



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Comunicación interna y compromiso organizacional en
los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos
Huaraz, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Guerrero Lopez, Gianella Ximena (orcid.org/0000-0001-9576-633X)

Oncoy Aniceto, Jhofran (orcid.org/0000-0001-6871-0795)

ASESOR:

Dr. Suarez Sanchez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023", cuyos autores son GUERRERO LOPEZ GIANELLA XIMENA, ONCOY ANICETO JHOFRAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 21 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS DNI: 31661351 ORCID: 0000-0002-5204-7412	Firmado electrónicamente por: JSUAREZSA02 el 24- 06-2024 12:13:58

Código documento Trilce: TRI - 0768216



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GUERRERO LOPEZ GIANELLA XIMENA, ONCOY ANICETO JHOFRAN estudiantes de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GUERRERO LOPEZ GIANELLA XIMENA DNI: 75315529 ORCID: 0000-0001-9576-633X	Firmado electrónicamente por: GGUERREROLOP el 04-07-2024 16:46:34
ONCOY ANICETO JHOFRAN DNI: 75820367 ORCID: 0000-0001-6871-0795	Firmado electrónicamente por: JONCOYA el 04-07-2024 16:37:23

Código documento Trilce: INV - 1783092

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres y hermanos que día a día nos apoyan en nuestros proyectos, también va dedicado a Dios todopoderoso por la guía y bendición.

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por darnos vida y salud, y además estamos muy agradecidos con nuestros padres, porque siempre ellos han sabido orientarnos para salir adelante y no darnos por vencidos a pesar de las dificultades de la vida, así mismo no estaríamos donde hoy estamos sin su apoyo incondicional en todos los sentidos, muchas gracias por apoyarnos incondicionalmente y este triunfo alcanzado que hemos logrado también es de ustedes, además me gustaría agradecer a mi asesor por su tiempo y experiencia para esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de autores	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	1

Índice de tablas

Tabla 1 Validez del instrumento Comunicación interna	16
Tabla 2 Validez del instrumento Compromiso organizacional	16
Tabla 3 Pruebas de normalidad de las variables.....	19
Tabla 4 Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional	19
Tabla 5 Correlación entre comunicación interna y compromiso afectivo	20
Tabla 6 Correlación entre comunicación interna y compromiso normativo.....	21
Tabla 7 Correlación entre comunicación interna y compromiso de permanencia	22

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo de desarrollo sostenible el trabajo decente y crecimiento económico, donde la comunicación interna y el compromiso organizacional tienen como finalidad fomentar un entorno de trabajo inclusivo, transparente y comprometido, mejorando la satisfacción y retención del talento, y alineándose con la sostenibilidad y responsabilidad social. Como objetivo de estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. El tipo de investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, usando una muestra que estuvo integrada por 55 colaboradores al igual que la población. Como resultado la prueba de Rho de Spearman, arrojó un coeficiente de (0.941), por lo cual se dio una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidenció que esta correlación fue altamente significativa al ser menor de 0.01, dado que el valor p resultante fue 0.000. En conclusión, a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto organizacional.

Palabras clave: Retroalimentación, Organización, Gestión.

Abstract

The objective of this research is sustainable development, decent work and economic growth, where internal communication and organizational commitment aim to foster an inclusive, transparent and committed work environment, improving the satisfaction and retention of talent, and aligning with the sustainability and social responsibility. The objective of the study was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment in collaborators, of a food distribution company Huaraz, 2023. The type of research was applied with a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design, using a sample that was made up of 55 collaborators like the population. As a result, Spearman's Rho test yielded a coefficient of (0.941), which resulted in a very strong positive correlation between the variables. Furthermore, it was evident that this correlation was highly significant as it was less than 0.01, given that the resulting p value was 0.000. In conclusion, as strategies are applied in the aforementioned company to improve the level of communication between collaborators in the various areas that make up the company, commitment in the organizational aspect can be improved.

Keywords: Feedback, Organization, Management

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, los entornos sociales y las organizaciones empresariales son cada vez más competitivos, por lo cual se fomenta la innovación con enfoques, de planes de negocios y herramientas para la productividad, donde hoy en día muchas empresas ponen más énfasis en el factor humano, cuya principal cualidad es la comunicación interna, debido a esto es que muchas organizaciones apuntan a mantener una comunicación de la mano con su fuerza laboral, por tal motivo, reconocen que el éxito depende de una buena comunicación interna efectiva para así tener buenas relaciones laborales y que junto con el compromiso organizacional, constituirán la piedra angular para lograr los objetivos trazados. Para los autores Barrera y Eduardo (2021) indican que las primeras investigaciones sobre la comunicación en las organizaciones se remontan a la década de los 40, lo que evidencia que la comunicación se ha venido considerando durante por mucho tiempo una herramienta esencial para mejorar la reputación de las empresas como marca empleadora.

A nivel internacional en diversas organizaciones, los hallazgos realizados con respecto a estas dos variables llegaron a ser cruciales, ya que sus contribuciones son muy significativas, llegando así a un grado de mayor conocimiento en la relación que existe entre ambas, dichas investigaciones también demuestran que es fundamental manejar un buen mensaje, para aumentar la participación de los trabajadores (Castro y Díaz, 2020). En esa misma línea en la revista internacional en comunicación se enfatizó que se cree firmemente que el 60% de las dificultades de las empresas se deben a deficiencias internas y una mala gestión entre los trabajadores de una organización (Guerrero, 2022).

En este sentido, la dirección debe dar alta prioridad en reforzar el compromiso de los empleados para poder competir en una nueva globalización, en la que la digitalización e Internet permitan a los trabajadores convertirse en embajadores de la marca para sus empleados, ya que son ellos quienes dan credibilidad a las actividades que se desarrollan en una determinada organización, así como quienes defienden los principios de la empresa y actúan como primera línea de defensa en momentos de crisis. En ese sentido, Vargas y Machicao (2020) nos mencionan que según las investigaciones hechas por la (OIT) en el 2017, se determinó que en América Latina

se ha venido encontrando problemas en las empresas en cuanto a medidas de políticas se trata, como es la flexibilidad horaria, inamovilidad laboral, permisos y otros beneficios, los cuales disminuyen la satisfacción y bienestar laboral del personal.

Por otra parte en el ámbito nacional, la Asociación Peruana de Comunicación Interna en un evento realizado para dialogar puntos sobre el capital humano en las empresas, se encuestó a los asistentes y se obtuvieron como hallazgo que el 97% manifiestan que la comunicación interna es vital en toda institución, aportando en la consolidación de una cultura adecuada y que el uso de material como los boletines trimestrales o mensuales pueden contribuir en intercambio de información relevante (RPP, 2022). Un claro ejemplo es la empresa Nestlé, puesto que es una compañía que busca constantemente incrementar el nivel de la fidelización con sus clientes, donde apuntan a la fidelización de sus trabajadores, enfocándose en que el personal se sienta muy identificado con la imagen de la empresa, y que el diálogo debe ser horizontal entre los colaboradores (Guevara, 2021).

A nivel local justamente en una empresa encargada en la distribución de alimentos, en la ciudad de Huaraz, 2023, se ha venido dando algunos altibajos en cuanto a la comunicación de los trabajadores, por lo que hay carencia de feedback del desempeño laboral, no hay comunicación oportuna, las instrucciones no están siendo claras por parte de las jefaturas, los colaboradores no aportan sugerencias para mitigar problemas menores, no existe confianza con las jefaturas, por lo que no se están compartiendo inquietudes, además hay poca coordinación de actividades, falta de integración, y en ciertos casos la comunicación entre colaboradores no ha sido respetuosa.

Por lo que cree hipotéticamente que todo lo mencionado, estaría asociado al compromiso organizacional de los colaboradores, dado que se viene evidenciando cierta falta de identificación por parte del personal y con los problemas de la empresa, donde hay carencia de involucramiento con la misión y visión, no se demuestra el deseo de cumplir con los objetivos institucionales y hay falta de deseo por crecer profesionalmente en la organización.

Con respecto al objetivo de desarrollo sostenible, fue fortalecer la comunicación interna y el compromiso organizacional para fomentar un entorno laboral inclusivo y colaborativo, la meta es promover una cultura organizacional que potencie la transparencia, la participación activa de los empleados y el desarrollo

profesional continuo, contribuyendo al bienestar y al crecimiento sostenible de la organización.

Con respecto a la justificación, en el aspecto teórico se adquirió importancia de este estudio por la revisión de diversas teorías y fuentes de literatura que permitieron un mejor entendimiento de ambas variables de investigación, así como los potenciales desafíos para la organización. En cuanto a la relevancia social no solo se buscó conocer la relación entre ambas variables de estudio sino contribuir significativamente con la empresa, y que esta cuente con herramientas de gestión que puedan ser utilizadas por los trabajadores para una mejor productividad para así lograr manejar una buena comunicación y compromiso dentro de la organización, es decir generándose conocimientos científicos que ayude a la empresa a solucionar problemas. En lo práctico, los resultados hallados demostraron qué tan satisfechos están los empleados con la empresa distribuidora de alimentos, dicha información se compartió con los ejecutivos interesados, entendiendo así que cada organización tiene diferentes criterios para ser analizados y estudiados. Finalmente, como justificación metodológica, el estudio permitió generalizar los instrumentos revalidados para recolectar datos y ayudar en la resolución de problemas, así mismo se vio reflejado en las técnicas e instrumentos para recabar la información, ya que dicha investigación fue validada por 3 expertos, por otro lado, se determinó su confiabilidad a través del alfa de Cronbach para obtener resultados consistentes. Por consiguiente, se espera que la investigación sirva de ayuda a futuros investigadores sobre el tema, además a profesionales tanto de recursos humanos en la gestión de la comunicación interna, como en el compromiso organizacional.

Por consiguiente, se ha establecido como problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023?

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Asimismo, como objetivos específicos se tiene el primero: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. El segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Por último, Determinar la relación entre la comunicación

interna y el compromiso de permanencia de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Finalmente, en cuanto a la hipótesis general se tiene: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos. Como Hipótesis Nula: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.

