tiene presencia física en las áreas para tener una mejor evaluación del clima laboral y conoce el nivel desempeño de los colaboradores.	4	4	4	
	28. Quienes tienen cargo de jefes garantizan la promoción o accesos del colaborador que por mérito le corresponde.	4	4	4	

	29. La permanencia de los colaboradores es por resultado de la confianza en el reconocimiento al mérito para los ascensos.	4	4	4
	30. Los colaboradores permanecen en la empresa, porque la promoción de Talento humano es justa.	4	4	4

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Revisar la pertinencia y redacción final

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  No aplicable

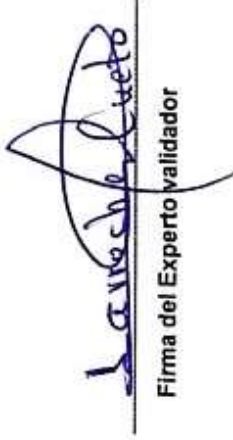
**Apellidos y nombres del juez validador:**

**Especialidad del validador:** Investigación científica

Lima, 09 de octubre del 2023.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Firma del Experto validador



## ANEXO 5 DE MUESTRA

### Fórmula de cálculo

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño muestra (número de elementos de una muestra).

N = Tamaño de la población (número total de los elementos que componen una población).

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gauss igual a 1.96, correspondiente a un nivel de confianza de 95%, por ser la más comúnmente usada.

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. En este caso se ha elegido p=0,5 porque maximiza el tamaño muestra.

q = (1-q) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5).

e = Margen de error permitido, el cual es la diferencia de un resultado de fuente muestra con uno de fuente censal.

Remplazando

$$n = ?$$

$$N = 120$$

$$Z = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$q = (1-q) = (1-0,5) = 0,5 \quad e = 0,05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (120) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = 96 \text{ de la muestra}$$

## TABLAS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 15**

*Medidas para evaluar valores del coeficiente del Alfa de Cronbach*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa >,9	Es excelente o muy alta
Coeficiente alfa >,8	Es bueno
Coeficiente alfa >,7	Es aceptable
Coeficiente alfa >,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >,5	Es probable

**Nota.** Sánchez, J. E. (2019). Cadena de valor e innovación. Durango,

**Tabla 16**

### Resumen de procesamiento de casos de comunicación interna

		N	%
Casos	Válido	96	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

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

**Tabla 17**

*Tabla de rangos de confiabilidad de la variable comunicación interna*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.894	11

**Tabla 18**

### Resumen de procesamiento de casos de compromiso laboral

		N	%
Casos	Válido	96	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

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

**Tabla 19***Tabla de rangos de confiabilidad de la variable compromiso laboral***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	19

**Tabla 20***Escala de los baremos de correlación de Spearman*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	<b>No existe relación alguna entre las variables</b>
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

**Nota:** Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. M. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed., p. 305). México: McGraw-Hill

# Anexo 6 SPSS

TESIS MAESTRIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 52 de 52 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
13	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	4	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	3	1	1	1	1	4	1	4	4	1	3	1	3	3
21	1	2	3	1	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

12:16 a. m. 16/12/2023

TESIS MAESTRIA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Ref.
1	P1	Numérico	8	0	1. La comunica	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
2	P2	Numérico	8	0	2. La expectati	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
3	P3	Numérico	8	0	3. Los colabora	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
4	P4	Numérico	8	0	4. Cuando en la	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
5	P5	Numérico	8	0	5. La gerencia	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
6	P6	Numérico	8	0	6. La empresa t	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
7	P7	Numérico	8	0	7. Las respuest	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
8	P8	Numérico	8	0	8. Las ideas pa	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
9	P9	Numérico	8	0	9. Los cambios	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
10	P10	Numérico	8	0	10. Para mejor	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
11	P11	Numérico	8	0	11. Ante incid	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
12	P12	Numérico	8	0	12. Los valores	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
13	P13	Numérico	8	0	13. Es filosofa	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
14	P14	Numérico	8	0	14. Los objetivos	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
15	P15	Numérico	8	0	15. La cordialid	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
16	P16	Numérico	8	0	16. Cuando se	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
17	P17	Numérico	8	0	17. Los colabor	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
18	P18	Numérico	8	0	18. El sueldo re	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
19	P19	Numérico	8	0	19. Existe una	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
20	P20	Numérico	8	0	20. Los eventos	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
21	P21	Numérico	8	0	21. Cuando la g	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
22	P22	Numérico	8	0	22. Los benefi	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
23	P23	Numérico	8	0	23. Ante el incr	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	
24	P24	Numérico	8	0	24. El cumplim	(1, Nunca) Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

