



Universidad César Vallejo

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

Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional:

**Diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores
administrativos de la provincia del Santa, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Paredes Kemper, Rosa Angelica (orcid.org/0000-0002-3100-0842)

ASESOR:

Mg. Peralta Eugenio, Gutember Viligran (orcid.org/0000-0002-1177-6088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres y hermana, que siempre me motivan a dar lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, a mis padres y hermana que me han apoyado y dado ánimos durante la realización de esta tesis.

También, al Mg. Gutember Peralta por su dedicación constante, con su asesoría he podido concluir la tesis satisfactoriamente.

Finalmente, agradezco a las empresas que me permitieron realizar la aplicación de los instrumentos a su personal y a los trabajadores por su accesibilidad a participar.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PERALTA EUGENIO GUTEMBER VILIGRAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: DIFERENCIAS SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2023", cuyo autor es PAREDES KEMPER ROSA ANGELICA, 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 Completa 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.

CHIMBOTE, 31 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PERALTA EUGENIO GUTEMBER VILIGRAN DNI: 44110570 ORCID: 0000-0002-1177-6088	Firmado electrónicamente por: GPERALTAE el 01- 02-2024 10:50:56

Código documento Trilce: TRI - 0736518





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PAREDES KEMPER ROSA ANGELICA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL: DIFERENCIAS SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

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.

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA ANGELICA PAREDES KEMPER DNI: 70128349 ORCID: 0000-0002-3100-0842	Firmado electrónicamente por: RPAREDESKE1299 el 31-01-2024 11:52:15

Código documento Trilce: TRI - 0736517

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticos de contraste de la muestra según el tiempo de servicio	13
Tabla 2. Estadísticos de contraste de la muestra según edad.....	14
Tabla 3. Estadísticos descriptivos y correlación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional de la muestra total.....	18
Tabla 4. Correlación entre las variables de acuerdo con el tiempo de servicio	19
Tabla 5. Correlación entre las variables de acuerdo con la edad	20

RESUMEN

Este estudio se planteó con el objetivo principal de conocer la relación entre las variables, satisfacción con la comunicación interna (SCI) y el compromiso organizacional (CO) en trabajadores administrativos de la provincia del Santa. El tipo de investigación fue básica con un diseño correlacional simple. La muestra la conformaron 267 trabajadores de 6 organizaciones pertenecientes a la provincia, a los cuales se les administró 2 cuestionarios uno para medir cada variable. Como hallazgos se presenta que la SCI y el CO se correlacionan de manera positiva y estadísticamente significativa, evidenciando un mayor efecto la SCI con la dimensión “compromiso afectivo” del CO. Además, al analizar la SCI y el CO en función a las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad” presentan correlaciones de mayor efecto en trabajadores que tienen menor tiempo en una organización y una menor edad.

Palabras clave: comunicación, satisfacción, compromiso, trabajadores

ABSTRACT

This study was proposed with the main objective of knowing the relationship between the variables, satisfaction with internal communication (SCI) and organizational commitment (OC) in administrative workers in the province of Santa. The type of research was basic with a simple correlational design. The sample was made up of 267 workers from 6 organizations belonging to the province, to whom two questionnaires were administered, one to measure each variable. The findings show that SCI and CO correlate positively and statistically significantly, showing a greater effect of SCI with the “affective commitment” dimension of CO. Furthermore, when analyzing the SCI and the CO based on the sociodemographic variables “time of service” and “age”, they present correlations with a greater effect in workers who have less time in an organization and are younger.

Keywords: communication, satisfaction, commitment, workers

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna (CI) es un proceso a través del cual surgen y se desarrollan las organizaciones, iniciando con la expresión de una idea para formar un negocio hasta las acciones que llevan a la permanencia y relevancia de este mismo a largo del tiempo, la participación de las diversas manifestaciones de la CI siempre está presente (Schoeneborn et al., 2019). Por lo que, es un aspecto que las empresas deben tomar en consideración y cuidar de manera adecuada.

Organismos alrededor del mundo hablan de la necesidad de crear medios para lograr una CI efectiva que facilite al colaborador participar activamente en la planificación y toma de decisiones, identificando los agentes de acción y los canales de comunicación adecuados. En la realización de cambios organizacionales exitosos la CI es indispensable, ya que estos cambios traen consigo confusión y resistencia de los colaboradores; por lo que, el comunicar lo que ocurre en la empresa de manera clara favorecerá la cultura organizacional y, en consecuencia, impactará en la percepción positiva de la experiencia de los colaboradores en las organizaciones (Kemp, 2022; Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021; Strand, 2022).

En Perú, diversos estudios han evidenciado las deficiencias en este ámbito en las empresas, donde no existen estrategias de comunicación o un área que gestione ese proceso para encontrar los canales adecuados para transmitir información, instituciones que no poseen lineamientos establecidos para el cómo se deben comunicar las áreas o qué deben comunicar, lo que conlleva a que la información sea tergiversada y a colaboradores insatisfechos con la comunicación en la organización (Antón-Chávez & García-Yovera, 2019; Gutiérrez, 2017; Saldaña et al., 2023).

Las practicas que las organizaciones tengan para la CI anteceden a la satisfacción que los trabajadores lleguen a tener de dichas prácticas, la satisfacción se entiende como una consecuencia lógica de su adecuado tratamiento (Carrière & Bourque, 2009). La SCI tiene un carácter predictivo sobre el compromiso de los colaboradores de manera indirecta y directa, de

forma indirecta haciendo un adecuado uso de ella como base para otros aspectos como el apoyo organizativo percibido, el atractivo del empleador, la satisfacción laboral que incrementan el compromiso; de manera directa la SCI en la organización ayuda a fortalecer la identificación del personal, parte importante del compromiso afectivo. Además, la CI debe ir en armonía y congruencia con diferentes factores para ser efectivo, factores como con un liderazgo adecuado para generar e incrementar el CO (Dalal et al., 2023; Krywalski, 2020; Tkalac & Men, 2023; Ramos-Maçãe & Román-Portas, 2022). Puesto que, no solo tiene que ver el acto de comunicar apropiadamente sino el qué se comunica y la percepción que los colaboradores tengan de esa información (Einwiller et al., 2021).

Una variable que tiene impacto en la SCI y el CO es el tiempo que los colaboradores estén en una organización, influyendo en la percepción de la comunicación en la organización, la apreciación sobre la cantidad de limitaciones que tiene la CI varía según la antigüedad, los colaboradores con mayor antigüedad perciben mayores limitaciones en la CI (Rodrigues et al., 2018). De igual manera, el tiempo de servicio interviene en el compromiso de los colaboradores, se menciona que cuando el tiempo es menor en la organización el compromiso será mayor a diferencia de los que cuentan con una mayor antigüedad (Currie & Dollery 2006; Hong, 2016).

De manera empírica se ha observado que una de las principales quejas de los colaboradores es el cómo se da comunicación dentro de la organización, tanto a nivel formal como informal, se menciona que la CI es ambigua, insuficiente, errónea, entre otros, lo que retrasa las actividades de los colaboradores y crea malestar en ellos. La falta de estrategias para comunicar información parece impactar en la manera en la cual estos perciben la organización; así pues, nace la necesidad de investigar las presentes variables.

Por lo cual, se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿Cómo es la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023?

Investigar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional aportará a nivel teórico, ya que permitirá conocer el tipo de relación entre ambas variables en las organizaciones de la provincia del Santa, puesto que al realizar la revisión bibliográfica solo se encontraron estudios que estudiaban la CI mas no la variable SCI con la CO; también contará con las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad” que no han sido estudiada recientemente en el país. Asimismo, a nivel metodológico esta investigación podrá ser utilizada como antecedente para investigaciones futuras en la misma localidad o en una población similar con las mismas variables. Por último, esta investigación posee relevancia práctica, ya que, comprobar la hipótesis de estudio permitirá determinar la importancia que la SCI tiene para incrementar el CO en los colaboradores, conocimiento necesario para poner en acción a los directivos o dueños de empresas locales, sirviendo como impulso para, en primer lugar, medir la SCI y actuar en consecuencia implementando prácticas adecuadas de CI.

Por ello, esta investigación tiene como objetivo general establecer la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. Además, determinar las diferencias según tiempo de servicio y edad en las variables de estudio, analizar la relación entre satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en la muestra total y según tiempo de servicio y edad.

Respecto a las hipótesis de la investigación de manera general la satisfacción con la comunicación interna se relaciona en sentido positivo con el compromiso organizacional, de modo específico se asevera que existen diferencias estadísticamente significativas según tiempo de servicio y la edad en las variables de estudio y, la satisfacción comunicación interna y compromiso organizacional se relacionan con mayor efecto en los colaboradores con menor tiempo de servicio y menor edad.

II. MARCO TEÓRICO

Las variables de investigación satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional han sido analizadas en diversos estudios que buscan conocer su relación, para esta investigación se tomaron en cuenta aquellas investigaciones realizadas a nivel internacional, las cuales son las siguientes:

La investigación realizada por Tkalac & Men (2023) estudió la relación entre la satisfacción con la comunicación interna (SCI) y el compromiso organizacional (CO). La muestra estuvo conformada por 3457 empleados de 30 empresas de Croacia. El objetivo fue analizar cómo la SCI influye en el compromiso de los empleados y explorar el posible efecto mediador de la percepción de apoyo organizacional y la atracción del empleador. Encontraron una correlación positiva entre el SCI y compromiso organizacional ($r = 0.61$, $p < 0.01$), SCI y apoyo organizacional percibido ($r = 0.80$, $p < 0.01$), y SCI y atracción del empleador ($r = 0.72$, $p < 0.01$). La SCI tuvo un efecto positivo indirecto en el CO a través de la atracción del empleador y, en menor medida, del apoyo organizacional percibido. Por lo cual, satisfacer la comunicación interna es vital, ya que, mejorara su percepción del empleador y su relación laboral a través del apoyo organizacional que perciben los trabajadores, lo que finalmente lleva al CO.