Con respecto a los antecedentes internacionales a nuestra investigación, se tiene a García (2018) donde tuvo por finalidad medir la vinculación de la variable comunicación organizacional y la variable compromiso que se adquiere en la organización en base a la percepción de los empleados de instituciones públicas y privadas. Por lo que utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración del estudio considero una muestra de 118 trabajadores, de los cuales 65 eran sector público y 53 del sector privado. Así mismo utilizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Por lo cual obtuvo como resultado un coeficiente de medición correlacional ($r = 0.539$) y de significancia un indicador ($p = 0.01$) < 0.05 , lo que le permitió a que llegue a la conclusión que la comunicación organizacional tenga una moderada relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de las instituciones mencionadas líneas arriba.

Asimismo, Velastegui (2017) tuvo por objetivo medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral y la variable productividad en la empresa en estudio. Por lo que utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración de su investigación considero una muestra de 29 empleados. Así mismo realizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, donde obtuvo como resultado un coeficiente de medición correlacional Chi Cuadrado ($X^2 = 5.00$) y de significancia un indicador ($p = 0.01$) < 0.05 , lo que le permitió a que llegue a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga una moderada relación con la productividad de la empresa en estudio.

De igual manera Gonzáles (2017) tuvo como finalidad medir la vinculación de la variable clima laboral y el compromiso que se adquiere en la organización en estudio. Para su investigación utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En

su estudio considero una muestra de 50 colaboradores, donde realizo dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado un coeficiente de medición correlacional de Pearson ($r = 0.416$) y de significancia estadística un indicador hallado de ($p = 0.024$) < 0.05 , lo que le permitió a que llegue a la conclusión que el clima laboral guarda moderada relación con el compromiso que se adquiere en la organización de la empresa en estudio.

Con respecto a los antecedentes nacionales, tenemos a Góngora (2020) su finalidad fue medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral y la variable compromiso que se adquiere en la organización del personal docente de la institución en estudio. Por lo que se utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración del estudio considero una muestra de 80 docentes, así mismo utilizo dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.576$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que llegue a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga moderada relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

Asimismo, Zuñiga (2019) tuvo como objetivo, medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral con la variable compromiso de colaboradores en la empresa de estudio. Por lo que se utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración del estudio utilizó una muestra de 22 colaboradores. Además, utilizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo por resultado un coeficiente de medición correlacional de Rho Spearman ($r = 0.739$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que llegue a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tiene influencia significativa en el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

De igual manera, Muñante (2018) tuvo como finalidad medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral y la variable compromiso que se adquiere en la organización del personal del hospital público en estudio. Por lo que utilizó una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración

del estudio utilizó una muestra de 48 trabajadores. Además, realizó dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado un coeficiente de medición correlacional de Spearman de ($r = 0.703$) y de significancia un indicador ($p = 0.01$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tiene fuerte relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los colaboradores públicos del hospital de la PNP en estudio.

Con respecto al antecedente regional Aquino (2021) su finalidad fue medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral y la identidad corporativa de los colaboradores en los municipios regionales de Casma en 2021. Por lo que utilizó una metodología cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración del estudio utilizó una muestra de 138 trabajadores. Así mismo se utilizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.811$) y de significancia un indicador ($p = 0,01$) < 0.05 , lo que le permitió a que llegue a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga una fuerte relación con la identidad corporativa de los empleados de las instituciones mencionadas líneas arriba.

Finalmente, con respecto a los antecedentes locales Aguirre y Flores (2022) tuvieron como propósito medir la vinculación de la variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral y el compromiso que se adquiere en la organización en los colaboradores del área de red de la Agencia Bancaria Nacional. En su investigación utilizaron una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental a su vez para la elaboración de su estudio consideraron una muestra de 30 trabajadores. Así mismo realizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos. Obteniendo, así como resultado que el intercambio de información interna es del 66,7% y el compromiso que se adquiere en la organización del 60%. Logrando hallar un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.961$) y de significancia un indicador ($p= 0,01$) < 0.05 , lo que les permitió a que lleguen a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga fuerte relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución mencionada líneas arriba.

Así mismo Barreto y Nuñez (2021) tuvieron como objetivo de investigación medir la relación de la comunicación que se desarrolla en la interna laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del centro médico especializado Villa. Utilizaron una metodología de orientación cuantitativa de nivel correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. Para la elaboración de su investigación consideraron una muestra de 30 trabajadores, y utilizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo como resultado que el intercambio de información interna sea del 66,7% y el compromiso que se adquiere en la organización del 60%. Asimismo, hallaron un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.628$) y de significancia un indicador ($p = 0,01$) < 0.05 , lo que les permitió a que lleguen a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga fuerte relación con el desempeño profesional de los empleados de la institución mencionada líneas arriba.

Finalmente, Córdova y Flores (2019) tuvieron como finalidad, investigar la relación entre la Comunicación que se desarrolla en la interna laboral y la Identidad Corporativa de los empleados administrativos de la UNASAM en Huaraz en 2019. Por lo que se utilizaron una metodología de orientación cuantitativa de profundidad correlacional con diseño en base a una estructura no experimental. En la elaboración de su investigación consideraron una muestra de 169 trabajadores, además utilizaron dos cuestionarios como herramienta de recolección de datos, obteniendo por resultado un coeficiente de medición correlacional de Chi cuadrado ($X^2 = 7.12$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que les permitió a que lleguen a la conclusión que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral tenga fuerte relación con la identidad corporativa de los empleados de la institución mencionada líneas arriba.

Antes de comenzar con las bases teóricas, es necesario mencionar que esta investigación se refuerza en la teoría de la ciencia de investigación científica del Racionalismo Crítico que fue propuesto por Karl-Popper (1985) enfocándose que en la investigación se utiliza la técnica del ensayo de prueba, eliminación del error y sometimiento a la prueba de las hipótesis. En el nivel científico, cada descubrimiento es revolucionario y deben ser abiertos a investigación para su veracidad en el campo científico. La objetividad tiene respaldo en la crítica, en la evaluación crítica de los experimentos y discusión de los mismos. La ciencia tiene gran responsabilidad moral por parte del investigador que tiene un papel fundamental, refiriéndose de una manera

indirecta a la problemática. Asimismo, esta teoría apunta a la idea que la mente no debe depurar prejuicios, dado que el racionalismo crítico se basa en el conocimiento científico como proceso para aprender de los errores y de examinarlos (López, 2013).

En cuanto a las bases teóricas de la primera variable comunicación que se desarrolla en la interna laboral, según Márquez et al. (2018) manifiesta que es una de las actividades más importante en la vida de toda persona porque tiene el poder de persuadir a los demás y responder a cualquier estímulo. Sin embargo, el propósito es permitir que las personas y organizaciones alcancen sus objetivos mediante una comunicación que ejerza influencia. Por otro lado, Papic (2019) considera a la comunicación que se desarrolla en la interna laboral como una herramienta de gestión muy relevante para ejercer el control, coordinación y así adaptarse al cambio dentro de una organización. Para situaciones y cuestiones de carácter ético, administrativo y financiero, la comunicación que se desarrolla en la interna laboral contribuye a que los miembros institucionales reciban instrucciones claras.

Con respecto a las teorías que sustentan la comunicación que se desarrolla en la interna laboral, tenemos a la Teoría de la Comunicación que se desarrolla en la interna laboral total” en la cual Cuenca y Verazzi (2020) afirma que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral es una serie de procesos de comunicación que involucran, interactúan, valoran y proporcionan información. La comunicación que se desarrolla en la interna laboral no se trata solo de la transferencia de información, sino que también se puede utilizar para otros fines, incluido el compromiso y la interacción.

Además, se tiene la “Teoría de los sistemas sociales”, para Rojas (2017) en indica que esta teoría se enfoca en que la comunicación se ha convertido en un sistema social con elecciones y distinciones gestionadas por diferentes sistemas y/o subsistemas. Por tanto, la comunicación se define como el significado funcional del intercambio de información, que también posibilita la organización dinámica de cualquier sistema social.

Asimismo, Charry (2018) indica que es el sistema de interacción que los trabajadores desarrollan a través de la comunicación y el intercambio de significados simbólicos está moldeado por su internalización. Los sentimientos de pertenencia y motivación de los individuos hacia una empresa sólo aumentan cuando adquieren más conocimientos sobre la organización, lo que conduce a cambios en la productividad.

La comunicación que se desarrolla en la interna laboral se convierte en una de

las estrategias motivacionales en las empresas y es la razón principal por la que se requiere apostar para que se mantenga una comunicación abierta, eficaz y a la vez respetuosa entre cada uno de los integrantes de las organizaciones. En tal sentido, es un factor fundamental que no se debe pasar por alto, dado que cuanto mayor estén comprometidos tus empleados, más alta es la motivación al momento de ejecutar las actividades diarias para lograr los objetivos fijados.

Por otra parte, las funciones que cumple la comunicación que se desarrolla en la interna laboral, de acuerdo con Pazmay et al. (2017) quienes consideran las siguientes: a) La importancia de los colaboradores y su interacción: tanto los empleados como las organizaciones ayudan a los empleados a participar y realizar sus deseos en la organización para una conexión exitosa entre los empleados y la organización. b) El cambio de comportamiento es la forma más utilizada en los últimos tiempos, porque la tecnología actual y los mecanismos de globalización han ayudado a que las nuevas formas económicas tengan un entorno más desarrollado, por lo que la necesidad o exigencia de trabajadores cada vez son mayores. Por eso estos cambios suelen ocurrir de la mejor manera posible. c) Incrementar la producción, en lo cual la organización debe buscar lo máximo posible, ya que se debe brindar información operativa con anticipación para que el colaborador tenga en cuenta las metas propuestas por su organización.