# ANEXO 7 CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 23 de noviembre de 2023  
Carta P. 0969-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
Pérsida Gómez Mauricio  
Directora  
I.E. DORA MAYER



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROJAS LLANTOY, KAREN; identificada con DNI N° 45251132 y con código de matrícula N° 7000999184; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Comunicación interna y compromiso laboral en los docentes de una institución educativa de Callao, 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ROJAS LLANTOY, KAREN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrufo*

Dra. Helga R. Majo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos



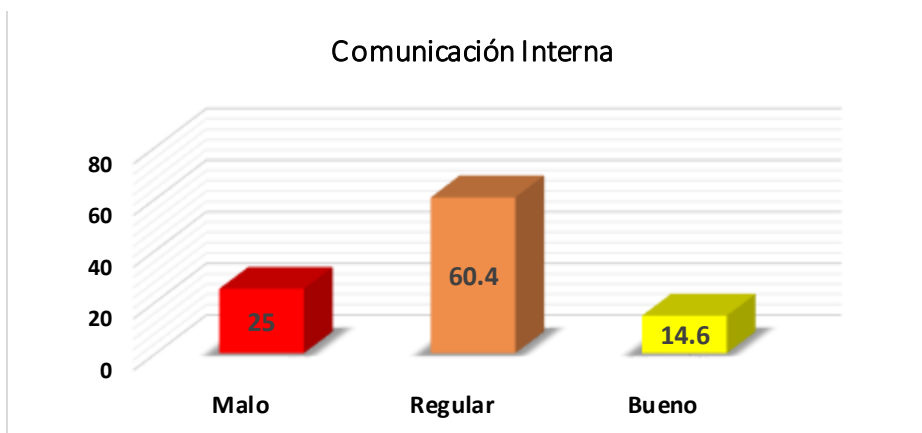
Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



## Anexo 9. Gráficos de Estadística descriptiva

Figura 1

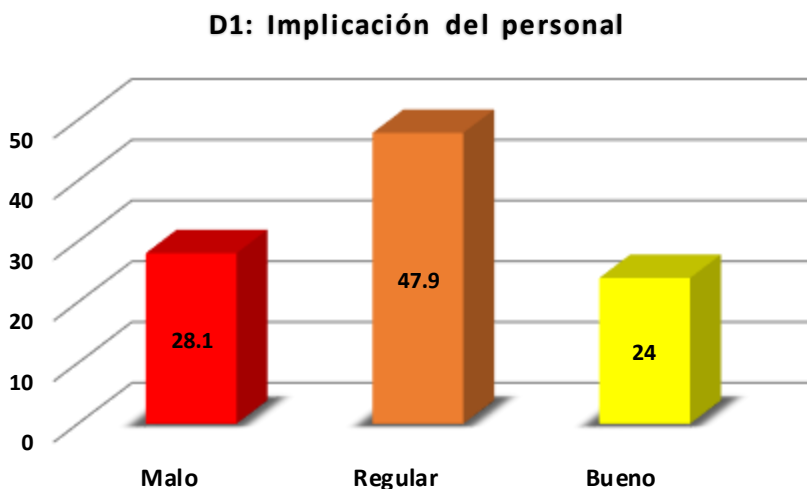
VARIABLE 1: Gráfico de barra de la comunicación Interna



Se muestra en la Tabla 2 y Figura 1 evidencia un 25% con un nivel Malo (M) en relación a la comunicación en una Institución Educativa, los encuestados manifiestan que no han considerado la relevancia de reuniones informativas como una herramienta efectiva para la CI con los empleados, hay la necesidad de utilizar un idioma uniforme Ante la empresa en cada reunión formal. Así mismo un 60.4% mencionan que es Regular (R) la comunicación en la empresa y solo se evidencia un 14.6 % es Bueno (B) transmitiendo la relevancia que tiene en toda empresa para promover y fomentar el compromiso a los colaboradores.

