



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro  
de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019

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

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Nardi de Jesús Góngora Labajos (ORCID:0000-0003-3710-165X)

**ASESOR:**

Dra. Francis Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a toda mi familia que ha sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme el apoyo y recursos para conseguirlo y a ti mi buen amigo gracias por tu ayuda incondicional, gracias por estar siempre presente cuando más te necesitaba.

### **Agradecimiento**

La universidad me dio la bienvenida al mundo como tal, entornos que me ofrecieron que son formidables y antes de todo esto ni pensaba que fuera permitido que algún día siquiera me tropezara con una de ellas. Agradezco mucho por el apoyo de mis maestros, colegas a la universidad en general por todo lo primordial en conjunto por todas las numerosas preparaciones que me ha permitido aprender.

# Página del jurado



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GÓNGORA LABAJOS NARDI DE JESÚS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA REPÚBLICA DE BOLIVIA, VILLA EL SALVADOR, 2019.**

Fecha: 22 de enero de 2020

Hora: 8:30 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Jesus Padilla Caballero

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Francis Esmeralda Iburguen Cueva

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, **Nardi de Jesús Góngora Labajos** estudiante de la escuela de postgrado, Maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **"Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019"**. Presentada en 62 folios para la obtención del grado académico de maestra en administración de la educación es de mi autoría

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

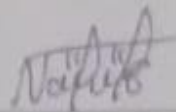
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de diciembre de 2019



Firma

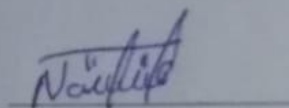
Nardi de Jesús Góngora Labajos

DNI: 40852779

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestra en gestión de la administración.



DNI N°

40852779

## Índice

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PÁGINA DEL JURADO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	13
2.2. OPERACIONALIZACIÓN	14
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	16
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	16
2.5. PROCEDIMIENTO	19
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	19
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	19
III. RESULTADOS	20
3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	20
3.2. RESULTADOS CORRELACIONALES	22
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	33
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA	36
ANEXO 3: CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	40
ANEXO 4: CONFIABILIDAD	50
ANEXO 5: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO	57

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de la variable Comunicación interna	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable Compromiso organizacional	15
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores	17
Tabla 4. Distribución de los jueces evaluadores	18
Tabla 5. Prueba de confiabilidad variable 1: comunicación interna	18
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2. Compromiso organizacional	19
Tabla 7. Sistema de hipótesis de la investigación	22

## **Índice de Figuras**

Figura 1 comunicación interna	20
Figura 2 compromiso organizacional	21



## **Resumen**

El propósito principal del presente estudio fue determinar la relación entre la comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo básica, su diseño y nivel, correlacional. La muestra fue de 80 docentes a quienes se le aplicaron el cuestionario de comunicación interna adaptado de la autora y para compromiso organizacional se utilizó la escala de compromiso organizacional de los autores Mayen y Allen (1991) ambos cuestionarios adaptados por la investigadora cuyos resultados fueron que la comunicación interna se relaciona de manera moderada ( $Rho=0,576$ ) y significativamente ( $p=0.000$ ) con el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019.

**Palabras clave:** comunicación, asertivo, compromiso, organizacional, docentes.

## **Abstract**

The main purpose of the present study was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment of teachers of the center of alternative basic education Republic of Bolivia, Villa El Salvador, 2019. The focus of the research was quantitative of basic type, its design and level, correlational. The sample was 80 teachers to whom the internal communication questionnaire was applied adapted from the author and for organizational commitment, the scale of organizational commitment of the authors Mayen and Allen (1991) was used, both questionnaires adapted by the researcher whose results were that internal communication is moderately related ( $Rho = 0.576$ ) and significantly ( $p = 0.000$ ) with the organizational commitment in the center of alternative basic education Republic of Bolivia, Villa El Salvador, 2019.

**Keywords:** communication, assertive, commitment, organizational, teacher

## **I. Introducción**

Las organizaciones sin importar cuál sea su actividad o finalidad son consideradas como asociaciones sociales de gran relevancia, para el desarrollo de sus actividades necesitan de la interacción de diversas personas de acuerdo a una planificación enfocada en el logro de objetivos a través de la función que desempeña cada uno, así como de la jerarquía y la responsabilidad que representan. Mientras más personas estén involucradas en la organización mayor serán los esfuerzos por tener una mejor vinculación de estos para el logro en conjunto de los objetivos asignados (Román, 2016).