Para la medición de la comunicación que se desarrolla en la interna laboral, Rodríguez (2021) expresa que la comunicación que se desarrolla en la interna laboral se integra por tres partes, ascendente, descendente y horizontal: (i). Comunicación descendente, es en donde se debe brindar todo el informe necesario para que el empleado desempeñe sus funciones adecuadamente junto con sus atributos confiables y creíbles. (ii). Comunicación Ascendente, donde es importante que los trabajadores tengan la suficiente valentía de poder compartir dicha información con los miembros del equipo y se coordine las tareas para que se tenga esa confianza de los supervisores. (iii). Comunicación Horizontal, se soporta la comunicación entre los de la misma área, donde se puede tener un comportamiento de alguna manera accidental, necesitando una mayor dedicación y sobre la confianza del ambiente sea sólido ante peligro de malas intenciones.

Con respecto a las bases teóricas de la segunda variable, el compromiso que se adquiere en la organización, según Herrera y Heras (2020) nos indican que es la intensidad del involucramiento de un trabajador y su sentimiento de identidad con la

empresa. Por otra parte, también es la fuerza del compromiso de los empleados y del sentido de identidad con la empresa, donde se caracteriza por una identificación y aceptación de las metas y valores de la institución, con una tendencia a realizar grandes esfuerzos en nombre de la institución y el deseo de ser parte de la organización.

Por otro lado, Vega et al. (2020) afirma que el compromiso que se adquiere en la organización conduce a la aceptación de metas, valores y visión dentro de la empresa que apuntan al éxito dentro del grupo. Igualmente, Cervera (2018) nos señala que en la actualidad existen 4 factores determinantes que ayudan a saber si un trabajador tiene conexión psicológica con la empresa dichos puntos son la naturaleza del trabajo; características personales; características estructurales; experiencia laboral.

Para Hernández et al. (2018) el compromiso es esa conexión fuerte que hay entre el trabajador y la organización, donde cada colaborador puede desarrollar uno de los 3 tipos de compromisos autónomos como: el afectivo, normativo y de permanencia.

En cuanto a los enfoques del compromiso que se adquiere en la organización Cernas et al. (2018) plantearon que existen cuatro enfoques:

Actitud Afectiva: Esta perspectiva sugiere que los individuos dentro de un entorno organizacional están influenciados por múltiples factores como el salario, la supervisión, las responsabilidades, las horas de trabajo y las relaciones sociales. Esto puede llevar a que los individuos se identifiquen emocionalmente con los objetivos de la organización y con ello adopten esos valores como propios. En este enfoque, el compromiso con la organización representa un vínculo más fuerte con la organización, ya que el lado emocional se nutre y fortalece con las emociones de los ejecutivos.

Instrumental: Este enfoque supone que los empleados elegirán permanecer involucrados con la organización siempre que crean que esta decisión generará beneficios significativos. Desde esta perspectiva, el compromiso representa un mecanismo psicosocial mediante el cual las recompensas y los costos limitan el comportamiento futuro de los cooperadores.

Sociología: Esta perspectiva supone que el vínculo entre trabajadores y organizaciones se basa en un proceso de dominación de los empleadores y subyugación de los trabajadores. Esto significa que los empleados traen al ambiente

laboral un conjunto de normas que determinan la forma "correcta" de liderazgo, por lo que se puede decir que estos procesos son aceptados por todo el equipo de trabajo.

Comportamiento: Este enfoque ve el compromiso como una conexión entre individuos y organizaciones expresada a través de acciones y comportamientos consistentes. De esta manera, las personas asumen compromisos basados en el impacto de sus acciones. Compromiso significa ir más allá de los límites de las expectativas personales.

Para poder evaluar la variable compromiso que se adquiere en la organización, Hernández et al. (2018) lo divide en tres dimensiones principales: compromiso afectivo, normativo y de permanencia:

Compromiso afectivo, esta dimensión, explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, el colaborador disfruta su estabilidad en la institución. Los colaboradores con esta clase de responsabilidad sienten orgullo de ser parte de dicha institución.

Compromiso Normativo, en esta dimensión se busca detallar el proceso a través del cual, la institución y la disposición del sujeto, dan como resultado el desarrollo del compromiso que se adquiere en la organización. Las acciones de la institución involucran la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc.

Compromiso de permanencia, en esta dimensión se expresa el reconocimiento del individuo, frente a los costos ya sean financieros, costos físicos y también psicológicos, así como las mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo, si intentara renunciar a la institución. En otras palabras, el colaborador se siente relacionado o comprometido con la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo invertido, y dejarla, tendría como efecto que todo se pierda; así mismo que sus posibilidades que están fuera de la organización comiencen a disminuirse, aumenta su asociación con la institución.

II. METODOLOGÍA

Nuestro estudio, se realizó mediante una investigación aplicada bajo una perspectiva cuantitativa. Según Carrasco (2019) una investigación es aplicada debido a que se utiliza el conocimiento teórico existente para crear alternativas que resuelvan algunos problemas prácticos.

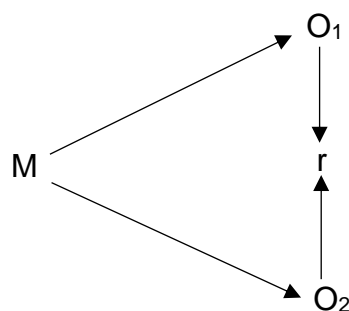
Así mismo Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo se basa en identificar el problema utilizando la recopilación de datos mediante medición numérica y estadística, para así comprobar una hipótesis y su relación de variables

Según el modelo de estudio, fue realizado con un nivel correlacional no experimental con alcance transversal respectivamente. Según Akinlua (2019) los estudios de correlación se centran en el grado de relación entre dos o más variables para que se pueda aplicar la cuantificación de las variables y de esta forma analizar el grado de asociación que existe.

Según Valdés et al. (2020) nos mencionan que los estudios con diseño no experimental, consta en que las variables utilizadas por el investigador no deben de ser manipuladas, sino deben ser observadas de manera natural para después poder analizarlos detenidamente por el investigador.

Además, según Westreich et al. (2018) es transversal debido a que la medición de las variables de investigación se realizó en un solo momento.

Los diseños de investigación no experimentales se representan mediante el esquema que figura a continuación:



Dónde:

M = Muestra de los trabajadores de la empresa en estudio

O₁ = Comunicación interna

O₂ = Compromiso organizacional

R = Relación

Definición conceptual: Con respecto a la primera variable, Papic (2019) lo considera a la comunicación interna como una herramienta de gestión muy importante para controlar, coordinar y adaptarse al cambio dentro de una organización, además para situaciones y cuestiones de carácter ético, administrativo y financiero, la comunicación interna ayuda a que los miembros institucionales reciban instrucciones claras.

Definición operacional: La medición de la variable comunicación interna se realizó por medio de un cuestionario de 15 ítems en escala de Likert, el cual fue aplicado a 55 colaboradores de la empresa distribuidora de alimentos y elaborado según las siguientes dimensiones:

Rodríguez (2021) indica que la comunicación interna se evalúa en base a los siguientes tipos: descendente, ascendente y horizontal:

Dimensión 1: Comunicación descendente, es en donde se debe brindar todo el informe necesario para que el empleado desempeñe sus funciones adecuadamente junto con sus atributos confiables y creíbles.

Dimensión 2: Comunicación ascendente, donde es importante que los trabajadores tengan la suficiente valentía de poder compartir dicha información con los miembros del equipo y se coordine las tareas para que se tenga esa confianza de sus supervisores.

Dimensión 3: Comunicación horizontal, la cual es la que se genera entre los empleados de una misma área, siendo de un comportamiento más accidental, necesitando una mayor dedicación y de un ambiente que se disponga de confianza.

En cuanto a los indicadores se tiene al primero: retroalimentación y crecimiento, enfocado en medir si se realiza un énfasis en los aspectos de mejora.

Instrucciones de trabajo, este indicador medirá si en la empresa existe documentos que describen, estipulan o establecen de manera detallada como son los pasos que deben seguirse para realizar las actividades.

Participación, enfocado en medir si el colaborador demuestra entusiasmo por estar conectado al equipo laborar para lograr las metas.

Sugerencia y mejora, este indicador está orientado en medir si el colaborador percibe que las sugerencias que se comparten son utilizadas para tener mejoras.

Informe y desempeño, enfocado en la medición si en la organización las jefaturas suelen brindar información del desempeño de los colaboradores para conocer donde hay que mejorar.

Confianza y comprensión, este indicador mide el respeto entre los distintos colaboradores y la honestidad para confiar información de gran importancia.

Información y asesorías entre áreas, enfocado en medir la articulación en capacitar ciertas falencias en un algún tema concerniente a las actividades laborales.

Trabajo en equipo, este indicador se basa en medir que tanto los empleados están activamente participando hacia una meta en común, de tal manera que cooperan entre todos. Todos los indicadores, fueron medidos en base a una escala de medición ordinal de Likert.

Definición conceptual: Con respecto a la segunda variable, el compromiso organizacional, es la fuerza del compromiso de los empleados y del sentido de identidad con la empresa. Se caracteriza por una identificación y aceptación de las metas y valores de la institución, una tendencia a realizar grandes esfuerzos en nombre de la institución y un deseo de ser parte de la organización (Herrera & Heras, 2020).

Definición operacional: La medición de la variable compromiso organizacional se realizó por medio de un cuestionario de 15 ítems en escala de Likert, el cual fue aplicado a 55 colaboradores de la empresa distribuidora de alimentos y elaborado según las siguientes dimensiones: Hernández et al. (2018) lo divide en tres dimensiones principales: compromiso afectivo, normativo y de permanencia:

Dimensión 1: Compromiso afectivo, explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución, manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, disfruta su estabilidad dentro de la empresa.

Dimensión 2: Compromiso normativo, las acciones se involucran en la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc.

Dimensión 3: Compromiso de permanencia, expresa el reconocimiento del individuo de que enfrenta costos financieros, físicos y emocionales y que tiene mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo si intenta abandonar la institución.

Con respecto a los indicadores, se tiene a la Motivación, el cual se enfoca en medir si el trabajador se siente cómodo en su puesto de trabajo para realizar sus labores con la mayor eficacia.