En Tailandia, Pongton & Suntrayuth (2019) analizaron la relación entre la SCI, el compromiso de los empleados, la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Las encuestas se aplicaron a 400 personas pertenecientes al personal de instituciones de educación superior públicas y privadas. Hallaron una correlación positiva entre SCI y compromiso de los empleados ($\beta = 0.305$, $p < 0.01$), SCI y satisfacción laboral ($\beta = 0.234$, $p < 0.01$), satisfacción laboral y compromiso de los empleados ($\beta = 0.662$, $p < 0.01$), satisfacción laboral y desempeño laboral ($\beta = 0.191$, $p < 0.01$), compromiso de los empleados y desempeño laboral ($\beta = 0.394$, $p < 0.01$). Lo que indica que la SCI tuvo un efecto positivo en el compromiso y la satisfacción laboral, y estos a su vez influyen positivamente en el desempeño laboral. Por lo cual, mejorar la

comunicación interna permite aumentar la satisfacción y el compromiso, lo que se traduce en mejor desempeño.

Otro estudio realizado en Malasia por Bin-Ahmad & Jasimuddin (2021) que buscó evidenciar el vínculo entre la satisfacción con la comunicación (SC) y el compromiso afectivo y el rol mediador en esa relación de las variables: prácticas de gestión de recursos humanos (HR) y el ajuste persona-organización (P-OF) en una muestra de 195 empleados de tiempo completo de diferentes empresas del sector de servicios. Como resultados reportaron que la SC se correlaciona con el CA ($r = 0,67$, $p < 0,01$), y referente al efecto mediador el modelo SC y P-OF y HR y CA (original sample= 0.138, sample mean= 0.14 DE= 0.035, T statistics= 3.923, p valor= 0). En conclusión, hay relación positiva entre la SC y el CA, además, las prácticas de HR y el ajuste P-O se comportan como mediadores parciales entre la satisfacción de la comunicación y el compromiso afectivo.

La comunicación se define como aquel proceso indispensable en una organización, ya que todas las personas dentro de esta deben tomar responsabilidad para difundir información que facilite el trabajo. La forma de transmitir la información es diversa en su direccionalidad, contenido y canal. La finalidad es llevar información requerida de un punto hacia otro (Chiavenato, 2009).

Los encargados de crear y gestionar los medios de comunicación interna son los altos mandos, como la gerencia o dirección de una organización, pero más allá de generar los canales de comunicación deben comprobar que esos medios sean los adecuados y cubran las necesidades de los colaboradores de la organización (Carrière & Bourque, 2009). Medir el impacto de la comunicación interna en la organización es vital para obtener los beneficios de un adecuado uso de la CI, no obstante, en América Latina existen deficiencias en la medición de la CI, puesto que no se sabe qué medir, cómo medir, ni se cuentan con las herramientas necesarias para realizarlo (Yue & Thelen, 2023).

Una de las herramientas para poder medir la comunicación interna son los cuestionarios de satisfacción con la comunicación interna que evalúan la percepción de los colaboradores sobre la gestión de la CI. La satisfacción con la comunicación interna se define como el grado de satisfacción aceptable con varios aspectos de la comunicación interna, ya que esta se conforma de varias dimensiones, en esta se encuentra desde el análisis de la comunicación en las relaciones con el supervisor y los compañeros de trabajo, hasta la satisfacción con los medios tecnológicos que están a su disposición para comunicarse con otros en la documentación formal (Downs & Hazen, 1977).

Referente al compromiso organizacional Robbins & Judge (2012) mencionan que es al estado que se llega cuando el colaborador se puede identificar con la organización, sus metas y anhelos, que crea y refuerza la pertenencia del colaborador a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse o tener un vínculo con el trabajo y sus características, a diferencia del compromiso organizacional que es identificación con la organización. En este estudio se tomará y trabajará la segunda definición.

La importancia de la comunicación interna se explica con el enfoque teórico de la constitución comunicativa de las organizaciones que nace a partir de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas. Este enfoque menciona que las organizaciones se establecen a través del proceso de comunicación, es decir, todo lo que sucede en esta se realiza gracias al intercambio de información, ya que permite que se den, transformen, generen ideas y planes, estando involucrada hasta en el más mínimo suceso en una organización. El intercambio es interpersonal y diario, las personas dan sentido a su entorno y se orientan entre sí con la comunicación hacia resultados y soluciones, por ende, tiene que existir de manera constante para poder llevar a una organización a desarrollarse. Cuando, dentro de una organización, el intercambio de información se termina la organización llegará a su fin, ya que esta no existe sin la comunicación entre los trabajadores (Schoeneborn et al., 2019).

Respecto a la segunda variable, la teoría que explica el compromiso organizacional es la teoría del mismo nombre, que hace énfasis en que el CO está integrado por 3 componentes: el compromiso afectivo, referido a cuan emocionalmente el personal se encuentra vinculado con la organización, cuanto se identifica con esta y sus valores; el compromiso normativo, que refiere a la creencia personal de los trabajadores sobre su deber moral de permanecer en la organización por diversos factores; el compromiso de continuidad, que se refiere a no tener el propósito de abandonar la organización por el esfuerzo, el arriesgarse o el tiempo que este proceso requeriría. Estos tres componentes y su interacción continua contribuyen al CO de cada trabajador (Allen & Meyer, 1990).

Por último, se consideró la teórica del intercambio social como fundamento de esta investigación para explicar la hipótesis de la asociación positiva entre la SCI y el CO, puesto que, la teoría se basa en que toda interacción realizada en el contexto social es con la finalidad de, en algún momento, recibir alguna recompensa que complazca las necesidades de una persona, que genere placer o satisfacción, teniendo en consideración que, el valor que se le asigna a las recompensas cambia con el tiempo y las condiciones en las que la persona receptora se encuentre (Redmond, 2015). En el contexto organizacional y específicamente en las variables de estudio: los colaboradores en una organización perciben la adecuada CI como una recompensa lo que lleva a que estos refuercen su compromiso con la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación corresponde al tipo de investigación básica, ya que con esta se pretendió llegar a un conocimiento más amplio de las variables por medio de la comprensión del cómo se relacionan la comunicación y el compromiso organizacional (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018). En cuanto al diseño es correlacional simple, porque se realizó una toma única de datos y no se usaron técnicas de control para las variables intervinientes en el estudio (Ato & Vallejo, 2015).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación son la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional.

Variable 1: Satisfacción con la comunicación interna

Definición conceptual: Es la percepción individual del trabajador negativa o positiva sobre la comunicación en varios niveles dentro del trabajo (Downs & Hazen, 1977).

Definición operacional: La variable se asume operacionalmente a partir de los puntajes obtenidos del cuestionario de satisfacción con la comunicación interna.

Indicadores: 1) satisfacción con la retroalimentación(SR): metas, logros, fracasos, requisitos y éxito; 2) satisfacción con la comunicación con el superior (SCS): formal, trato, escucha, atención y subordinado; 3) satisfacción con la comunicación horizontal(SCH): mismo nivel, compañeros, coordinación, ausencia de barreras y disposición; 4) satisfacción con la comunicación informal(SCI): socialización informal, decisiones, chismes y utilidad; 5) satisfacción con la información corporativa(SIC): normas de trabajo, ganancias y leyes 6) satisfacción con el clima de comunicación(SCC): promoción de valores, pertenencia y metas 7) satisfacción con la calidad de

los medios de comunicación(SMC): canal, tecnología, intranet y oportunidad; y, 8) satisfacción con la comunicación en las reuniones(SCR): utilidad, organización y duración.

Escala: Ordinal.

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Mowday et al. en 1982 lo definen como “la fuerza relativa de la identificación y participación de un individuo en una organización en particular” (p. 17).

Definición operacional: La variable se asume operacionalmente a partir de los puntajes obtenidos de la escala de compromiso organizacional.

Indicadores: 1) Compromiso afectivo (CA): permanecer, identificarse y pertenecer; 2) compromiso normativo (CN): duración, dejar la organización, moral, y 3) compromiso de continuidad (CC): afectado, difícil y cambio.

Escala: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población objetivo fue trabajadores administrativos de la provincia del Santa que aceptaran voluntariamente ser partícipes de estudio.

Los criterios de inclusión fueron: colaboradores del área administrativa en una organización en la provincia del Santa, estar en planilla, llevar mínimo un mes laborando en la organización. Y, en cuanto a los criterios de exclusión se tuvo en cuenta: trabajadores con un puesto de alto mando, como el de gerente general o que no tenga un jefe directo.

Muestra

Esta estuvo conformada por 267 trabajadores administrativos de empresas de la provincia del Santa, los cuales tuvieron edades entre 18 a 69 años donde el promedio de edad fue de 39 con una desviación estándar de 19.90, el 47.19% estos fueron mujeres y el 52.81% hombres. En cuanto al tiempo de servicio va desde los 2 meses a los 49 años en una misma organización.

Muestreo

Para recolectar la muestra se utilizó el muestreo por conveniencia, donde el investigador elige a los participantes debido a su accesibilidad a estos y además porque cumplen con los criterios de inclusión establecidos. El proceso se repite hasta lograr el número deseado (Hernández-Ávila, 2019).

Unidad de análisis

Colaboradores administrativos de empresas de la provincia del Santa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, que hace uso de procedimientos estandarizados de investigación que garantizan la validez y confiabilidad de los datos. A través de esta se pudo analizar específicamente la información brindada por los participantes referente a la SCI y el CO (García et al., 1993).