Figura 2

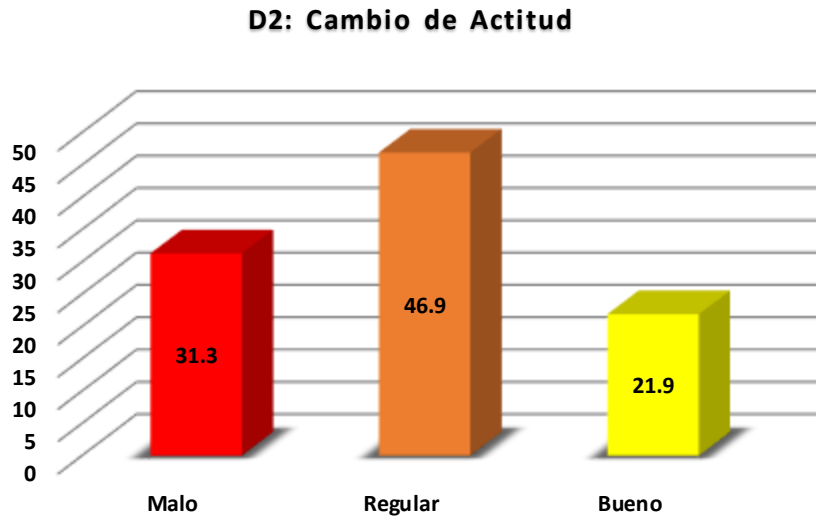
DIMENSIÓN 1: Porcentaje de implicación del personal



En los resultados hallados en la Tabla 3 y Figura 2 muestra un 28.1% con un nivel malo (M) de implicación del personal en la institución respondiendo los encuestados que casi nunca o nunca hay una comunicación efectiva y los colaboradores no se relacionan con sus jefes inmediatos, Por otro lado, el 47,9% de 120 de encuestados manifiestan que es regular (R) que existe una percepción de que a veces o casi siempre son considerados en preocuparse por realizar reuniones informativas y periódicas de esa manera motivar el desempeño de los colaboradores. Además, indica que no contribuye al resolver un conflicto laboral o toma decisiones para resolver los problemas que podrían surgir, mientras que un 24% refieren un nivel bueno (B) en la implicación del personal al responder siempre y casi siempre. (B).

**Figura 4**

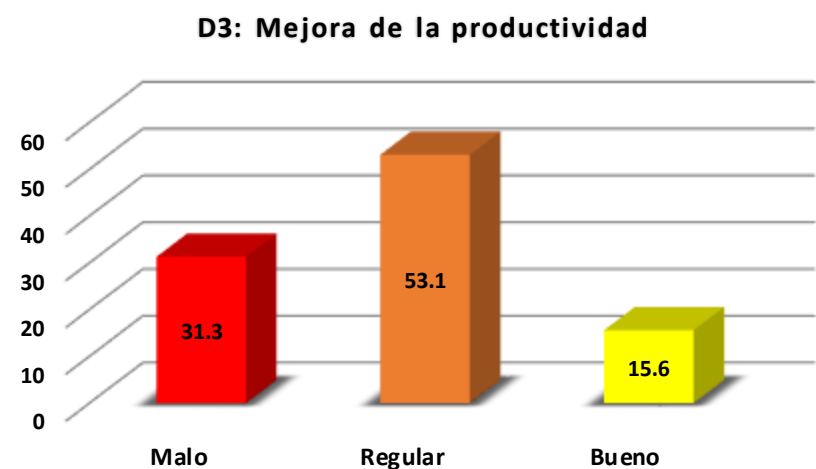
*DIMENSIÓN 2: Gráfico de la comunicación efectiva*



En los resultados de acuerdo en la Tabla 4 y Figura 3 determina un 31.3% con un nivel malo (M) de cambio de actitud en la Institución, lo cual han percibido los trabajadores la falta de reuniones para mejorar la comunicación y cuando dan ideas para mejorar algunos procedimientos no son recepcionado por los jefes. Por otro lado, el 46,9% de 120 de encuestados demuestran que es regular (R) del CA al haber contestado a veces o casi siempre que la organización emplea reunión y realizan uso de mecanismos de comunicación y escucha activa. Mientras que un 21.9% de los colaboradores con los puntos mencionados refieren que es un nivel bueno (B).