Identificación con la organización, enfocado en medir como el colaborador siente orgullo de la empresa donde labora y está comprometido con los propósitos de la organización.

Espíritu cooperativo, indicador que mide si los colaboradores practican valores y apoyo con sus semejantes.

Compromiso e identidad, enfocado en la medición de la responsabilidad del colaborador por cumplir todas sus actividades para apoyar en el crecimiento.

Lealtad, indicador enfocado en medir el valor que implica que el empleado tenga un compromiso incondicional con la empresa donde labora.

Responsabilidad, indicador de medición del cumplimiento de las actividades asignadas por el trabajador en el tiempo programado.

Productividad, enfocado en medir el rendimiento o eficiencia que refleja un trabajador en un determinado proceso.

Necesidad, indicador enfocado en la medición si la empresa cumple con las necesidades básicas del colaborador.

Competitividad, enfocado en la medición si el colaborador demuestra tener atributos que lo diferencia de sus colegas. Todos los indicadores, fueron medidos en base a una escala de medición, ordinal de Likert.

Por otra parte, con respecto a nuestra población de estudio, el total de población que colaboró fueron de 55 trabajadores de la empresa distribuidora de alimentos la encuesta se realizó a los colaboradores que ejercen labor en la institución

Según Feria et al. (2020) la población son un conjunto de individuos que están incluidas en la unidad de análisis para estudios futuros ya que todos los elementos que lo componen se llevan a cabo como parte de una investigación encaminada a extraer conclusiones generales de lo que se examina.

En cuanto a los criterios de inclusión, se tuvieron en cuenta a los trabajadores que tienen contrato vigente y a los empleados permanentes.

Y los criterios de exclusión, se excluyó al personal, de limpieza, seguridad y mantenimiento por la naturaleza de sus actividades.

Con respecto a la muestra fue conformada por los 55 trabajadores de una empresa de distribución de alimentos al igual que la población. Para Sánchez (2019)

indica que son términos cuantitativos que parte de la población de interés, incluida cuyos datos fueron recopilados para una determinada investigación.

Para el muestreo, de acuerdo al tamaño pequeño de la población y la accesibilidad de los instrumentos, se utilizó un muestreo censal no probabilístico.

El muestreo es un método para seleccionar miembros de la muestra de la población general, esto es importante porque permite realizar el estudio en un menor tiempo, incurriendo así en menores costos permitiendo así un análisis más profundo de las variables, con un mayor control sobre las mismas durante la fase de procesamiento (Machado y Rodríguez, 2019).

Como técnica se utilizó una encuesta como método de medición de las dos variables, el cual para cada variable estuvo conformado por 15 ítems.

Para Ramírez & Mapén (2019) la técnica de la encuesta consiste en recopilar información sobre personas que comparten rasgos similares con el objetivo de sacar conclusiones de los datos para direccionar de manera óptima en la elección de medidas.

Como instrumento las variables objeto de investigación fueron evaluados mediante el cuestionario, el cual tuvo 15 preguntas para cada variable.

El cuestionario es una herramienta compuesta de ítems basados en los objetivos y el alcance del investigador e incluye preguntas tanto abiertas como cerradas (Machado & Rodríguez, 2019).

Con respecto a la validez, un panel de tres expertos validó los dos cuestionarios, evaluando el contenido, la coherencia y la minuciosidad de los ítems y se logró con la opinión de tres expertos en Administración, con títulos de Maestría y Doctorado, siguiendo criterios y formatos preestablecidos.

Tabla 1 *Validez del instrumento Comunicación interna*

Validez del instrumento Comunicación interna

Experto	Grado académico	Apellidos y nombres	Criterio
1	Doctor	Fernández López Carlos Enrique	Aplicable
2	Magister	Zaragoza Doni Colchado Huiza	Aplicable
3	Magister	Uribe Cornelio Guido Elmer	Aplicable

Tabla 2 *Validez del instrumento Compromiso organizacional*

Validez del instrumento Compromiso organizacional

Experto	Grado	Apellidos y nombres	Criterio
----------------	--------------	----------------------------	-----------------

	académico		
1	Doctor	Fernández López Carlos Enrique	Aplicable
2	Magister	Zaragoso Doni Colchado Huiza	Aplicable
3	Magister	Uribe Cornelio Guido Elmer	Aplicable

Para la confiabilidad, se aplicó los dos cuestionarios en una muestra piloto de 15 trabajadores, de los cuales en su totalidad demostraron ser correctos. Por consiguiente, se procedió emplear el uso de la prueba del alfa de Cronbach para el estudio, consiguiendo un valor equivalente a 0.899 para la primera variable y 0.854 para la segunda variable el cual logró demostrar la confiabilidad de los instrumentos.

Luego como procedimiento, después de haber recibido el consentimiento informado en cada uno de los participantes en la empresa distribuidora de alimentos, el proceso de recolección de datos para este estudio fue con la entrega personal de dos cuestionarios, uno para cada variable del estudio, y luego de la medición, los datos fueron tabulados y analizados estadísticamente.

Método para el análisis de datos: Se utilizó la estadística Inferencial, donde se hizo uso del software SPSS, para realizar la prueba de normalidad de Kolmogorov dado que la muestra ha sido superior a la cantidad de 50, igualmente se hizo uso de la prueba de Spearman, puesto que nuestro nivel de significancia es menos a 0.05 y los datos no siguen a distribución normal.

Finalmente, en los aspectos éticos se mantuvo bien resguardado la identidad de aquellos que colaboraron con la investigación, dado que todo esto se ejerció desde el principio, las identidades de quienes ayudaron en la recopilación de la información se mantuvieron bien protegidas, teniendo en cuenta los fundamentos éticos, como la confidencialidad y el anonimato. La investigación mantuvo su originalidad, porque siempre se respetaron las búsquedas instantáneas de artículos, revistas, derechos de autor y otras fuentes, junto con la adecuada aplicación de las normas APA para libros académicos, digitales y físicos. Además, se utilizó la herramienta TURNITIN en esta investigación de manera similar, ya que es el encargado de evaluar la eficacia de la investigación realizada. Por último, se consideró a los principios éticos: participación voluntaria en cuanto al principio de autonomía: antes de decidir si quieres participar o no, puedes realizar cualquier consulta para aclarar tus dudas y tu decisión será respetada, si no deseas continuar después de la aceptación, puedes hacerlo sin ningún problema. Riesgo en cuanto a la no maleficencia: se informará al participante que no existe ningún riesgo o daño al participar en el estudio, sin

embargo, si tienes preguntas que puedan hacerte sentir incómodo, puedes responderlo o no. Beneficios con respecto al principio de beneficencia: se le informa que los resultados se enviarán al directorio una vez que se complete el estudio, además no se tendrá ningún beneficio monetario ni de otro tipo. El estudio no afecta la salud individual de una persona, pero los resultados del estudio pueden ser útiles para la salud pública. En cuanto a la Confidencialidad en base al principio de justicia: los datos que se recogieron deben ser anónimos y no se puede identificar al que va a participar, además en el estudio se garantizó que la información que se nos brindo fue confidencial y no fue utilizada para ningún otro fin que no sea la investigación.

III. RESULTADOS

Resultado Inferencial

Tabla 3

Pruebas de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Interna	0,342	55	0,000	0,719	55	0,000
Compromiso con la organización	0,312	55	0,000	0,742	55	0,000

Nota. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3, se visualiza que se ha trabajado la prueba de normalidad del estadístico Kolmogórov-Smirnov dado que la cantidad de unidades de análisis de la muestra es mayor a 50 datos. Por lo tanto, se halló valores de sig. para las dos variables < 0.05 , esto significa que para la comprobación estadística de las hipótesis se hizo uso mediante la prueba del estadístico de Prueba de Spearman.

Objetivo General: Determinar la asociación que se da entre la comunicación interna y el compromiso con la organización en los empleados, de una entidad distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

H₁: Existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso con la organización en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

H₀: H₁: No existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso con la organización en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

Tabla 4

Correlación entre comunicación interna y compromiso con la organización

		Correlaciones		
			Comunicación Interna	Compromiso con la organización
Prueba de Spearman	Comunicación Interna	Coef. de correlación	1,000	,941**
		Sig. estad.	.	,000
	Compromiso con la organización	Coef. de correlación	,941**	1,000
		Sig. estad.	,000	.
	N	55	55	

** . La relación es muy alta en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27

Interpretación: En la tabla 4 se presenta un coeficiente de Spearman (0.941), lo que sugiere una relación que es positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidenció que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01, dado que el valor p resultante fue 0.000. Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que sugiere una vinculación significativa entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso con la organización en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos, Huaraz 2023. Esto deja en evidencia que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto organizacional de cada uno de los empleados.

Objetivo específico 1: Determinar la asociación que se da entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los empleados, de una entidad distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

H_1 : Existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso afectivo en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

H_0 : H_1 : No existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso afectivo en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

Tabla 5

Correlación entre comunicación interna y compromiso afectivo

		Correlaciones		
			Comunicación Interna	Compromiso afectivo
Prueba de Spearman	Comunicación Interna	Coef. de la correlación	1,000	,927**
		Sig. estad.	.	,000
	Compromiso afectivo	N	55	55
		Coef. de la correlación	,927**	1,000
		Sig. estad.	,000	.
		N	55	55

** . La relación es muy alta en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27

Interpretación: En la tabla 5 se presenta un coeficiente de Spearman (0.927), lo que sugiere una relación que es positiva muy fuerte entre las variables. Además, se

evidenció que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01, dado que el valor p resultante fue 0.000. Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que sugiere una vinculación significativa entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso afectivo en una empresa distribuidora de alimentos, Huaraz 2023. Esto deja en evidencia que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto afectivo de cada uno de los empleados.