Respecto a los instrumentos utilizados para recopilar la información necesaria fueron 2, uno centrado en la comunicación organizacional denominado: Internal communication satisfaction questionnaire (UPZIK-ICSQ) (Tkalac et al., 2019) y, para medir el compromiso organizacional se usó la escala de compromiso organizacional de Allen & Meyer (1990).

El cuestionario Internal communication satisfaction questionnaire (UPZIK-ICSQ) es la versión en inglés presentada en 2021 del original realizado en Croacia por Tkalac et al. en 2009. Este instrumento cuenta validez, con valores como NFI=.847, CFI=.876, TLI=.858, RMSEA=.097; además, presenta una adecuada confiabilidad, el coeficiente alfa para el cuestionario total es .97, de la misma manera para cada una de las dimensiones como 1) SR=.90, 2) SCS= .92, 3) SCH= .83, 4) SCI= .84, 5) SIC= .88, 6) SCC= .95, 7) SMC= .85, y 8) SCR= .88. El cuestionario cuenta con 32 ítems de escala ordinal y Likert, su valoración va desde 1 para extremadamente insatisfecho y 7 para extremadamente satisfecho.

Por otro lado, la escala de compromiso organizacional realizada por Alles y Meyer (1990) presenta evidencias psicométricas apropiadas en el contexto peruano realizado Neyra et al., (2020) que obtuvo una adecuada consistencia

interna con el coeficiente alfa general de .91, en cuanto a las dimensiones, los valores obtenidos fueron 1) CA=.76, 2) CN=.79 y 3) CC=.75. Además, e, índice KMO=0.916 es aceptable y Chi cuadrado de 670,524, que evidencia la correlación entre los ítems, en el análisis factorial a través de componentes rotados obtuvieron en la dimensión 1) CA= 0.674 y 0.685, en la dimensión 2) CN=0.834 y 0.557, y para la dimensión 3) CC=0.724 y 0.669. La escala cuenta con 18 ítems de medida ordinal cuya valoración va desde 1 siendo totalmente desacuerdo hasta 5 totalmente de acuerdo.

3.5. Procedimientos

Para concretar este estudio inicialmente se realizó una revisión de información relacionada a las variables examinadas en las diferentes bases de datos de alto impacto, de esa manera se obtuvieron los antecedentes para la investigación más actualizados, de igual manera con la información para el marco teórico. Cuando la información fue obtenida se solicitó los requisitos para poder aplicar los instrumentos que midieron las variables en 5 organizaciones de la provincia del Santa. Posteriormente se hizo entrega de una carta formal de permiso para la aplicación en conjunto con los requisitos que cada organización necesitaba.

La aplicación se llevó a cabo en diferentes días a lo largo de 1 mes, en primer lugar, porque fueron 5 organizaciones diferentes. Los instrumentos se repartieron de oficina en oficina de acuerdo con la disponibilidad de los participantes o el consentimiento del jefe de cada oficina. Además, las instrucciones se dieron personalmente a cada uno de los participantes debido al constante flujo de personas y actividades propias de los trabajadores administrativos; y se observó el llenado de los instrumentos respondiendo las dudas cuando se presentaban, verificando que todos los enunciados estuviesen resueltos.

3.6. Método de análisis de datos

Cuando se tuvieron todas las encuestas físicas se procedió como primer paso con la tabulación de los datos en Excel. Luego se realizó el análisis de los

datos con la aplicación SPSS, empezando con el análisis de valores atípicos, luego el análisis descriptivo de las variables, el análisis comparativo a través la prueba ANOVA de un factor para examinar las medias de tres o más grupos, y finalmente, se examinó las correlaciones con el coeficiente de Pearson de la muestra total entre ambas variables y de manera específica también se analizó las variables según las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad”.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto obtuvo la aprobación del comité de ética de investigación de la escuela de psicología después de una exhaustiva revisión. Además, cumple con los lineamientos de aspecto ético indispensable para su realización, esos son la integridad científica que refiere al conjunto de valores que permiten que se realice de manera precisa y honesta, que implica que los investigadores deben evitar el sesgo al reportar sus resultados y malas prácticas como el plagio a otros, es decir, los investigadores deben incluir en su investigación una cita si la idea no es de su autoría, lo cual no es solo un deber sino también un derecho que tienen que conocer (Maguiña, 2018; Miranda, 2013).

Además, la investigación toma en consideración el principio de no maleficencia, que está referido a no hacer daño a la población en la que se realiza el estudio, este principio debe ser parte de toda la investigación desde el momento en que se realiza la aplicación, el resguardo de esos datos hacia terceros y en la exposición de los resultados obtenidos de manera transparente (American Psychological Association [APA], 2002).

IV. RESULTADOS

Análisis de contraste

Al comparar las variables según tiempo de servicio, se observan diferencias significativas en: compromiso afectivo ($F= 14.616$, $p= .000$), compromiso de continuidad ($F= 7.936$, $p= .000$) y compromiso normativo ($F= 9.642$, $p= .000$), donde las medias van aumentando a medida que los trabajadores adquieren antigüedad.

Tabla 1

Estadísticos de contraste de la muestra según el tiempo de servicio (N=267).

Variable	Tiempo de servicio	N	M	DE	F	p
Satisfacción con la retroalimentación	< a un año	110	19.436	4.058	.799	.527
	1 a 3 años	39	18.769	4.221		
	4 a 6 años	27	17.852	5.275		
	7 a 15 años	45	18.978	4.283		
	16 a 49 años	46	19.109	4.228		
Satisfacción con la comunicación con el jefe inmediato	< a un año	110	21.709	4.624	1.428	.225
	1 a 3 años	39	20.154	5.013		
	4 a 6 años	27	20.185	5.864		
	7 a 15 años	45	20.489	4.506		
	16 a 49 años	46	20.174	5.372		
Satisfacción con la comunicación horizontal	< a un año	110	21.482	4.277	1.380	.241
	1 a 3 años	39	20.051	4.915		
	4 a 6 años	27	20.704	5.224		
	7 a 15 años	45	19.978	4.335		
	16 a 49 años	46	20.717	3.284		
Satisfacción con la comunicación informal	< a un año	110	15.245	4.003	.353	.842
	1 a 3 años	39	15.923	4.331		
	4 a 6 años	27	15.037	3.838		
	7 a 15 años	45	15.067	4.510		
	16 a 49 años	46	15.000	3.602		
Satisfacción con la información sobre la organización	< a un año	110	17.882	4.467	.380	.823
	1 a 3 años	39	17.359	5.348		
	4 a 6 años	27	17.593	5.235		
	7 a 15 años	45	16.867	4.822		
	16 a 49 años	46	17.565	4.632		
Satisfacción con el clima de la comunicación	< a un año	110	19.700	4.826	.812	.518
	1 a 3 años	39	19.667	4.636		
	4 a 6 años	27	17.889	5.892		
	7 a 15 años	45	19.067	5.061		
	16 a 49 años	46	19.130	4.938		
	< a un año	110	19.082	4.464	.682	.605

Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación	1 a 3 años	39	17.923	4.568		
	4 a 6 años	27	18.333	5.824		
	7 a 15 años	45	18.089	4.316		
	16 a 49 años	46	18.739	4.459		
Satisfacción con la comunicación en reuniones	< a un año	110	19.736	4.615		
	1 a 3 años	39	18.615	4.546		
	4 a 6 años	27	18.185	5.350	1.222	.302
	7 a 15 años	45	18.533	4.465		
	16 a 49 años	46	18.478	4.564		
Compromiso Afectivo	< a un año	110	25.955	7.031		
	1 a 3 años	39	26.231	7.209		
	4 a 6 años	27	29.593	8.317	14.616	.000
	7 a 15 años	45	30.044	6.557		
	16 a 49 años	46	34.587	5.377		
Compromiso Continuidad	< a un año	110	17.673	6.206		
	1 a 3 años	39	19.487	5.306		
	4 a 6 años	27	20.852	7.263	7.936	.000
	7 a 15 años	45	19.911	7.320		
	16 a 49 años	46	23.870	6.076		
Compromiso Normativo	< a un año	110	24.445	7.016		
	1 a 3 años	39	24.256	6.146		
	4 a 6 años	27	26.074	7.442	9.642	.000
	7 a 15 años	45	27.067	7.629		
	16 a 49 años	46	31.630	6.567		
Total		267	26.262	7.413		

Nota: M= media, DE= desviación estandar, F= variación entre las medias de las muestras, p= significancia estadística

En el análisis de contraste según edad, se observa que existen diferencias estadísticamente significativas en: compromiso afectivo ($F= 13.556$, $p= .00$), compromiso de continuidad ($F= 8.333$, $p = .00$), y compromiso normativo ($F= 9.395$, $p = .00$). Donde las medias van aumentando a medida que los trabajadores envejecen.

Tabla 2

Estadísticos de contraste de la muestra según edad (N=267).