Los diferentes retos a los que se afrontan las organizaciones a nivel mundial hacen necesarias nuevas estrategias de direccionamiento y organización para el cumplimiento de demandas sociales, como se manifestó anteriormente sea cual sea el sector económico de las organizaciones, ninguna se encuentra exonerada de cambios vertiginosos. Dentro de estas se encuentran las instituciones educativas en cuyas organizaciones la comunicación juega un papel muy importante, es entonces que, de acuerdo a Bedoya (2017) estas instituciones están obligadas a tomar formas de organización óptimas para mejorar la calidad educativa, puesto en el ámbito público y privado, ya que lo que la comunicación interna resulta un proceso vital a mejorar para lograr una gestión educativa de calidad por diversos factores como: interculturalidad, competencia en las empresas por los puestos de trabajo mejor remunerados, ritmo de trabajo y las distintas generaciones de empleados trabajando en una misma área. La comunicación es un sistema dentro de las organizaciones considerada como la esencia de esta ya que todo debe ser comunicado y es un factor que interviene en la interacción de sus miembros para lograr la finalidad de la organización, es decir la comunicación interna

Esto hace que los colaboradores estén más involucrados o comprometidos con esta Charry (2018). A nivel mundial muchas organizaciones educativas han puesto mucho interés en el tema de comunicación interna ya que son sometidas a procesos de evaluación del desempeño institucional, como el caso de Ecuador en cuyo país existe el (CONEA) quien elabora un informe de su evaluación con el objetivo de garantizar su calidad y mejora continua, de esta manera propiciar la comunicación interna en estas instituciones CEAACES (2015).

Asimismo, un estudio realizado por la consultora Deloitte (2015) señala que el 87% de los comprometidos de Recursos Humanos a nivel mundial suponen que el desinterés de obligación de los trabajadores fue el problema importante que enfrentan las organizaciones, de la misma manera el 60% de estos manifiestan que en la organización que laboran no cuentan con metodologías que ayudan afianzar este compromiso y medir su mejora. Este compromiso organizacional es definido a manera que la entrega y el compromiso que pone cada colaborador en su área con el fin de desarrollarse en un óptimo trabajo dentro de la organización con la ayuda de las habilidades comunicacionales que la misma empresa ejecute para así promover la responsabilidad iniciando un lugar de trabajo alentador.

En Perú, el mismo estudio de Deloitte (2015), determino que para el año 2015 el 50% de ejecutivos peruanos afirmaban que el problema relacionado a la falta de responsabilidad y el conocimiento organizacional era de gran importancia, ya que era un problema identificado que repercutía en la relación interna de la estructura y el desempeño de las metas de la misma. Del mismo modo se ha observado que en muchos centros educativos en Perú no existe una comunicación interna adecuada, en muchas instituciones la relación y organización de sus integrantes se debe a otros factores como la madurez de algunos docentes que tratan de enfocarse en sus labores y no intervenir más a allá de sus funciones en la mejora de la institución, ya que en muchos centros existen jefes que no se enfocan en tener un ambiente laboral armonioso para perfeccionar la práctica de las acciones de los colaboradores y con ello el alcance de objetivos Acosta (2017).

Un ejemplo de lo mencionado en el párrafo anterior es el centro de educación básica alternativa República de Bolivia Villa el Salvador, en el cual se evidencia problemas de compromiso organizacional, los docentes se encuentran desmotivados, sólo realizan sus labores por cumplir, respecto a la comunicación interna, no se tiene estrategias de comunicación, el tipo de comunicación es vertical y no multidimensional. Por esta razón es necesario establecer y aplicar estrategias de comunicación interna para conseguir las metas institucionales, puesto, que se necesita generar seguridad, empatía y conocer semblantes apasionados de los trabajadores para lograr un trabajo exitoso, por ello la actual indagación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes de la institución de educación

básica alternativa República de Bolivia Villa Salvador, para abordar estos inconvenientes entre los docentes de este centro de estudios y mejorar la calidad educativa, la cual se logrará con la optimización de los conocimientos en dicha institución.

Se hizo la observación profunda de investigaciones internacionales como Rivera (2019) en su indagación titulada *comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la Carlota en Montemorelos* el objetivo principal fue establecer que hay correlación valorativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, el tipo de investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal predilecta y correlacional ;la muestra probabilística al azar fue de 117 empleados el instrumento para la comunicación interna estuvo conformado por 17 ítems y para la otra variable el instrumento fue de 13 ítems, en el resultado se encontró que el valor de regresión lineal simple  $R^2$  es igual a 0.196 por lo cual se concluyó que existe una influencia buena y moderada entre las variables de investigación.