Objetivo específico 2: Determinar la asociación que se da entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los empleados, de una entidad distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

H_1 : Existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso normativo en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

H_0 : H_1 : No existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso normativo en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

Tabla 6

Correlación entre comunicación interna y compromiso normativo

		Correlaciones			
			Comunicación Interna	Compromiso normativo	
Prueba de Spearman	Comunicación Interna	Coef. de la correlación	1,000	,875**	
		Sig. estad.	.	,000	
	Compromiso normativo	Coef. de la correlación	,875**	1,000	
		Sig. estad.	,000	.	
			N	55	55

** . La relación es muy alta en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27

Interpretación: En la tabla 6 se presenta un coeficiente de Spearman (0.875), lo que sugiere una relación que es positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidenció que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01,

dato que el valor p resultante fue 0.000. Por lo tanto, se rechaza la H0 y se acepta la H1, lo que sugiere una vinculación significativa entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso normativo en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos, Huaraz 2023. Esto deja en evidencia que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto normativo de cada uno de los empleados.

Objetivo específico 3: Determinar la asociación que se da entre la comunicación interna y el compromiso de permanencia en los empleados, de una entidad distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

H₁: Existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso de permanencia en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

H₀: H₁: No existe significativa relación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso de permanencia en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos.

Tabla 7

Correlación entre comunicación interna y compromiso de permanencia

		Correlaciones		
			Comunicación Interna	Compromiso de permanencia
Prueba de Spearman	Comunicación Interna	Coef. de la correlación	1,000	,950**
		Sig. estad.	.	,000
	Compromiso de permanencia	N	55	55
		Coef. de la correlación	,950**	1,000
		Sig. estad.	,000	.
		N	55	55

** . La relación es muy alta en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27

Interpretación: En la tabla 7 se presenta un coeficiente de Spearman (0.950), lo que sugiere una relación que es positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidenció que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01,

dado que el valor p resultante fue 0.000. Por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , lo que sugiere una vinculación significativa entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso de permanencia en los empleados de una entidad distribuidora de alimentos, Huaraz 2023. Esto deja en evidencia que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto de permanencia de cada uno de los empleados.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general sobre medir la vinculación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso que se adquiere en la organización en los empleados, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Luego de haber aplicado 2 cuestionarios en una muestra de 55 colaboradores de la empresa, se hizo uso del estadístico de Spearman, hallando un coeficiente (0.941), lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidencia que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01. En tal sentido, el hallazgo refleja que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los empleados de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto organizacional de cada uno de los empleados.

Los hallazgos obtenidos en la presente tesis tienen similitud con la investigación de Góngora (2020) donde tuvo por muestra 80 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.676$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación y significativa a la vez con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio. Asimismo, se coincide con la investigación de Zuñiga (2019) donde tuvo por muestra 22 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.739$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

Todos los resultados que han sido expuestos en los párrafos anteriores, refuerzan lo indicado por Pazmay et al. (2017) quien indica que mediante la comunicación que se da en el interior laboral en un nivel alto se mejora el compromiso de los empleados, dado que tanto los empleados como las organizaciones ayudan a los empleados a participar y realizar sus deseos en la organización para una conexión exitosa. Asimismo, la comunicación buena entre trabajadores incrementar la producción de las diversas áreas, en lo cual la organización debe buscar lo máximo posible, ya que se debe brindar información operativa con anticipación para que el

colaborador tenga en cuenta las metas propuestas por su organización.

En cuanto al objetivo específico sobre medir la vinculación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso afectivo en los empleados, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Luego de haber aplicado 2 cuestionarios en una muestra de 55 colaboradores de la empresa, se hizo uso del estadístico de Spearman, hallando un coeficiente (0.927), lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidencia que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01. En tal sentido, el hallazgo refleja que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los empleados de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto afectivo de cada uno de los empleados.

Los hallazgos obtenidos en la presente tesis tienen similitud con la investigación de Muñante (2020) donde tuvo por muestra 80 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.703$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación y significativa a la vez con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio. Asimismo, se coincide con la investigación de García (2018) donde tuvo por muestra 118 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.739$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

Todos los resultados que han sido expuestos en los párrafos anteriores, refuerzan lo indicado por Cernas et al. (2018), donde se indicaron que los individuos dentro de un entorno organizacional están influenciados por múltiples factores como el salario, la supervisión, las responsabilidades, las horas de trabajo y las relaciones sociales. Esto puede llevar a que los individuos se identifiquen emocionalmente con los objetivos de la organización y con ello adopten esos valores como propios. En este enfoque, el compromiso con la organización representa un vínculo más fuerte con la organización, ya que el lado emocional se nutre y fortalece con las emociones de los ejecutivos.

Sobre el objetivo específico enfocado en medir la vinculación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso normativo en los empleados, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Luego de haber aplicado 2 cuestionarios en una muestra de 55 colaboradores de la empresa, se hizo uso del estadístico de Spearman, hallando un coeficiente (0.875), lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidencia que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01. En tal sentido, el hallazgo refleja que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los empleados de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto normativo de cada uno de los empleados.

Velastegui (2020) donde tuvo por muestra 29 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.823$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación y significativa a la vez con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio. Asimismo, se coincide con la investigación de Gonzáles (2017) donde tuvo por muestra 50 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.616$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

Todos los resultados que han sido expuestos en los párrafos anteriores, refuerzan lo indicado por Cernas et al. (2018), quien indica que el compromiso necesita de la comunicación saludable entre los empleados, dado que es una conexión entre individuos y organizaciones expresada a través de acciones y comportamientos consistentes. De esta manera, las personas asumen compromisos basados en el impacto de sus acciones. Compromiso significa ir más allá de los límites de las expectativas personales.

Por último, sobre el objetivo específico direccionado en medir la vinculación entre la comunicación que se da en el interior laboral y el compromiso de permanencia en los empleados, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Luego de haber aplicado 2 cuestionarios en una muestra de 55 colaboradores de la empresa,

se hizo uso del estadístico de Spearman, hallando un coeficiente (0.927), lo que sugiere una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Además, se evidencia que esta correlación es altamente significativa al nivel al ser menor de 0.01. En tal sentido, el hallazgo refleja que a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los empleados de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto de permanencia de cada uno de los empleados.

Los hallazgos obtenidos en la presente tesis tienen similitud con la investigación de Aguirre y Flores (2022) donde tuvo por muestra 40 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.961$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación significativa a la vez con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio. Asimismo, se coincide con la investigación de Barreto y Nuñez (2021) donde tuvo por muestra 30 trabajadores, aplicando dos cuestionarios en ellos y obteniendo un coeficiente de medición correlacional de Spearman ($r = 0.628$) y de significancia un indicador ($p = 0.000$) < 0.05 , lo que permitió a que se llegue a la conclusión que la comunicación que se da en el interior laboral tiene alta relación con el compromiso que se adquiere en la organización de los empleados de la institución de estudio.

Todos los resultados que han sido expuestos en los párrafos anteriores, refuerzan lo indicado por Hernández et al. (2018), quien indica que el colaborador se siente relacionado o comprometido con la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo invertido, y dejarla, tendría como efecto que todo se pierda; así mismo que sus posibilidades que están fuera de la organización comiencen a disminuirse, aumenta su asociación con la institución.

V. CONCLUSIONES

Primera. Hay relación altamente fuerte de la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Dado que se halló un coeficiente de medición estadística de correlación ($r = 0.941$) y de sig. < 0.01 . Por lo tanto, a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto organizacional de cada uno de los empleados.

Segunda. Hay relación altamente fuerte de la comunicación interna y el compromiso afectivo en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Dado que se halló un coeficiente de medición estadística de correlación ($r = 0.927$) de sig. < 0.01 . Por lo tanto, a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto afectivo de cada uno de los empleados.

Tercera. Hay relación altamente fuerte de la comunicación interna y el compromiso normativo en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Dado que se halló un coeficiente de medición estadística de correlación ($r = 0.875$) y de sig. < 0.01 . Por lo tanto, a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto normativo de cada uno de los empleados.

Cuarta. Hay relación altamente fuerte de la comunicación interna y el compromiso de permanencia en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Dado que se halló un coeficiente de medición estadística de correlación ($r = 0.950$) y de sig. < 0.01 . Por lo tanto, a medida que en la empresa mencionada se aplique estrategias para mejorar el nivel de la comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas que conforman la empresa, se podrá mejorar el compromiso en el aspecto de permanencia de cada uno de los empleados.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a Peña et al. (2017), empresas reconocidas a nivel mundial como es el caso de Nestlé, LG Electronic, General Motors, entre otras; para mantener el alto nivel de comunicación interna en sus colaboradores, emplean estrategias dinámicas donde se capacita, se brinda charlas y bastante información digital por diversas plataformas para resaltar los valores, transmitir cultura, generar ilusión, fomentar la creatividad en los empleados. Asimismo, realizar de manera permanente y afectiva reuniones por áreas para transmitir cualquier situación a mejorar. En tal sentido, se desprenden las siguientes recomendaciones.

Primera. Se recomienda al jefe del departamento de recursos humanos, que pueda gestionar un plan de actividades y acciones tomando presente la resiliencia, energía, calma y mucho optimismo, donde se empleen estrategias de inteligencia emocional de manera experiencial y práctica, consiguiendo que los colaboradores incrementen la energía al ejecutar actividades con entusiasmo y comprometidos en un nivel alto.

Segunda. Se recomienda al jefe del departamento de recursos humanos, gestionar la comunicación ascendente, donde se mejore la retroalimentación en cuanto al desempeño de los colaboradores por parte de las jefaturas, asimismo, se realicen capacitaciones que estén centradas en las capacidades claves que se necesitan para los puestos de trabajo en la empresa.

Tercera. Se recomienda al jefe del departamento encargado de los recursos humanos, sobre la comunicación descendente se debe mejorar la falta de reuniones de calidad donde se expresen las dificultades y situaciones problemáticas en el centro de trabajo, donde se manifiesten las inquietudes y se puedan solucionar de manera colectiva.