Variable	Edad	N	M	DE	F	p
Satisfacción con la retroalimentación	18 a 24 años	23	18.91	3.64		
	25 a 40 años	141	19.28	4.29	.503	.681
	41 a 50 años	47	18.40	4.79		
	51 a 69 años	56	19.04	4.06		
Satisfacción con la comunicación con el jefe inmediato	18 a 24 años	23	21.48	4.52		
	25 a 40 años	141	21.36	5.07	1.652	.178
	41 a 50 años	47	19.79	4.33		

	51 a 69 años	56	20.23	5.18		
Satisfacción con la comunicación horizontal	18 a 24 años	23	22.04	3.66	1.933	.125
	25 a 40 años	141	20.98	4.70		
	41 a 50 años	47	19.60	4.04		
	51 a 69 años	56	20.89	3.78		
Satisfacción con la comunicación informal	18 a 24 años	23	14.96	4.85	.102	.959
	25 a 40 años	141	15.36	3.93		
	41 a 50 años	47	15.09	3.95		
	51 a 69 años	56	15.23	4.13		
Satisfacción con la información sobre la organización	18 a 24 años	23	17.57	5.23	1.138	.334
	25 a 40 años	141	18.01	4.49		
	41 a 50 años	47	16.68	5.39		
	51 a 69 años	56	17.11	4.60		
Satisfacción con el clima de la comunicación	18 a 24 años	23	20.52	4.46	2.137	.096
	25 a 40 años	141	19.57	4.95		
	41 a 50 años	47	17.77	5.00		
	51 a 69 años	56	19.45	5.02		
Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación	18 a 24 años	23	19.78	4.73	1.239	.296
	25 a 40 años	141	18.67	4.49		
	41 a 50 años	47	17.64	4.82		
	51 a 69 años	56	18.79	4.58		
Satisfacción con la comunicación en reuniones	18 a 24 años	23	19.83	4.06	2.549	.056
	25 a 40 años	141	19.52	4.70		
	41 a 50 años	47	17.57	4.52		
	51 a 69 años	56	18.52	4.71		
Compromiso Afectivo	18 a 24 años	23	27.17	6.82	13.556	.000
	25 a 40 años	141	26.62	7.52		
	41 a 50 años	47	28.87	7.13		
	51 a 69 años	56	33.64	5.74		
Compromiso Continuidad	18 a 24 años	23	18.96	5.40	8.333	.000
	25 a 40 años	141	18.17	6.48		
	41 a 50 años	47	20.60	7.07		
	51 a 69 años	56	23.13	6.17		
Compromiso Normativo	18 a 24 años	23	24.74	6.50	9.395	.000
	25 a 40 años	141	24.56	6.87		
	41 a 50 años	47	27.34	7.80		
	51 a 69 años	56	30.27	7.22		
	Total	267	26.26	7.41		

Nota: M= media, DE= desviación estandar, F= variación entre las medias de las muestras, p= significancia estadística

Análisis correlacional

En los resultados de correlación, se evidencia que la satisfacción con la comunicación interna se correlaciona con el compromiso organizacional de manera positiva con un efecto trivial ($r=.017$ a $.095$) hasta efecto pequeño ($r=.106$ a $.330^{**}$).

Al explorar las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción con la comunicación interna (SCI) y el compromiso organizacional según el tiempo de servicio, se observan patrones distintivos en diferentes grupos. En el grupo de empleados con menos de un año de experiencia, se encontraron correlaciones estadísticamente significativas y de efecto medio positivo entre 7 dimensiones de SCI y el compromiso afectivo (CA) ($r=300^{**}$ a $r=443^{**}$), así como 5 correlaciones positivas de efecto pequeño a medio con el compromiso normativo (CN) ($r=195^*$ a $r=334^{**}$).

Para el grupo con 1 a 3 años de experiencia, se observaron 7 correlaciones significativas entre SCI y CA, con efectos que varían de medio a grande ($r=343^{**}$ a $r=550^{**}$), además de 2 correlaciones significativas de efecto medio entre SCI y CN ($r=422^{**}$; $r=479^{**}$). En el caso de empleados con 4 a 6 años en la organización, se identificó una única correlación significativa entre la dimensión "satisfacción con los mecanismos de comunicación" de SCI y CA ($r=395^*$).

En el grupo de 7 a 15 años de experiencia, surgieron correlaciones entre 6 dimensiones de SCI y CA ($r=311^*$ a $r=470^{**}$), y una asociación entre la dimensión "satisfacción con la calidad de los medios de comunicación" de SCI y CN ($r=324^*$). Finalmente, entre los trabajadores con 16 a 49 años en la organización, se observaron correlaciones únicamente entre la "satisfacción con la comunicación horizontal" de SCI y tanto CA ($r=300^*$) como CN ($r=327^*$) (ver tabla 4).

En el grupo de trabajadores de 18 a 24 años, se encontraron 5 correlaciones de efecto medio a grande entre las dimensiones de SCI y CA ($r=488^*$ a $r=730^{**}$), 2 correlaciones de efecto medio entre las dimensiones de SCI y CN ($r=454^*$; $r=470^*$), y una correlación entre la dimensión "satisfacción con la comunicación sobre la organización" y el "compromiso de continuidad" (CC) ($r=429^*$).

Para aquellos con edades entre 25 y 40 años, los resultados indican asociaciones entre 7 dimensiones de SCI y CA ($r=209$ a $r=380^{**}$), 5 dimensiones de efecto pequeño a medio de SCI y CN ($r=176^*$ a $r=340^{**}$), así como una asociación de efecto pequeño entre la dimensión "satisfacción con la comunicación en las reuniones" de SCI y CC ($r=175^*$).

En el rango de edades de 41 a 50 años, se encontraron correlaciones significativas de efecto medio a grande entre todas las dimensiones de SCI y CA ($r=353^*$ a $r=642^{**}$), asociaciones positivas y significativas de efecto pequeño a medio entre 6 dimensiones de SCI y CC ($r=290^*$ a $r=432^{**}$), y correlaciones de efecto medio entre 6 dimensiones de SCI y CN ($r=308^*$ a $r=490^{**}$) (ver tabla 5).

Tabla 3

Estadísticos descriptivos y correlación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional de la muestra total (N=267).

Variable	M	DE	g1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
SR	19.04	4.28	-.56	-										
SCS	20.86	4.95	-.94	,526**	-									
SCH	20.81	4.35	-.62	,437**	,552**	-								
SCI	15.25	4.04	-.36	.115	.038	,167**	-							
SIC	17.55	4.75	-.49	,635**	,442**	,485**	,167**	-						
SCC	19.31	4.97	-.48	,637**	,534**	,564**	.072	,688**	-					
SMC	18.61	4.60	-.46	,554**	,344**	,451**	,145*	,628**	,627**	-				
SCR	19.00	4.66	-.55	,570**	,585**	,614**	.076	,657**	,683**	,614**	-			
CA	28.54	7.54	-.37	,250**	,209**	,299**	.032	,232**	,291**	,330**	,326**	-		
CC	19.70	6.70	-.07	.106	.017	.094	,130*	.095	.063	,160**	,141*	,611**	-	
CN	26.26	7.41	-.10	,193**	.079	,155*	.085	,195**	,190**	,246**	,245**	,756**	,704**	-

Nota: SR= satisfacción con la retroalimentación, SCS= satisfacción con el supervisor, SCH= satisfacción con la comunicación horizontal, SCI= satisfacción con la comunicación informal, SIC= satisfacción con la información sobre la organización, SCC= satisfacción con el clima de la comunicación, SMC= satisfacción con la calidad de los medios de comunicación, SCR= satisfacción con la comunicación en reuniones, CA= compromiso afectivo, CC= compromiso de continuidad, CN= compromiso normativo, M= media; DE= desviación estándar; g1= asimetría; p<.05*; p<.01**

Tabla 4

Correlación entre las variables de acuerdo con el tiempo de servicio (N=267).

Variable	Compromiso Afectivo					Compromiso Continuidad					Compromiso Normativo				
	< 1año	1 a 3	4 a 6	7 a 15	16 a 49	< 1año	1 a 3	4 a 6	7 a 15	16 a 49	< 1año	1 a 3	4 a 6	7 a 15	16 a 49
SR	,334**	.237	.362	,311*	.136	.112	-.050	.317	.122	.146	,195*	.289	.280	.117	.260
SCS	,382**	,421**	-.125	,450**	.095	.044	.012	-.044	.259	.010	.136	.148	-.138	.256	.113
SCH	,423**	,454**	.030	,434**	,300*	.154	.278	.066	.060	.039	.182	.183	.110	.154	,327*
SCI	-.046	-.013	.216	.215	.124	.128	.282	.196	.143	.058	-.066	,343*	.351	.183	.103
SIC	,300**	,409**	.327	.151	.104	.105	.149	.366	.014	.013	.249**	,479**	.269	-.011	.139
SCC	,391**	,524**	.252	,470**	.021	.066	.148	.169	.159	-.052	,238*	,422**	.140	.277	.030
SMC	,369**	,492**	,395*	,456**	.166	.124	.248	,441*	.259	-.043	,286**	.260	.313	,324*	.135
SCR	,443**	,550**	.296	,425**	.086	.173	.116	.284	.200	.193	,334**	.182	.326	.290	.069

Nota: p<.05*; p<.01**

Tabla 5*Correlación entre las variables de acuerdo con la edad (N=267).*

Variable	Compromiso Afectivo				Compromiso Continuidad				Compromiso Normativo			
	18 a 24	25 a 40	41 a 50	51 a 69	18 a 24	25 a 40	41 a 50	51 a 69	18 a 24	25 a 40	41 a 50	51 a 69
SR	,515*	,228**	,520**	.068	.016	.064	,379**	.030	,454*	.142	,424**	.103
SCS	,730**	,209*	,359*	.182	.075	-.024	,290*	.057	,470*	.072	.276	.011
SCH	.234	,313**	,528**	.255	.175	.077	.234	.088	.104	,176*	,372**	.046
SCI	.161	-.126	,353*	.182	,429*	.119	.248	-.015	.242	.004	,349*	.015
SIC	,488*	,310**	,425**	-.087	.307	.093	,300*	-.044	.376	,301**	,308*	-.055
SCC	,499*	,331**	,597**	-.032	.207	.046	,308*	-.083	.398	,201*	,459**	-.012
SMC	.373	,380**	,560**	.078	.301	.144	,432**	-.056	.403	,244**	,490**	.066
SCR	,554**	,373**	,642**	.162	.068	,175*	,328*	.120	.273	,340**	,477**	.063

Nota: p<.05*; p<.01**

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue examinar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, para el cual se contó con la participación 267 trabajadores administrativos pertenecientes a la provincia del Santa. El 47.19% fueron mujeres y el 52.81% hombres entre las edades de 18 a los 69 años al momento de realizar las encuestas. El tiempo total que los participantes tenían en sus organizaciones varió desde los 2 meses hasta los 49 años, el tipo de contrato en el 51.31% de los participantes fue a plazo fijo y para el 48.69% fue uno indeterminado.