**Figura 5**

*DIMENSION 3: Grafico en mejora de la productividad*

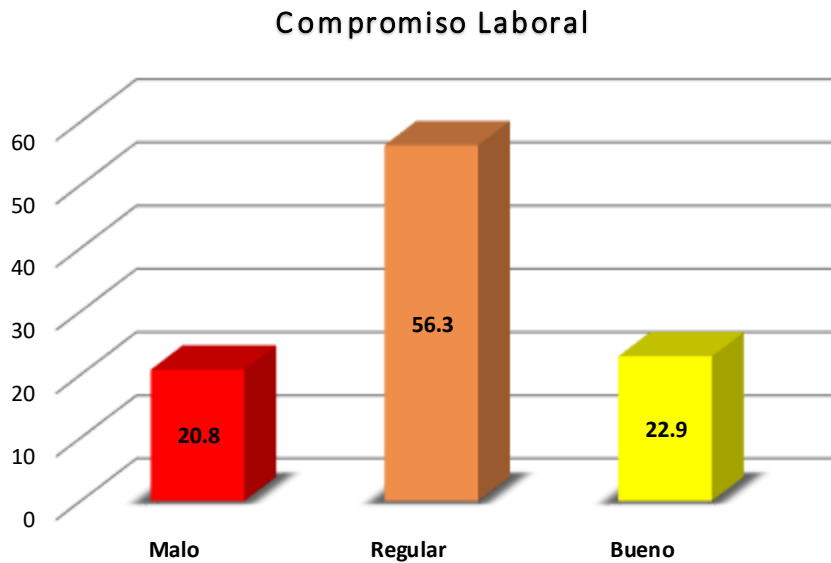


Brevemente según la Tabla 5 y Figura 4 evidencia un 31.3% con un nivel malo (M) de la mejora de la productividad en la institución, considerando que casi nunca o nunca realizan reunión entre los equipos de trabajo para promover mejoras en las incidencias de la productividad y al cambiar algunos procedimientos informan de manera fácil de comprensión. Por otro lado, el 53,1% de 120 de encuestados demuestran que es regular (R) al responder a veces y casi siempre escuchan sus propuestas para mejorar el nivel de cumplimiento en metas de la organización, mientras un 15.6% refieren que es bueno (B) que siempre realizan lo mencionado en cada punto.



**Figura 5**

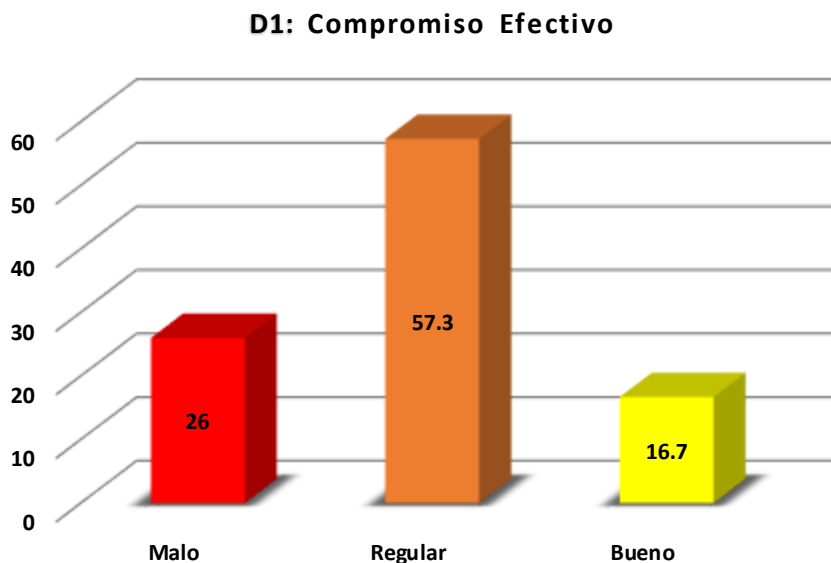
*VARIABLE 2: Gráfico de la barra compromiso laboral*



En los resultados se considera en la Tabla 6 y Figura 5 considera un 20.8% con un nivel malo (M) de compromiso laboral en la Institución Educativa, manifiestan que nunca y casi nunca reconocen o incentivan su desempeño, por ende no expresan sus ideas al realizar alguna actividad, Por otro lado, el 56,3% de 120 encuestados demuestran que es regular (R) el compromiso en la organización y mientras que un 22.9% refieren que es bueno (B) por lo cual siempre y casi siempre fomentan la motivación, para alcanzar los objetivos.