Cuarta. Se recomienda al jefe del departamento de recursos humanos, para mejorar la comunicación horizontal, se fijen metodologías de mejora en la empresa, como son las reuniones que deben ser semanalmente para mitigar problemáticas internas de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguirre, S., & Flores, J. (2022). Comunicación interna y compromiso organizacional en el área de Red de Agencia del Banco de la Nación, Huaraz, 2022. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103719/Aguirre_RS-Flores_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Akinlua, S. (2019). Comparing and Contrasting Descriptive Designs: Observational Studies, Correlational Research Developmental Design and Survey Research. *Developmental Design and Survey Research*. Horizons University, París, France.
https://www.researchgate.net/publication/333981908_Comparing_and_Contrasting_Descriptive_Designs_Observational_Studies_Correlational_Research_Developmental_Design_and_Survey_Research
- Aquino, D. (2021). Identidad corporativa y comunicación interna en la municipalidad provincial de Casma. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87149/Aquin>
- Barrera, D., & Eduardo, A. (2021). Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias. *Tesis de Maestría*. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena.
<https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Barreto, G., & Nuñez, J. (2021). La comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Médico Especializado Villa. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76753/Barret%20o_SGJ-Nu%c3%b1ez_QJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (19 ed.). Lima, Cercado de Lima, Perú: EDITORIAL SAN MARCOS E.I.R.L.
https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). *Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*.

- https://www.researchgate.net/publication/342064570_Comunicacion_interna_y_gestion_de_bienestar_y_felicidad_en_la_empresa_espanola
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). Satisfacción Laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre Mexico y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*. Universidad Autónoma, Ciudad de México, México.
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006
- Cervera, F. (2018). Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante "El tiburón". *Tesis de pregrado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.
- <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1179>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Ministerio de Educación, Unidad de Gestión Educativa, Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Córdova, A., & Flores, R. (2019). Comunicación interna y su relación con la identidad corporativa del personal administrativo de la UNASAM. *Tesis de pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Huaraz.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41009/C%c3%20%b3rdova_CAD-Flores_LRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, practicas y casos*. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7632095>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista didascalía: Publicación del CEPUT*. Universidad de la Tunas, Las Tunas, Cuba.
- <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- García, A. (2018). Clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional dentro de instituciones públicas y privadas. *Tesis de Pregrado*. Universidad Nacional Autónoma, Ciudad de Mexico, México.
- <http://132.248.9.195/ptd2018/junio/0774974/0774974.pdf>
- Góngora, N. (2020). Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019. *Tesis de Pregrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43436/G%c3%b3ngora_LNDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González, D. (2017). Relación entre clima y compromiso organizacional en dos grupos de empleados de una empresa de telecomunicaciones. *Tesis de Maestría*. Universidad Autónoma de Nueva León, Nueva León, México.
<https://eprints.uanl.mx/16541/>
- Guerrero, M. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *Revista Internacional de Investigación en comunicación*, 27, 54-69.
<https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/art%20%20ic%20le/view/206/443>
- Guevara, M. (2021). Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal del Grupo Epena S.A.C. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16699>
- Hernández, B., Ruiz, A., Veronica, R., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Artículo científico. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. Universidad Autónoma, Guadalajara, México.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta,. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*. Universidad Nacional Autónoma, Ciudad de México, México.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, J., & Heras, C. (2020). Contrato psicológico y compromiso organizacional: un estudio bibliométrico. *Revista internacional de organizaciones*. Universidad de Málaga, España.
https://www.researchgate.net/publication/342865434_Contrato_psicologico_y_compromiso_organizacional_un_estudio_bibliometrico
- Machado, W., & Rodríguez, M. (2019). *Criterios para la selección y aplicación de herramientas estadísticas en la investigación educativa*. Universidad de

- Investigación de Tecnología Experimental, Yachay, Ecuador.
<https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/8/201>
- Márquez, O., Burau, E., Ceballos, G., & Vásquez, J. (2018). Importancia de la comunicación estratégica en la socialización. *Publicación cuatrimestral*.
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1247/1035>
- Muñante, G. (2018). La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional, Lima, Perú.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2058/TM%20CE-Du%203733%20M1%20-%20Mu%c3%b1ante%20Pachas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Papic, K. (2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados*. Chile.
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063
- Pazmay, R., Segundo, G., Pardo, P., Virginia, E., Del Pino, O., & Ángel, R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de investigación psicológica*. Tungurahua, Ecuador.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-48322017000202704
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, 209-224.
<https://www.redalyc.org/journal/160/16057382018/html/>
- Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de servidores públicos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Estado de Tabasco, México.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062664>
- Rodríguez, D. (2021). Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en una empresa química. *Tesis de Maestría*. Universidad Autónoma de Querétaro, Mexico. <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/2774>

- Rojas, M. (2017). *El sistema social organización: una propuesta de análisis teórico social*. Universidad Iberoamericana, Ciudad de Mexico.
<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211053791005.pdf>
- RPP. (07 de Octubre de 2022). Solo el 16% de empresas peruanas tiene a mujeres en la gerencia general. <https://rpp.pe/economia/economia/mujeres-solonoticia-1000710?ref=rpp>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de Investigación en Docencia Universitaria*. Universidad Andina, Cusco, Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Valdés, M., Gerardo, M., Hernández, J., & Luis, G. (2020). Análisis de validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la formación en sostenibilidad en educación superior. *Entreciencias: Diálogos en la sociedad del Conocimiento*. Universidad Nacional Autónoma, México.
<https://www.redalyc.org/journal/4576/457662386012/457662386012.pdf>
- Vargas, F., & Machicao, C. (2020). Estudio comparativo del compromiso organizacional en trabajadores con y sin hijos, dentro de una empresa industrial. *Revista de Difusión cultural y científica de la universidad la Salle*. La paz, Bolivia.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000200003
- Vega, J., Martínez, M., & García, J. (2020). La influencia del compromiso organizacional y la orientación al aprendizaje sobre innovación y desempeño en los agronegocios. *Revista Espacios*.
<https://revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p29.pdf>
- Velastegui, G. (2017). Comunicación interna y la productividad en la empresa COEXPO cía Ltda., en el período Abril-Septiembre/2016. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25352/1/FJCS-CS-458.pdf>

Westreich, D., Edwards, Jessie, L. C., Cole, S., & Elizabeth, S. (2018). Target Validity and the Hierarchy of Study Designs. *American Journal of Epidemiology*. National Library of Medicine.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6357801/>

Zuñiga, S. (2019). *Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019*. Universidad Privada de Tacna, Perú.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPTI_57c65a90be6886aa3b8cb4ce9d2a41be

ANEXOS

Anexo 1. Matriz De Operacionalización De Variables

Variables	Dimensión conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
COMUNICACIÓN INTERNA	Márquez et al., (2018) manifiesta que es la actividad más importante en la vida de toda persona porque tiene el poder de persuadir a las personas y responder a cualquier estímulo, dicho esto el propósito es que las personas y las organizaciones pueden lograr sus objetivos a través de una comunicación que les dé influencia.	La medición de la variable comunicación interna se realizó por medio de un cuestionario de 15 ítems en escala Likert, el cual fue elaborado según las siguientes dimensiones: -Comunicación descendente -Comunicación ascendente -Comunicación horizontal	A. Comunicación Descendente	- Retroalimentación y Crecimiento	1, 2	LIKERT
				- Instrucciones de Trabajo	3,4, 5	
			B. Comunicación Ascendente	- Participación	6	
				- Sugerencia y Mejora	7,8	
				- Informe y Desempeño	9, 10	
			C. Comunicación Horizontal	- Confianza y comprensión	11, 12	
				- Información y Asesorías entre Áreas	13, 14	
				- Trabajo en Equipo	15	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Viene a ser la intensidad del involucramiento de un trabajador y su sentimiento de identidad con la empresa. Esto se caracteriza por la identificación y aceptación de los objetivos y los valores de la institución, la predisposición a generar un esfuerzo primordial en pro de la institución y el deseo de ser parte de una organización (Herrera & Heras, 2020)	La medición de la variable compromiso organizacional se realizó por medio de un cuestionario de 15 ítems en escala de Likert, el cual será elaborado según las siguientes dimensiones: -Compromiso afectivo - Compromiso Normativo Compromiso de permanencia	A. Compromiso afectivo	- Motivación	1, 2	LIKERT
				- Identificación con la organización	3, 4	
				- Espíritu Cooperativo	5	
			B. Compromiso Normativo	- Compromiso e Identidad	6,7	
				- Lealtad	8,9	
				- Responsabilidad	10	
			C. Compromiso de permanencia	- Productividad	11, 12	
				- Necesidad	13	
				-Competitividad	14, 15	

Anexo 2: Matrix De Consistencia

Variables	Dimensión conceptual	Dimensiones	Problema	Objetivos	hipótesis	Justificación del estudio	Metodología
COMUNICACIÓN INTERNA	Márquez et al., (2018) manifiesta que es la actividad más importante en la vida de toda persona porque tiene el poder de persuadir a las personas y responder a cualquier estímulo, dicho esto el propósito es que las personas y las organizaciones pueden lograr sus objetivos a través de una comunicación que les dé influencia.	A. Comunicación Descendente B. Comunicación Ascendente C. Comunicación Horizontal	¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2024?	Objetivo General: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.	Hipótesis General: Existe relación significativa entre la comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.	En lo teórico , se adquirió importancia de este estudio por la revisión de diversas teorías y fuentes de literatura que permitieron un mejor entendimiento de ambas variables de investigación, así como los potenciales desafíos para la organización. En la relevancia social no solo se buscó conocer la relación entre ambas variables de estudio sino contribuir significativamente con la empresa, y que esta cuente con herramientas de gestión que puedan ser utilizadas por los trabajadores para una mejor productividad y así lograr manejar una buena comunicación y compromiso dentro de la organización, es decir generándose conocimientos científicos que ayude a la empresa a solucionar problemas. En la práctica , los resultados hallados demostraron qué tan satisfechos están los empleados con la empresa distribuidora de alimentos, dicha información se compartió con los ejecutivos interesados, entendiéndose así que cada organización tiene diferentes criterios para ser analizados y estudiados. En lo metodológico , el estudio permitió generalizar los instrumentos revalidados para recolectar datos y ayudar en la resolución de problemas, así mismo se vio reflejado en las técnicas e instrumentos para recabar la información, ya que dicha investigación fue validada por 3 expertos, por otro lado, se determinó su confiabilidad a través del alfa de Cronbach para obtener resultados consistentes. Por consiguiente, se espera que la investigación sirva de ayuda a	Enfoque de investigación Cuantitativa Diseño: Será de modelo correlacional con alcance transversal y de tipo no experimental Tipo De Investigación Aplicativo Población: 55 Muestra: 55 Técnica: La encuesta Instrumento El cuestionario

						futuros investigadores sobre el tema, además a profesionales tanto de recursos humanos en la gestión de la comunicación interna, como en el compromiso organizacional.	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Viene a ser la intensidad del involucramiento de un trabajador y su sentimiento de identidad con la empresa. Esto se caracteriza por la identificación y aceptación de los objetivos y los valores de la institución, la predisposición a generar un esfuerzo primordial en pro de la institución y el deseo de ser parte de una organización (Herrera & Heras, 2020)	A. Compromiso afectivo B. Compromiso Normativo C. Compromiso de permanencia		Objetivo Especifico: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023. Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de permanencia en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.	Hipótesis Nula No existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.		