El primer objetivo específico fue comparar las variables de investigación según las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad”. En el tiempo de servicio se observan diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, en las dimensiones de la variable compromiso organizacional. La tendencia indica que a medida que un trabajador permanece mayor tiempo en una organización se incrementa el compromiso (CA: $F= 14.616$, $p=.000$; CN: $F= 7.936$, $p= .000$; CN: $F= 9.642$, $p=.000$). Indica que, el tiempo invertido en una organización, traducido en esfuerzo constante en las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, en la adquisición de nuevos conocimientos adecuados al puesto de trabajo, entre otros, influyen de tal manera que los trabajadores sienten mayor afecto, mayor deber moral con la organización o lo encuentran arriesgado. Además, al permanecer más años en una organización los trabajadores van ganando mayores privilegios, no explícitamente reconocidos sino un entendimiento tácito por todos los trabajadores, tales como el reconocimiento de los demás y la mayor jerarquía social que se ven como beneficios adicionales que interfieren su compromiso, puesto que no quieren perderlos (Meyer & Allen, 1984). Este resultado revalida lo encontrado en otras investigaciones, donde los trabajadores con mayor antigüedad presentan mayor compromiso en comparación con los otros grupos etarios (Sanchez & Franco, 2019; North, 2017).

Siguiendo con el primer objetivo, se observan similares en el contraste de las variables según la edad de los participantes, aquellos de mayor edad presentan un mayor compromiso (CA: $F= 13.556$, $p=.00$; CC: $F= 8.333$, $p= .00$; CN: $F= 9.395$, $p=$

.00). La edad es factor diferencial para el compromiso, esta inclinación se puede presentar, al igual que el tiempo de servicio por los beneficios adicionales, pero también por la búsqueda natural de estabilidad cuando ya se ha alcanzado determinada edad (Meyer & Allen, 1984; Meyer & Allen, 1993). Estos resultados se asemejan a los reportados por otros investigadores en los que, quienes tienen una mayor edad son los que se encuentran más comprometidos (Vidal, 2022; North, 2017).

Como segundo objetivo se tuvo el establecer la relación entre la SCI y el CO en la muestra total de los trabajadores de la provincia del Santa. Como resultado de la correlación de Pearson se observó que los componentes de la SCI se correlacionan de manera positiva y estadísticamente significativa con el compromiso organizacional, principalmente con el componente “compromiso afectivo”, ($r=250^{**}$ a $r=326^{**}$), lo que indica que la percepción individual sobre distintos componentes de la SCI tienen repercusión sobre el grado de pertenencia que los colaboradores alcanzan en las organizaciones. Esto valida que el compromiso inicia con la satisfacción del diálogo en lo que refiere a su contenido, donde los compañeros y supervisores deben hacer uso de la escucha activa como herramienta principal, además de los canales que eligen emplear para transmitir la información (Lemon, 2019). Este resultado respalda las evidencias previas (Bin-Ahmad & Jasimuddin, 2021; Torres, 2014; Tkalac & Men, 2023; Pogton & Suntrayuth, 2019) donde la satisfacción con la comunicación en la organización se correlacionó de manera positiva con el compromiso afectivo de los trabajadores.

En cuanto a la SCI con el “compromiso normativo” se observan correlaciones positivas de con un menor efecto que el anterior ($r=.155^*$ a $r=.246^{**}$), lo que hace referencia a que la SCI influye en las intenciones de abandonar la organización o su moral para hacerlo en cualquier momento sin consideración con sus compañeros o la organización como tal, lo que respalda lo hallado en investigaciones previas en las que la relación entre ambos componentes es positiva (Carrière & Bourque, 2009). Por último, en cuanto a la SCI con el componente “compromiso de continuidad” se observa relaciones de efecto trivial a pequeño ($r=.063$ a $r=.160^{**}$), lo que nos indica que la SCI tiene cierta influencia sobre como percibe el trabajador la dificultad, el costo de irse o en la capacidad que posee para poder dejar la

organización. Este último componente es muy poco analizado recientemente, ya que, hace décadas que la mayoría de investigaciones se enfocan en el compromiso afectivo y en ocasiones en el normativo porque son considerados más beneficiosos o que son consecuencia directa de las acciones de las organizaciones por lo cual se pueden reforzar o modificar, por otro lado, el compromiso de continuidad tiene relación con otros factores o puede considerarse incluso negativo que un trabajador tenga un compromiso de continuidad, puesto que, este solo permanecería en la organización por no poder o tener la capacidad de marcharse (Bergman, 2006; Meyer et al., 2002; Solinger et al., 2008).

En el tercer objetivo se analizó la relación entre la SCI y el CO según el “tiempo de servicio” y la “edad”. Según el tiempo de servicio se evidencia que las correlaciones de mayor efecto se encuentran en los 2 primeros grupos: menor a un año ($r=300^{**}$ a $r=443^{**}$) y de 1 a 3 años ($r=343^{**}$ a $r=550^{**}$), pero también existen correlaciones en los grupos 3 y 4; en el último grupo solo se observan 2 correlaciones. Al analizar los resultados podemos observar una clara tendencia, donde los trabajadores con menos tiempo en la organización son afectados por la comunicación interna que al final se ve reflejado en su compromiso con la organización y a medida que su tiempo aumenta en esta esa relación se hace más débil, ya que, ese caso el compromiso se debe a otros factores y no a la SCI especialmente. De igual manera, al revisar la relación entre la SCI y el CO con la edad se halló que aquellos trabajadores de menor edad tienen la relación de mayor efecto entre las variables. Es decir, los trabajadores más jóvenes le dan mayor importancia a la CI que impacta el el CO (North, 2017).

En cuanto a las implicancias prácticas que el estudio presenta, se destaca la importancia de prestar atención, en tiempo, y de invertir recursos económicos en prácticas adecuadas para la comunicación interna, ya que, es un factor de impacto en el compromiso organizacional. Y a la vez, lo imprescindible de realizar en las organizaciones auditorías de satisfacción con la comunicación para comprobar si las medidas tomadas satisfacen las necesidades de los trabajadores.

Por otro lado, se debe reconocer y dejar constancia de las limitaciones del estudio con el fin de direccionar futuras investigaciones con estas variables. Una limitación

identificada es que, al presentar los resultados, sería beneficioso contar con otras variables para comprender completamente el impacto de la SCI sobre el CO. Es decir, si el efecto es directo o está mediado por otros factores. Puesto que, como se observa en los resultados, al describir la variable CO por sí misma se registra que hay mayor compromiso en los trabajadores que tienen mayor edad y mayor tiempo de servicio; sin embargo, cuando se correlaciona la satisfacción con la comunicación interna (SCI) y el compromiso organizacional (CO), encontramos que estos grupos, los de mayor edad y mayor tiempo de servicio, son aquellos que tienen una correlación de efecto trivial. Esto nos indica que independientemente de las prácticas de comunicación interna ellos se encuentran comprometidos con la organización. Es en este punto que surge la necesidad de analizar otras variables en conjunto, como el desempeño laboral, la intención de rotación, entre otros para analizar el verdadero efecto de la SCI en el CO y teorizar si este se traduce algo productivo para las organizaciones.

También se encuentran limitaciones respecto a la administración y muestra del estudio, puesto que, se contó con una muestra pequeña debido al difícil acceso a los trabajadores por las características de su trabajo en sí, ya que no contaban con el tiempo requerido para el llenado de los cuestionarios por su extensión. Y, en cuanto a la administración, las indicaciones se tuvieron que dar de persona en persona, porque en ninguna oficina era posible reunir a los trabajadores para que escucharan las instrucciones al mismo tiempo. Además, también hay limitaciones en cuanto a la falta de homogeneidad en los grupos de las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad” debido a que el muestreo fue por conveniencia.

VI. CONCLUSIONES

La variable de estudio compromiso organizacional presenta diferencias estadísticamente significativas entre los grupos establecidos para las variables sociodemográficas de “edad” y “tiempo de servicio”, la diferencia más notable en ambos se encuentra en su componente “compromiso afectivo”. Tiempo de servicio: (CA: $F= 14.616$, $p=.00$; CN: $F= 7.936$, $p= .00$; CC: $F= 9.642$, $p=.00$). Edad: (CA: $F= 13.556$, $p=.00$; CN: $F= 8.333$, $p=.00$; CC: $F= 9.395$, $p=.00$).

La SCI y el CO se relacionan de manera positiva y estadísticamente significativa. La relación de la SCI tiene un mayor efecto en la dimensión “CA” del CO.

La SCI y el CO se relacionan según las variables sociodemográficas “tiempo de servicio” y “edad” positivamente y estadísticamente significativa con mayor efecto en los grupos de que tienen un menor tiempo de servicio y de menor edad cronológica.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere equiparar los grupos muestrales para trabajar de manera más precisa con la prueba ANOVA de un factor para garantizar la validez de los datos reportados y de igual forma la interpretación que se le dé a estos.

Se sugiere seleccionar un rubro o sector laboral específico para examinar cuantitativamente a través de cuestionarios validos y confiables las variables, de manera que permita la identificación y comparación de su comportamiento en dicho sector.