**Figura 6**

*DIMENSION 1: Gráfico de Compromiso Afectivo*

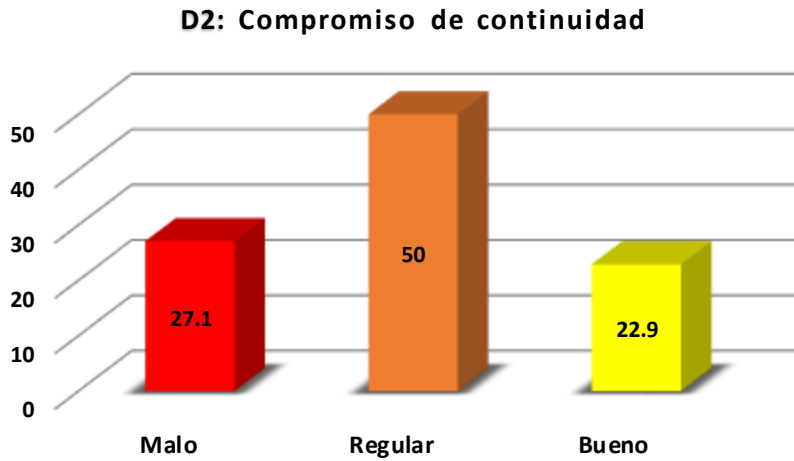


En los resultados se visualiza en la Tabla 7 y Figura 6 muestra un 26% con un nivel malo (M) de compromiso afectivo en la institución, permite evidencia que casi nunca y nunca impulsa las buenas prácticas en la convivencia por ende hay desmotivación en la realización de las tareas, Por otro lado, el 57,3% de 120 de encuestados demuestran que es regular (R) el compromiso afectivo en la organización y por lo contrario un 16.7% refieren que es bueno (B) que siempre los objetivos se logran por el alto nivel de afectividad entre los colaboradores y jefes.



**Figura 7**

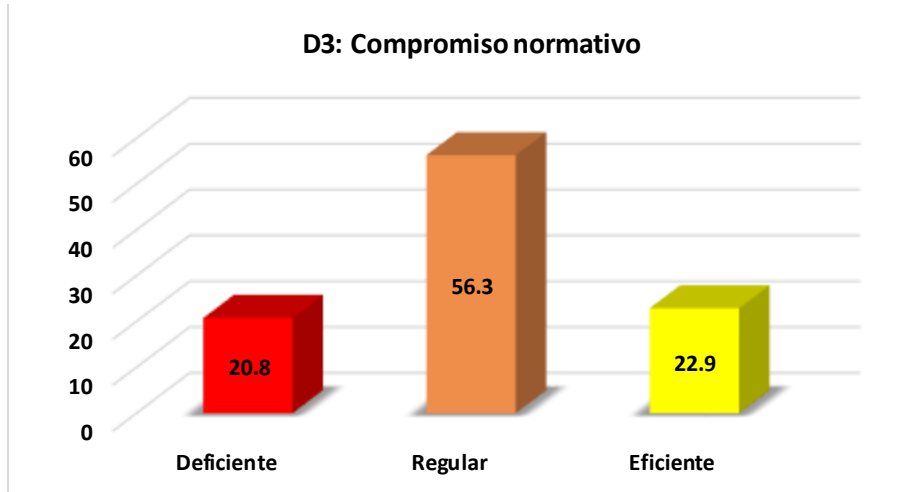
*DIMENSION 2: Gráfico de Compromiso de continuidad*



Se observa en el resultado de la Tabla 8 y Figura 7 muestra un 27.1% con un nivel malo (M) de compromiso de continuidad en la institución, eso quiere decir que casi nunca y nunca los colaboradores incrementan su labor de jornada por la falta de fidelización y insatisfacción laboral, Por otro lado, el 50% de 120 de encuestados demuestran que es regular (R), que a veces realizan tareas fuera de su hora y mientras que un 22.9% refieren que es bueno (B), mantiene un buen vínculo entre empleado y jefe.

**Figura 8**

*DIMENSION 3: Porcentaje de Compromiso normativo*



Se aprecia en esta Tabla 9 y Figura 8 demostrando un 20.8% con un nivel malo (M) de compromiso normativo en la institución, en otras palabras, expresa que nunca o casi nunca realizan evaluaciones de clima laboral por ende no saben si el trabajador está satisfecho o desmotivado. Por otro lado, el 56,3% de 120 de encuestados demuestran que es regular (R), mientras que un 22.9% refieren que es bueno (B) que siempre y casi siempre reconocen el buen desempeño de los colaboradores.