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de comunicación interna

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Comunicación descendente	1	2	3	4	5
Retroalimentación y Crecimiento						
1	¿Recibe retroalimentación por parte de su jefe sobre su desempeño?					
2	¿Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo?					
Instrucciones de Trabajo						
3	¿Recibe instrucciones claras por parte de mi jefe?					
4	¿Recibo información oportuna por parte de mi jefe?					
5	¿Los jefes de la empresa me dan la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales?					
N°	Dimensión 2: Comunicación ascendente	1	2	3	4	5
Participación						
6	¿Suelo informar a mi jefe inmediato superior sobre sus tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la empresa?					
Sugerencia y Mejora						
7	¿Los comentarios o sugerencias que les hago a mis superiores son tomados en cuenta?					
8	¿Comparto mis inquietudes con mi jefe inmediato superior para aclarar ciertos puntos de una determinada situación?					
Informe y Desempeño						

9	¿Comunico a mi jefe sobre los aspectos que dificultan mi trabajo?					
10	¿Mi jefe inmediato superior me ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal?					
N°	Dimensión 3: Comunicación horizontal	1	2	3	4	5
Confianza y Comprensión						
11	¿Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros de área?					
12	¿Suele haber integración y coordinación con mis compañeros de área para la solución de algún problema en las tareas asignadas?					
Información y Asesorías entre Áreas						
13	¿La comunicación con mis compañeros de diversas áreas es de manera abierta y respetuosa?					
14	¿Coordino con mis compañeros de área para el desarrollo ordenado de nuestras labores?					
Trabajo en equipo						
15	¿Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un compañero de área para el desarrollo de mis funciones?					

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Comunicación Interna	Likert	15-75	15-34	35-54	55-75
Comunicación Descendente		5-25	5-11	12-18	19-25
Comunicación Ascendente		5-25	5-11	12-18	19-25
Comunicación Horizontal		5-25	5-11	12-18	19-25

Cuestionario de la Compromiso Organizacional

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
Motivación						
1	¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí?					
2	¿Siento que cualquier problema en esta empresa, es también mi problema?					
Identificación con la organización						
3	¿En esta empresa me siento como en familia?					
4	¿Me siento identificado(a) emocionalmente con la empresa?					
Espíritu Cooperativo						
5	¿Aunque fuera a mi favor, no creo que sea correcto irme de esta empresa?					
N°	Dimensión 2: Compromiso normativo	1	2	3	4	5
Compromiso e Identidad						
6	¿Me involucro totalmente con la misión y visión de la empresa?					
7	¿La empresa donde laboro se merece mi lealtad?					
Lealtad						

8	¿Aprendo mucho en esta empresa y eso para mí es bien valorable?					
9	¿Siento obligación en seguir trabajando en esta empresa para cumplir con los objetivos institucionales?					
Responsabilidad						
10	¿Sería un error dejar esta empresa en este momento debido a mi obligación con el personal?					
N°	Dimensión 3: Compromiso de permanencia	1	2	3	4	5
Productividad						
11	¿Si ahora decidiera dejar de laborar en la empresa muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas?					
12	¿Permanezco en esta empresa no solo como necesidad laboral, sino que también es mi deseo estar aquí?					
Necesidad						
13	¿Una de las razones de mi permanencia en esta empresa es porque no tendría los mismos beneficios y ventajas en otra institución?					
Competitividad						
14	¿Poseo capacidades y aptitudes para desempeñarme en cualquier área administrativa de la empresa?					
15	¿Me quedo en la organización porque recibo algún tipo de apoyo especial?					

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Malo	Regular	Bueno
Compromiso Organizacional	Likert	15-75	15-34	35-54	55-75
Compromiso afectivo		5-25	5-11	12-18	19-25
Compromiso normativo		5-25	5-11	12-18	19-25
Compromiso de permanencia		5-25	5-11	12-18	19-25

Anexo 4. Validación del instrumento por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Doc. FERNANDEZ LOPEZ CARLOS ENRIQUE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Rodríguez (2021) es en donde se debe brindar todo el informe necesario para que el empleado desempeñe sus funciones adecuadamente junto con sus atributos confiables y creíbles
	Comunicación ascendente	Rodríguez (2021) es importante que los trabajadores tengan la suficiente valentía de poder compartir dicha información con los miembros del equipo y se coordine las tareas para que se tenga esa confianza de sus supervisores.
	Comunicación horizontal	Rodríguez (2021) soporta la comunicación entre los profesionales y áreas de la misma línea, donde se tiende además a tener un comportamiento más accidental y para que este funcione, necesita una mayor dedicación y ambiente de confianza ante el peligro de que las personas quienes lo alimente lo tengan en cuenta como una actividad prescindible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la comunicación interna**” elaborado por **(Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran)** en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición de la comunicación interna

- Primera dimensión: **Comunicación descendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación descendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación y crecimiento	1, 2	3	3	4	
Instrucciones de trabajo	3, 4, 5	4	3	3	

- Segunda dimensión: **Comunicación ascendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación ascendente**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	6	4	4	3	
Sugerencia y Mejora	7, 8	3	3	3	
Informe y desempeño	9, 10	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Comunicación horizontal**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación horizontal**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y comprensión	10, 12	4	4	3	
Información y asesorías entre áreas	13, 14	4	3	3	
Trabajo en equipo	15	3	4	3	



ALIBREZADO
CARLOS ENRIQUE FERNANDEZ LOPEZ

Firma del evaluador
DNI: 31672815

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición del compromiso organizacional**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Doc. FERNANDEZ LOPEZ CARLOS ENRIQUE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Hernández et al., (2018) explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, disfruta su estabilidad en la institución. Los colaboradores con esta clase de responsabilidad sienten orgullo de ser parte de dicha institución
	Compromiso normativo	Hernández et al., (2018) detalla el proceso a través del cual, la institución y la disposición del sujeto, dan como resultado el desarrollo del compromiso organizacional. Las acciones de la institución involucran la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc
	Compromiso de permanencia	Hernández et al., (2018) expresa el reconocimiento del individuo, frente a los costos ya sean financieros, costos físicos y también psicológicos, así como las mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo, si intentara renunciar a la institución

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del compromiso organizacional**” elaborado por (Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición del compromiso organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso afectivo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso afectivo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	1, 2	3	3	4	
Identificación con la organización	3, 4	4	4	4	
Espíritu cooperativo	5	4	3	3	

- Segunda dimensión: **Compromiso normativo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso normativo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso e identidad	6, 7	4	4	4	
Lealtad	8, 9	4	3	4	
Responsabilidad	10	3	4	4	

- Tercera dimensión: **Compromiso de permanencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso de permanencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	11, 12	4	3	4	
Necesidad	13	4	4	4	
Competitividad	14, 15	4	3	4	



INTERPRETADO
CARLOS ENRIQUE FERNANDEZ LOPEZ

Firma del evaluador
DNI: 31672815

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

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Mg. Zaragoso Doni Colchado Huiza
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Hernández et al., (2018) explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, disfruta su estabilidad en la institución. Los colaboradores con esta clase de responsabilidad sienten orgullo de ser parte de dicha institución
	Compromiso normativo	Hernández et al., (2018) detalla el proceso a través del cual, la institución y la disposición del sujeto, dan como resultado el desarrollo del compromiso organizacional. Las acciones de la institución involucran la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc
	Compromiso de permanencia	Hernández et al., (2018) expresa el reconocimiento del individuo, frente a los costos ya sean financieros, costos físicos y también psicológicos, así como las mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo, si intentara renunciar a la institución

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

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del compromiso organizacional**” elaborado por (Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición de la comunicación interna

- Primera dimensión: **Comunicación descendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación descendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación y crecimiento	1, 2	4	3	4	
Instrucciones de trabajo	3, 4, 5	3	4	4	

- Segunda dimensión: **Comunicación ascendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación ascendente**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	6	4	4	4	
Sugerencia y Mejora	7, 8	4	3	4	
Informe y desempeño	9, 10	4	4	3	

- Tercera dimensión: **Comunicación horizontal**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación horizontal**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y comprensión	10, 12	3	4	4	
Información y asesorías entre áreas	13, 14	4	4	4	
Trabajo en equipo	15	4	4	3	



Firma del evaluador
DNI: 41375533

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición del compromiso organizacional**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Mg. Zaragoso Doni Colchado Huiza
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Hernández et al., (2018) explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, disfruta su estabilidad en la institución. Los colaboradores con esta clase de responsabilidad sienten orgullo de ser parte de dicha institución
	Compromiso normativo	Hernández et al., (2018) detalla el proceso a través del cual, la institución y la disposición del sujeto, dan como resultado el desarrollo del compromiso organizacional. Las acciones de la institución involucran la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc
	Compromiso de permanencia	Hernández et al., (2018) expresa el reconocimiento del individuo, frente a los costos ya sean financieros, costos físicos y también psicológicos, así como las mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo, si intentara renunciar a la institución

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del compromiso organizacional**” elaborado por (Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición del compromiso organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso afectivo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso afectivo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	1, 2	4	4	4	
Identificación con la organización	3, 4	3	4	3	
Espíritu cooperativo	5	3	3	3	

- Segunda dimensión: **Compromiso normativo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso normativo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso e identidad	6, 7	3	4	4	
Lealtad	8, 9	4	4	3	
Responsabilidad	10	4	4	3	

- Tercera dimensión: **Compromiso de permanencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso de permanencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	11, 12	3	3	4	
Necesidad	13	4	4	4	
Competitividad	14, 15	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 41375533

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	UGEL - SANTA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación Interna	Comunicación descendente	Rodríguez (2021) es en donde se debe brindar todo el informe necesario para que el empleado desempeñe sus funciones adecuadamente junto con sus atributos confiables y creíbles
	Comunicación ascendente	Rodríguez (2021) es importante que los trabajadores tengan la suficiente valentía de poder compartir dicha información con los miembros del equipo y se coordine las tareas para que se tenga esa confianza de sus supervisores.
	Comunicación horizontal	Rodríguez (2021) soporta la comunicación entre los profesionales y áreas de la misma línea, donde se tiende además a tener un comportamiento más accidental y para que este funcione, necesita una mayor dedicación y ambiente de confianza ante el peligro de que las personas quienes lo alimente lo tengan en cuenta como una actividad prescindible.