Se sugiere correlacionar las variables con otras variables que ya están siendo estudiadas como: desempeño laboral, la intención de rotación, la satisfacción laboral, el apoyo organizacional percibido o la identificación organizacional.

Se evidencia que la SCI influencia en el CO, por lo que, es importante que las organizaciones para generar y mantener el CO realicen buenas prácticas de CI como: crear canales que permitan la retroalimentación entre los subordinados y los supervisores o gerentes, desarrollar herramientas y estrategias que prioricen la rapidez y la claridad de la información transmitida, de manera que, facilite las actividades de todos los trabajadores en la organización.

REFERENCIAS

- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Allen, N., & Meyer, J. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effects? *Journal of business research*, 26(1), 49-61. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(93\)90042-N](https://doi.org/10.1016/0148-2963(93)90042-N)
- American Psychological Association. (2002). *Code of Ethics*. Washington, DC: EE . UU. American Psychological Association.
- Antón-Chávez, A., & García-Yovera, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446031>
- Ato, M., & Vallejo, G. (2015). *Diseños de investigación en psicología*. Ediciones Pirámide.
- Bergman, M. E. (2006). The relationship between affective and normative commitment: review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 645-663. <https://doi.org/10.1002/job.372>
- Bin-Ahmad, K., & Jasimuddin, S. (2021). The Linkage Between Communication Satisfaction, Human Resources Management Practices, Person-Organization Fit, and Commitment: Evidence From Malaysia. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 64(1), 23–37. <https://doi.org/10.1109/TPC.2020.3047428>
- Carrière, J. & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*, 14(1), 29-49. <https://doi.org/10.1108/13620430910933565>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra ed.) Mc graw hill. <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/1143>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2018). Resolución de presidencia N° 215-2018-CONCYTEC-P. (Jueves 6 de diciembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/-fe-de-erratas-res-n-215-2018-concytec-p-1720475-1/>
- Currie, P., & Dollery, B. (2006). Organizational commitment and perceived organizational support in the NSW police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(4), 741–756. <https://doi.org/10.1108/13639510610711637>

- Dalal, H., Ramoo, V., Chong, M., Danaee, M., Aljeesh, Y., & Rajeswaran, V. (2023). The Mediating Role of Work Satisfaction in the Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment of Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 11(6), 806. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060806>
- Downs, C., & Hazen, M. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*, 14(3), 63–73. <https://doi.org/10.1177/002194367701400306>
- Einwiller, S., Ruppel, C., & Stranzl, J. (2021), Achieving employee support during the COVID-19 pandemic – the role of relational and informational crisis communication in Austrian organizations. *Journal of Communication Management*, 25(3), 233-255. <https://doi.org/10.1108/JCOM-10-2020-0107>
- García, M., Ibáñez, J., & Alvira, F.(1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Alianza Universidad Textos. España: Madrid. 141-70.
- Gutiérrez-Cottle, C. M. (2017). *La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/4013>
- Hernández-Ávila, C., & Escobar, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hong, G., Cho, Y., Froese, F., & Shin, M. (2016), "The effect of leadership styles, rank, and seniority on affective organizational commitment: A comparative study of U.S. and Korean employees", *Cross Cultural & Strategic Management*, 23(2), 340-362. <https://doi.org/10.1108/CCSM-03-2014-0034>
- International Labor Organization [ILO]. (2021). User's manual to the ILO's Guidelines for a just transition towards environmentally sustainable economies and societies for all. https://www.ilo.org/actrav/pubs/WCMS_826060/lang--en/index.htm
- Kemp, L. (2022). *Why making internal communication the backbone of your employee experience journey is the only way to go*. *International Association of Business Communicators [IABC]*. <https://bit.ly/3HErJC6>
- Krywalski, J. (2020). The influence of internal communication satisfaction on employees' organisational identification: Effect of perceived organisational support. *Journal of Economics and Management*, 42(4), 70-98. <https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>

- Lemon, L. (2019). The employee experience: how employees make meaning of employee engagement. *Journal of Public Relations Research*, 31(5-6), 176-199. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2019.1704288>
- Maguiña, C. (2018). Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica. *Acta Médica Peruana*, 35(2), 85-86. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000200001&lng=es&tlng=pt
- Meyer, J., & Allen, N. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372–378. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.372>
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61(1), 20–52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Miranda, A. (2013). Plagio y ética de la investigación científica. *Revista chilena de derecho*, 40(2), 711-726. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34372013000200016>
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Academic Press. https://books.google.com.pe/books?id=f_FFBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V., & Álvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional "CO" en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11 - 21. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>
- North, M. (2019). A GATE to Understanding "Older" Workers: Generation, Age, Tenure, Experience. *Academy of Management Annals*, 13 (2), 1-85 <https://doi.org/10.5465/annals.2017.0125>
- Pongton, P., & Suntrayuth, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions. *Abac Journal*, 39(3), 90-110. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/4204>
- Ramos-Maçães, M., & Román-Portas, M. (2022). The effects of organizational communication, leadership, and employee commitment in organizational change

- in the hospitality sector. *Communication & Society*, 35(2), 89-106.
<https://doi.org/10.15581/003.35.2.89-106>
- Redmond, M. (2015). Social Exchange Theory. English Technical Reports and White Papers.
https://core.ac.uk/display/128976015?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Robbins, S. & Judge, T. (2012). *Organizational Behavior*. (15th ed.). Pearson Education.
- Rodrigues, A., Cordeiro, A., António, P., Pires, C., & Madeira, R. (2018). Employees' perceptions of internal communication processes and communication satisfaction in a northern Portuguese higher education institution. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*, 6(10), 96-121.
<http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcm/article/view/281>
- Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238.
<https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sánchez, V., & Franco, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062664>
- Schoeneborn, D., Kuhn, T. R., & Kärreman, D. (2019). The communicative constitution of organization, organizing, and organizationality. *Organization Studies*, 40(4), 475-496. <https://doi.org/10.1177/0170840618782284>
- Solinger, O., van Olffen, W., & Roe, R. A. (2008). Beyond the three-component model of organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 70–83. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.1.70>
- Strand, P. (2022). Integrating internal communications with change management. International Association of Business Communicators [IABC].
<https://catalyst.iabc.com/Articles/integrating-internal-communications-with-change-management>
- Tkalac, A., & Men, L. (2023). Redefining the link between internal communication and employee engagement. *Public Relations Review*, 49(1).
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102279>
- Tkalac, A., Poloski, N., & Sincic, D. (2009), "Razvoj mjernog instrumenta za procjenu zadovoljstva internom komunikacijom [Development of the Internal communication satisfaction questionnaire], *Drustvena Istrazivanja*, 18(1-2). 175-202.

https://www.researchgate.net/publication/288772846_Development_of_the_internal_communication_satisfaction_questionnaire

- Tkalac, A., Poloski, N., & Sincic, D. (2021) Measuring internal communication satisfaction: validating the internal communication satisfaction questionnaire. *Corporate Communications: An International Journal*, 26(3). 589 – 604. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>
- Torres, M. (2014). Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima. *Revista de investigación en psicología*, 17(1), 209-226. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176623>
- Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos setarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487
- Yue, C., & Thelen, P. (2023). The state of internal communication in Latin America: An international Delphi study. *Public Relations Review*, 49(1), <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102262>

ANEXOS

Anexo 1

Aprobación del comité de ética en investigación de la escuela de psicología para proseguir con la investigación.



Universidad César Vallejo

ANEXO N.º 4: Modelo de informe de revisión expedita/completa de proyectos de investigación

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Escuela Profesional de Psicología

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Psicología; deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en una empresa de actividades inmobiliarias de Chimbote, 2023", presentado por los autores: PAREDES KEMPER, ROSA ANGELICA, ha pasado una revisión expedita por María del Pilar Mori Sánchez de acuerdo con la comunicación remitida el 7 de julio, por lo cual se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(x)favorable ()observado ()desfavorable.

Lima, 10 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Luis Alberto Chunga Pajares	Presidente	43500086	
María del Pilar Mori Sánchez	Vocal 2	10621155	

Anexo 2

Aprobación del cambio de título por el comité de ética en investigación de la escuela de psicología.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE CAMBIO DE TÍTULO

DPI 202302

Siendo las 14:30 horas del día martes 20 del mes de octubre del 2023, nos reunimos la Comisión Evaluadora de la Escuela de Psicología de Chimbote de cambio de título, conformada por: Dra. Iveth Mariella Flores Flores (presidente), Mg. Marlo Obed Alcántara Obando (secretario) y Mg. Lillian Evelina Mostacero Sparrow (vocal), junto al Mg. Gutember Viligran Peralta Eugenio (asesor) y la autora del proyecto a ser evaluado: Paredes Kemper, Rosa Angelica.

Después de atender a la sustentación del proyecto y a los argumentos para los cambios en el título que las autoras consideraron conveniente, la Comisión Evaluadora llegó a las siguientes conclusiones.

1. Los argumentos indicados para el cambio de título fueron convincentes ante la decisión de la Comisión Evaluadora.
2. Los cambios en la Introducción, Marco Teórico y Metodología están acorde con los cambios indicados en el título propuesto.
3. El proyecto en cuanto al título dice: "Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio una empresa de actividades inmobiliarias de Chimbote, 2023" Después de sustentar debe decir: "**Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023**".

POR TANTO, SE RESUELVE:

- **APROBAR** el cambio de título del proyecto de investigación para que las autoras prosigan su investigación para continuar con la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación (DPI-202302) y culminar su tesis.
- Siendo las 15:00 horas del día 20 de octubre de 2023, se da por concluida la reunión, firmando todos en conformidad.

Dra. Iveth Mariella Flores Flores
efa de la escuela de Psicología

DRA. IVETH MARIELLA FLORES FLORES
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
EVALUADORA

MG. MARLO OBED ALCÁNTARA OBANDO
SECRETARIO DE LA COMISIÓN
EVALUADORA

MG. LILLIAN EVELINA MOSTACERO SPARROW
VOCAL DE LA COMISIÓN
EVALUADORA

MG. GUTEMBER VILIGRAN PERALTA EUGENIO
ASESOR

Anexo 3

Cuadro de operacionalización de variables.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción con la comunicación interna	Es la percepción individual del trabajador negativa o positiva sobre la comunicación en varios niveles dentro del trabajo (Downs & Hazen, 1977).	La variable se asume operacionalmente a partir de los puntajes obtenidos del cuestionario de satisfacción con la comunicación interna	Satisfacción con la retroalimentación Satisfacción con la comunicación con el superior Satisfacción con la comunicación horizontal Satisfacción con la comunicación informal Satisfacción con la información corporativa Satisfacción con el clima de comunicación Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación Satisfacción con la comunicación en las reuniones	metas, logros, fracasos, requisitos y éxito formal, trato, escucha, atención y subordinado mismo nivel, compañeros, coordinación, ausencia de barreras y disposición socialización informal, decisiones, chismes y utilidad normas de trabajo, ganancias y leyes promoción de valores, pertenencia y metas canal, tecnología, intranet y oportunidad utilidad, organización y duración	Ordinal
Compromiso organizacional	Mowday et al. en 1982 lo definen como "la fuerza relativa de la identificación y participación de un individuo en una organización en particular" (p. 17).	La variable se asume operacionalmente a partir de los puntajes obtenidos de la escala de compromiso organizacional.	Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad	permanecer, identificarse y pertenecer duración, dejar la organización, moral afectado, difícil y cambio	Ordinal

Anexo 4

Matriz de consistencia.

Título	Variables	Formulación del problema	Objetivos	Tipo y diseño	Instrumento	Población y muestra
Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023	Satisfacción con la comunicación interna Compromiso organizacional	¿Cómo es la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023?	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las diferencias según tiempo de servicio y edad en las variables de estudio. - Analizar la relación entre satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en la muestra total y según tiempo de servicio y edad. 	<p>Tipo: Básica (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018).</p> <p>Diseño: Correlacional simple (Ato & Vallejo, 2015).</p>	<p>- Internal communication questionnaire (UPZIK-ICSQ)</p> <p>- Eescala de compromiso organizacional de Alles y Meyer</p>	<p>Población: colaboradores administrativos</p> <p>Muestra: 267 colaboradores administrativos</p>

Anexo 5

Permisos de uso de los instrumentos.

Comunicación interna

Publisher: Emerald Publishing Limited

Copyright © 2020, Ana Tkalac Verčič, Dubravka Sinčić Ćorić and Nina Pološki Vokić

License

Published by Emerald Publishing Limited. This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Link: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-01-2021-0006/full/html>

Compromiso organizacional

2. Los Clientes y sus Usuarios autorizados tendrán acceso al texto completo de los Productos electrónicos con licencia cubiertos por la Licencia aplicable. Los Clientes y sus Usuarios autorizados pueden descargar, buscar, recuperar, mostrar y ver, copiar y guardar en una red segura u otro medio de almacenamiento electrónico y almacenar o imprimir copias individuales de artículos o elementos individuales para su uso personal, académico, educativo o investigación científica o uso comercial interno. Los Clientes y Usuarios autorizados también pueden transmitir dicho material a un colega externo en copia impresa o electrónicamente para uso personal o investigación académica, educativa o científica o uso profesional, pero en ningún caso para reventa, distribución sistemática, por ejemplo, publicación en un listserv, red (incluidas las redes sociales científicas) o entrega automatizada, <https://authorservices.wiley.com/author-resources/Journal-Authors/Promotion/article-sharing-policy.html> y únicamente de acuerdo con el mismo). Además, los Usuarios autorizados tienen derecho a usar, con el crédito apropiado, figuras, tablas y extractos breves de artículos individuales en el(los) Producto(s) electrónico(s) con licencia en sus propios trabajos científicos, académicos y educativos. Tenga en cuenta que estos derechos no se extienden al uso de material, imágenes o figuras que se enumeran por separado como propiedad intelectual de un tercero.

Link: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>

Compromiso organizacional Perú

instrumento $a=0.910$ y $0.764, 0.790, 0.756$ para cada una de las dimensiones. Para verificar la homogeneidad de las variables (reactivos), previamente se realizaron las estimaciones mediante KMO, obteniendo un índice de Káiser Meyer Olkin aceptable de 0.916 y un Chi cuadrado de $670,524$ con 153 grados de libertad y nivel de significancia $=0.000$ ($p < .001$) mediante la prueba de esfericidad de Bartlett, como requisito para la extracción de factores mediante componente rotados, obteniéndose para el primer factor cargas entre 0.674 y 0.685 , para el segundo factor, cargas entre 0.834 y 0.557 , para el tercer factor, cargas entre 0.724 y 0.669 , demostrando evidencia de una alta correlación, porque son mayores a 0.4 , cumpliendo el objetivo de ver si se agrupan empíricamente, tal como, teóricamente se había predicho. Sin embargo, el reactivo CONT 7 ($0.516, 0.446$) y NOR ($0.370, 0.448$) no obtuvo carga en su dimensión y los reactivos AFE 1 (0.685), AFE 2 (0.674), AFE 4 (0.587), AFE 6 (0.544), CONT 8 (0.347), CONT 10 (0.557), CONT 11 (0.553), CONT 12 (0.531), NOR 16 (0.616), NOR 17 (0.518) y NOR 18 (0.480) obtuvieron cargas adicionales en otros factores, pudiendo ser eliminados, se decidió mantenerlos en su factor teórico, esperando un análisis confirmatorio.

Derechos de autor 2020 Revista de Investigación Valor Agregado



Esta obra está bajo licencia internacional [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Política propuesta para revistas de acceso abierto

Los autores/as que publiquen en esta revista aceptan las siguientes condiciones:

Link: <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>

Anexo 6

Permisos para la aplicación de los instrumentos en las empresas.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO GERENCIA DE ADMINISTRACION

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

Coishco, 19 de Octubre del 2023

CARTA N° 004-2023-GA-MDC

**Sra.(ta)
ROSA ANGELICA PAREDES KEMPER**

Presente. -

**ASUNTO: PERMISO PARA EJECUTAR TRABAJO DE
INVESTIGACION**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez en mi calidad de gerente manifestarle lo siguiente:

Me complace comunicarle la aprobación de su solicitud para que la estudiante **ROSA ANGELICA PAREDES KEMPER**, identificado con **DNI No. 70128349** y código de estudiante No. **72506123** de la carrera de Psicología en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, realice su trabajo de Investigación al personal administrativo de nuestra entidad “Municipalidad Distrital de Coishco” cuya actividad implica aplicar un cuestionario sobre el tema “Satisfacción con la Comunicación y Compromiso Organizacional”.

El trabajo de investigación ha sido aprobado en los términos citados a continuación:

Realización de encuesta al personal administrativo de la “Municipalidad Distrital de Coishco”, con el objetivo de ver la **correlación entre ambas variables: satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional**, dicha encuesta no se dará a conocer ningún resultado individual o particular de alguna institución, así mismo cabe mencionar que la encuesta que solicito se manejará de manera global de las diferentes instituciones que haya aplicado dichas encuestas, para hacer utilizadas en la Tesis de grado de Licenciatura.

Cabe mencionar que dicha encuesta tiene un tiempo establecido para que sea ejecutada, con fecha de inicio 23 de octubre del 2023 y fecha de termino 24 de octubre del 2023, a hora 9:00 a 1:00 y de 2:00 pm a 4:30pm. Ambos días.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

C.c.
Archivo


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO
Ing. Victor Hugo Alayo Chicalla
GERENTE DE ADMINISTRACION



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA
"Santa María de la Parrilla"
Jr. Marañón N° 227 - ☎ 294321 - SANTA

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

Santa, 24 de octubre de 2023.

CARTA 127/2023-ORH-MDS

Presente. –

De nuestra consideración:

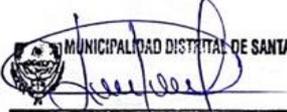
Por medio de la presente, La Municipalidad Distrital de Santa, habiendo recibido La Carta de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, presentada por la alumna, Srta. Paredes Kemper Rosa Angélica, estudiante de la escuela de Psicología del XI ciclo, quien va realizando un proyecto de investigación, denominada **"Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023"**.

Esta Jefatura, agradece desde ya este apoyo a la mencionada Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, en la persona de la Srta. Paredes Kemper Rosa Angélica, quien lidera esta investigación y que definitivamente contribuirá a la enriqueciendo de la calidad de vida y la mejora de la salud física y mental de nuestros trabajadores de las áreas administrativas de esta Municipalidad Distrital de Santa.

En mi condición de Jefe (E) de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Santa, autorizo a la alumna, Srta. Paredes Kemper Rosa Angélica, a realizar el proyecto de investigación, denominada **"Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023"**. a realizar el cuestionario sobre el tema del proyecto de investigación dirigido a los trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Santa, para realizar la investigación de dicho proyecto.

Municipalidad Distrital de Santa, precisa que toda la información proporcionada sea para uso exclusivamente académico.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA
Mg. Abg. Cristian José Pérez
JEFE (E) DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA CHIMBOTE

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

Chimbote, 23 de octubre de 2023.

OFICIO N°276-2023-GRH-MPS

Señor (a)

Dra. IVETH MARIELA FLORES FLORES
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Campus Chimbote - Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

ASUNTO : Respuesta solicitud de facilidades para
alumno.

REF. : Exp. Adm. N°48992-2023.