4. Soporte teórico

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Medición de la comunicación interna” elaborado por (Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición de la comunicación interna

- Primera dimensión: **Comunicación descendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación descendente**


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Retroalimentación y crecimiento	1, 2	4	3	4	
Instrucciones de trabajo	3, 4, 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Comunicación ascendente**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación ascendente**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación	6	3	4	4	
Sugerencia y Mejora	7, 8	4	4	3	
Informe y desempeño	9, 10	3	3	4	

- Tercera dimensión: **Comunicación horizontal**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación horizontal**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza y comprensión	10, 12	4	3	3	
Información y asesorías entre áreas	13, 14	4	4	4	
Trabajo en equipo	15	4	4	3	



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
CLAD N° 12504

Firma del evaluador

DNI: 70117561

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición del compromiso organizacional**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	UGEL - SANTA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autor:	Guerrero López Gianella Ximena Oncoy Aniceto Jhofran
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos.
Significación:	Está compuesto por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Hernández et al., (2018) explica los vínculos emocionales que los trabajadores crean con la institución manifiestan el apego emocional al sentir la atención de necesidades, en especial la psicológica y las expectativas, es decir, disfruta su estabilidad en la institución. Los colaboradores con esta clase de responsabilidad sienten orgullo de ser parte de dicha institución
	Compromiso normativo	Hernández et al., (2018) detalla el proceso a través del cual, la institución y la disposición del sujeto, dan como resultado el desarrollo del compromiso organizacional. Las acciones de la institución involucran la selección y la capacitación del personal, mientras que la disposición de la persona involucra el comportamiento el desarrollo del trabajo, la manera de lealtad con la que se realizan las actividades, la coherencia entre lo que llamamos valores en la institución, valores de índole personal, etc
	Compromiso de permanencia	Hernández et al., (2018) expresa el reconocimiento del individuo, frente a los costos ya sean financieros, costos físicos y también psicológicos, así como las mínimas posibilidades de encontrar otro trabajo, si intentara renunciar a la institución

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del compromiso organizacional**” elaborado por (Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Medición del compromiso organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso afectivo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso afectivo**


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	1, 2	3	4	4	
Identificación con la organización	3, 4	4	4	4	
Espíritu cooperativo	5	4	3	4	

- Segunda dimensión: **Compromiso normativo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso normativo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso e identidad	6, 7	3	4	4	
Lealtad	8, 9	4	4	3	
Responsabilidad	10	4	4	3	

- Tercera dimensión: **Compromiso de permanencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso de permanencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	11, 12	3	3	4	
Necesidad	13	4	4	4	
Competitividad	14, 15	4	4	4	



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
CLAD N° 12504

Firma del evaluador
DNI: 70117561

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento comunicación y compromiso

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	15

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 2: Estadística total del elemento del instrumento de comunicación interna

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	31,13	51,552	,688	,888
P2	30,73	52,638	,556	,894
P3	30,67	56,952	,305	,902
P4	31,40	49,114	,881	,880
P5	31,60	51,829	,725	,887
P6	31,00	52,429	,750	,887
P7	31,20	53,600	,475	,897
P8	30,60	55,400	,401	,899
P9	31,47	51,981	,772	,886
P10	31,60	51,829	,725	,887
P11	31,20	53,600	,475	,897
P12	30,60	55,400	,401	,899
P13	30,93	53,924	,586	,893
P14	31,07	55,638	,544	,895
P15	31,47	54,410	,464	,897

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: El coeficiente de fiabilidad del cuestionario fue =0,899 cuando se aplicó una prueba piloto de 15 encuestados con características similares, como se muestra en las tablas 1 y 2. El cuestionario es internamente coherente y de nivel BUENO, por lo que es adecuado para aplicarlo a los participantes de la muestra.

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	15

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 4: Estadística total del elemento del instrumento de compromiso organizacional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P16	29,47	44,695	,436	,848
P17	28,53	41,981	,620	,837
P18	28,80	49,886	-,045	,875
P19	29,20	39,457	,890	,820
P20	29,33	44,952	,440	,847
P21	28,87	45,124	,476	,846
P22	29,00	45,714	,288	,857
P23	28,47	45,981	,369	,851
P24	29,27	42,210	,762	,831
P25	29,40	41,971	,726	,832
P26	28,80	45,600	,409	,849
P27	29,00	46,143	,340	,852
P28	29,47	44,695	,436	,848
P29	29,20	43,600	,492	,845
P30	29,07	39,781	,777	,826

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: Como se indica en las tablas 3 y 4, una muestra piloto de 15 encuestados comparables arrojó un valor de fiabilidad del cuestionario de 0,854. El cuestionario tiene buena consistencia interna y de nivel BUENO, por lo que debe utilizarse con los participantes de la muestra.

Tabla 5: Rango Coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq y < 0,9$	Buena
$0,7 \leq y < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq y < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq y < 0,6$	Pobre
$< 0,5$	Inaceptable

Nota: *Hernández Sampieri, 2018*

Anexo 6. Consentimiento informado

Título de la investigación: Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

Investigadores:

Guerrero López, Gianella
Oncoy Aniceto Jhofran

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores, de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023 Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre la Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

Guerrero López Gianella Ximena: gguerrero@ucvvirtual.edu.pe


Oncoy Aniceto Jhofran: joncoya@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor: Suárez Sánchez Juan de Dios.

Email: jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Marcelo Mendoza Velásquez, Fecha y hora: Huaraz, 10 noviembre del 2023 5:30 pm

Firma(s): 

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio | GIANELLA XIMENA GUERRERO LOPEZ | comunicación interna y compromiso organizacional en las colaboraciones de una empresa distribuidora de alimentos SA... | /100 | 8 de 11

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Comunicación interna y compromiso organizacional en las colaboraciones de una empresa distribuidora de alimentos
HUMAZ, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:
Guerrero López, Giannela (cna) org/9900-0001-0076-6330
Cecily Alvarez, Judith (psal.org/0003-0001-0271-0768)

ASESOR:
Dr. Suarez Sánchez Juan de Dios (psal.org/0006-0001-0150-0483)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo profesional y adaptación al entorno laboral

HUMAZ - PERU

Resumen de coincidencias
19 %

Se están mostrando coincidencias

Ver coincidencias en inglés

Coincidencias

#	Detalle de coincidencia	Porcentaje
1	del 1 de octubre del 2023	10 %
2	El trabajo se desarrolla	4 %
3	responsable con relación	2 %
4	desarrollar del	1 %
5	responsable con relación	<1 %
6	www.berli.com	<1 %
7	Actualización de	<1 %
8	www.garibay.com	<1 %
9	www.mercedes.com	<1 %
10	desarrollar	<1 %
11	responsable con relación	<1 %

Página 1 de 10 | Número de coincidencias: 12/18

Ver coincidencias en inglés | Abre Feedback Studio

100% | Muestra detalles

**Anexo 8. Solicitud de autorización para investigar en la entidad (Anexo 5 RVI
081)**

HUARAZ, 10 de noviembre del 2023

Señor (a):
Marcelo Mendoza Velásquez,
CARGO
RESTAURANT "SULLY"
Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de alimentos Huaraz 2023".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

GUERRERO LÓPEZ GIANELLA
DNI: 75315529

ONCOY ANICETO JHOFRAN
DNI: 75820367

**Anexo 9. Autorización de la entidad para desarrollar la investigación (Anexo 6
RVI 081)**

Yo: Marcelo Mendoza Velásquez,

Identificado con DNI 74385213 en mi calidad de Representante Legal
del área de RESTAURANTES

de la empresa: RESTAURANT "SULLY"

con R.U.C N°10743852139

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (ita) Guerrero López Gianella y Oncoy Aniceto Jhofran
Identificados con DNI N° 75315529 y 75820367 de la Carrera profesional de Administración para que
utilice la siguiente información de la empresa:

Para fines penitentes.

con la finalidad de que pueda desarrollar su (X)Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de
investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo de Investigación Formativa, () Trabajo
académico, () Otro (especificar).

(x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal
DNI:74385213

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse
la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente;
asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de
información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
DNI: 75315529

Firma del Estudiante
DNI: 75320367

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023.

Autor(es): (Guerrero López Gianella) y (Oncoy Aniceto Jhofran)

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Huaraz, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_PREGRADO_PI_HUA_B1_09


Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

(gianellagurrerolop@ucvvirtual.edu.pe) (ioncoya@ucvvirtual.edu.pe) (suarezsa02@ucvvirtual.edu.pe)

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	





Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos Huaraz, 2023", presentado por los autores Guerrero López Gianella, Oncoy Aniceto Jhofran, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	