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para la alumna **Rosa Angélica Paredes Kemper**, estudiante de la Escuela de Psicología, a fin de que pueda aplicar su instrumento de recolección de datos, en la investigación denominada **"Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la Provincial del Santa 2023"**

Comunicamos a Ud., que se estará brindando las facilidades solicitadas para la alumna en mención, en el ingreso a las instalaciones de las Oficinas de la Municipalidad, con la finalidad de recopilar información que necesiten, teniendo en cuenta la seguridad de la información.

Habiéndose atendido el presente, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA
GERENCIA RECURSOS HUMANOS
Abog. Lindora Pérez Esquivel
GERENTE
C.A.S. N° 402

c.c.
Archivo
LPE/grs



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional de
Educación Arequipa

Unidad de Gestión Educativa
Local Santa



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

EL QUE SUSCRIBE :

DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I DEL AREA DE ADMINISTRACION DE LA UGELSANTA :

Autoriza a la Srta. ROSA ANGELICA PAREDES KEMPER del XI CICLO de Psicología de la Universidad “César Vallejo” -Chimbote para realizar investigación académica referido al trabajo de investigación denominado “Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa ,2023”

Por la presente se le concede las facilidades que requiere para el desarrollo de su investigación.

Nvo. Chimbote , 09 de noviembre del 2023

Exp. 29232-2023



Abog. Aquiles Sorio Paima
DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO I
UGELSANTA



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHIMBOTE

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

EL QUE SUSCRIBE:

GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHIMBOTE:

CERTIFICA

Que la Srta. **ROSA ANGELICA PAREDES KEMPER**, Alumna del XI CICLO de Psicología de la Universidad César Vallejo - Chimbote realizó, en el mes de Octubre del año 2023, la aplicación de Dos (2) Cuestionarios para su Investigación Académica denominada "**Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional**: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023"

Asimismo por la presente, se le informa que se le proporcionaron las facilidades necesarias para el desarrollo de su investigación, y se expide este documento para los fines que considere convenientes.

Chimbote, 26 de enero del 2024


SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHIMBOTE
Abog. José Darío Calderón CASTERIO
GERENTE GENERAL SBCH

Anexo 5

Consentimiento informado entregado con los instrumentos de medición.



Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023"

Investigadora: Rosa Angelica Paredes Kemper

Propósito del estudio

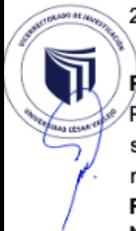
Le invito a participar en la investigación titulada "Satisfacción con la comunicación y compromiso organizacional: diferencias según el tiempo de servicio en trabajadores administrativos de la provincia del Santa, 2023", cuyo objetivo es establecer la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de pregrado de la carrera profesional psicología de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de la institución.

La investigación pretende establecer la importancia de la adecuada comunicación en las organizaciones para lograr el compromiso de los trabajadores.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y dos instrumentos que evalúan la comunicación y el compromiso respectivamente.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en su propio ambiente de trabajo.



Participación voluntaria:

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

Riesgo:

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios:

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad

Los datos recolectados son anónimos. La información que usted brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora y pasado un tiempo determinado serán eliminados.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Rosa Angelica Paredes Kemper, email: rparedeske1299@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Peralta Eugenio Gutember Viligran, email: gperaltae@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre: _____

Firma: _____

Anexo 6

Instrumentos de medición de las variables.

Escala de compromiso organizacional

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su centro laboral. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la organización para la que trabaja exprese, por favor, su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones. Indique su grado de acuerdo o desacuerdo utilizando la siguiente escala.

Alternativas de respuesta:

1	2	3	4	5	6	7
En fuerte desacuerdo	En moderado desacuerdo	En ligero desacuerdo	Indiferente	En ligero acuerdo	En moderado acuerdo	En fuerte acuerdo

N°	Enunciados	Respuestas						
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5	6	7
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5	6	7
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	1	2	3	4	5	6	7
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5	6	7
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.	1	2	3	4	5	6	7
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5	6	7
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5	6	7
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5	6	7
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5	6	7
13	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	1	2	3	4	5	6	7
14	Esta empresa merece mi lealtad, por eso continúo trabajando con ella.	1	2	3	4	5	6	7
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
16	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	1	2	3	4	5	6	7
18	Continúo trabajando en esta empresa porque me siento en deuda con ella por todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5	6	7

Questionario de satisfacción con la comunicación interna

El siguiente cuestionario está compuesto de 32 afirmaciones a las que usted debe responder marcando una de las alternativas de respuestas. Elija la que más se acerque a su realidad en su lugar de trabajo de acuerdo con su nivel de satisfacción actual. Recuerde que no existen respuestas incorrectas.

ítems	Extremadamente insatisfecho	Insatisfecho	Ligeramente insatisfecho	Neutral	Ligeramente satisfecho	Satisfecho	Extremadamente satisfecho
Satisfacción con la retroalimentación							
1. Información sobre las consecuencias de realizar mal mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
2. Información sobre cuánto contribuyo al éxito de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
3. Información sobre cuánto se valora mi trabajo dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
4. Retroalimentación sobre qué tan bien hago mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con la comunicación con el jefe inmediato							
5. Disponibilidad de mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Qué tan bien informado está mi jefe inmediato sobre los problemas que podría enfrentar en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Qué tan bien comprende mi jefe inmediato mis problemas.	1	2	3	4	5	6	7
8. Reconocimiento de mi potencial por parte de mi jefe inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con la comunicación horizontal							
9. Disponibilidad de colegas.	1	2	3	4	5	6	7
10. Qué tan exitosamente puedo comunicarme con los miembros de mi equipo.	1	2	3	4	5	6	7
11. Resultados de la comunicación con colegas.	1	2	3	4	5	6	7
12. Disposición de mis colegas para aceptar retroalimentación crítica.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con la comunicación informal							
13. Número de decisiones basadas en comunicaciones informales.	1	2	3	4	5	6	7
14. Cantidad de chismes en la organización.	1	2	3	4	5	6	7
15. Cantidad de tiempo que dedico a la comunicación informal.	1	2	3	4	5	6	7
16. Utilidad de la información transferida a través de canales informales.	1	2	3	4	5	6	7

ítems	Extremadamente insatisfecho	Insatisfecho	Ligeramente insatisfecho	Neutral	Ligeramente satisfecho	Satisfecho	Extremadamente satisfecho
Satisfacción con la información sobre la organización							
17. Información sobre protocolos de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
18. Información sobre los ingresos, las ganancias y el estado financiero de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
19. Información sobre cambios en la organización.	1	2	3	4	5	6	7
20. Información sobre las regulaciones legales que afectan las operaciones de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con el clima de la comunicación							
21. Cuánto la comunicación dentro de la organización me ayuda a sentir que soy una parte importante de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
22. Cuánto la comunicación dentro de la organización me ayuda a identificarme con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuánto la comunicación dentro de la organización promueve los valores organizativos.	1	2	3	4	5	6	7
24. Cuánto la comunicación dentro de la organización me anima a lograr los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación							
25. Medios de comunicación (por ejemplo, anuncios escritos, intranet, comunicación oral).	1	2	3	4	5	6	7
26. La posibilidad de comunicar a través de nuevos medios	1	2	3	4	5	6	7
27. Calidad de la comunicación a través de nuevos medios.	1	2	3	4	5	6	7
28. El modo de comunicación que otros eligen para comunicarse conmigo.	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacción con la comunicación en reuniones							
29. Qué tan bien organizadas están las reuniones en las que participo.	1	2	3	4	5	6	7
30. Utilidad de la información recibida en las reuniones.	1	2	3	4	5	6	7
31. Recibir información relevante para lograr mi trabajo a tiempo.	1	2	3	4	5	6	7
32. Duración de las reuniones.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 7

Fichas técnicas de los instrumentos.

Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna

Nombre de la prueba	: Internal communication satisfaction questionnaire (ICSQ)
Autor de la prueba	: Tkalac, A., Poloski, N., & Sincic, D. (2021)
País de origen	: Croacia
Tiempo de administración	: 15 a 20 minutos
Área de aplicación	: Organizacional
Medición	: Mide la percepción de los colaboradores en varios aspectos de la comunicación interna.
Calificación	: 1 extremadamente insatisfecho; 2 insatisfecho; 3 ligeramente insatisfecho; 4 neutral; 5 ligeramente satisfecho; 6 satisfecho; 7 extremadamente satisfecho
Validez	: NFI: .847; CFI: .876; TLI: .858; RSMSEA: .097
Confiabilidad	: coeficientes alfa son 0,904 para SwF, 0,928 para SwIS, 0,835 para SwHC, 0,848 para SwIC, 0,880 para SwIO, 0,950 para SwCC, 0,855 para SwQM, 0,887 para SwCM y 0,978 para el ICSQ total.

Escala de compromiso organizacional

Nombre de la prueba	: Escala de compromiso organizacional
Autor de la prueba	: Allen y Meyer (1990)
País de origen	: Canadá
Tiempo de administración	: 5 a 10 minutos
Área de aplicación	: Organizacional
Validación	: Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V., & Álvarez, V. (2020, Perú)
Medición	: Mide el compromiso organizacional de los colaboradores en tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad.
Calificación	: 1 en total desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 ni en desacuerdo, ni en acuerdo; 4 de acuerdo; 5 en total de acuerdo.
Validez	: cargas factoriales para el compromiso afectivo entre: 0.674 y 0.685, para el compromiso normativo cargas entre 0.834 y 0.557, para el compromiso de continuidad cargas entre 0.724 y 0.669, demostrando evidencia de una alta correlación, ya que son >0.4.
Confiabilidad	: coeficientes alfa $\alpha=0.910$ para la escala general y 0.764, 0.790, 0.756 para cada una de las dimensiones.