Al respecto López (2016) en su tesis priorizo El objetivo general que fue explorar y mencionar la unión que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional de dicha institución el métodos de estudio desarrollado fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal correlacional, los instrumentos fueron el cuestionario de satisfacción con la comunicación elaborado por Downs y Hazen (1977), y la encuesta de comunicación y compromiso planteado por la Universidad de Queensland (2014), la muestra estuvo conformada por 103 profesores y trabajador administrativo de un instituto de Guayaquil, los resultados indicaron que un 75% indican que existe una buena comunicación y de la misma manera se siente involucrado con la organización lo cual se concluyó que existe una correlación efectiva en ambas variables de investigación (  $p > 0.01$ ;  $r = 0.17$ )

De la misma manera Salazar (2018) en su tesis titulada *relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional una investigación en una identidad Pública Ecuatoriana*, el objetivo principal de esta tesis fue identificar la unión efectiva entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del Banco Del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social. La investigación es de carácter cuantitativo, se manejó el cuestionario para la recaudación de datos aplicada a la muestra probabilística de 290 trabajadores. Los resultados constaron con un nivel de 70,79% el

69,91% para las variables mencionadas lo cual concluyó que hay reciprocidad específica y positiva en ambas variables ( $p= 0.05$ ;  $r=0.51$ ) tal como Wills, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) cuya investigación desarrollada “*La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana*”, lo cual cuyo objetivo de esta investigación fue indagar qué relación hay entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, el método de estudio fue tipo cuantitativo, enfoque descriptivo y longitudinal, la muestra no probabilística fue de 105 personas, el instrumento utilizado para recolectar la información fue un cuestionario referente a las dos variables de estudio, Los resultados indicaron que un 72.93 % de los encuestados están satisfechos con la comunicación interna y el 96.19 % indican que su compromiso con la institución es alto. Lo cual concluyó que la correlación en ambas variables es positiva ( $r=0.69$  y  $p>0.01$ )

Por último, Hurtado (2014) en cuya investigación real *relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá* para optar el grado de magister. Cuyo objetivo de la investigación es establecer la correlación en la tesis dicha anteriormente. La metodología utilizada para la investigación fue no experimental- transeccional correlacional. Cuya muestra fue realizada por 110 docentes, los instrumentos fueron el cuestionario de Mayer y Allen (1994) compromiso organizacional para satisfacción laboral de (Meliá y Peiró). Los resultados arrojaron similitudes efectivas y específicas con  $\alpha<0.01$  cuyos resultados fueron significativos y se obtuvo la conclusión que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se relaciona de manera determinada ( $p\leq 0.01$ )

Se construyó una investigación exhaustiva de indagaciones nacionales tal como mencionó Charry (2017) lo cual priorizo en su indagación el siguiente objetivo que fue establecer la correlación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, el estudio fue una investigación básica, el diseño fue descriptivo correlacional y la muestra probabilística fue de 285 trabajadores de dicha I:E, para la recaudación de datos se empleó dos herramientas encuesta de comunicación interna realizado por la misma autora y clima laboral se empleó un instrumento estandarizado, el resultado demostró que existe una relación específica en la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional donde  $r= 0,959$ . lo cual se concluyó a

más comunicación interna mejora el clima organizacional de las instituciones. Al respecto Anselmo (2018) en su investigación *comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKROL International S.A.C, Lince* en la Universidad Cesar Vallejo lo cual el objetivo era determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en dicha empresa. Se trabajó con un muestreo censal de 60 trabajadores, metodología de estudio fue básica, el enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo,

El diseño fue no experimental correlacional para esta investigación, se aplicó dos cuestionarios para evaluar la comunicación interna cultura organizacional respectivamente, se aplicó de lo cual dieron como resultado que un 63 % indican que consta un nivel medio de comunicación interna y un 52 % indican que la cultura organizacional tiene un nivel promedio lo cual se concluyó que hay correlación específica y vertical en dichas variables ( $p=0.005$  y  $r=0.360$ ). De la misma manera Ríos (2016) en su tesis se priorizo, establecer la correspondencia que hay en la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de dicha institución. Cuya muestra probabilística se hizo a 179 trabajadores estratificados en nombrados, contratados y CAS, se desarrolló un estudio descriptivo, no experimental con un diseño de estudio descriptivo correlacional, el instrumento que aplicó fue cuestionarios para ambas variables

cuyos resultados demostraron que la primera variable esta nivel regular y se concluyó que hay relación en ambas variables ( $Rho\ Spearman = 0,896$ ), de esta misma manera Alpaca (2017) cuya tesis *liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la I.E.N Túpac Amaru 2016* el objetivo de la indagación fue establecer la relación que ha en ambas variables de dicha I.E la muestra censal fue de 120 docentes, el estudio fue básico, de enfoque cuantitativa, con un método hipotético deductivo, diseño no experimental correlacional transversal. Lo cual se concluyó que hay relación en ambas variables mencionadas anteriormente. Y por último Cazorla (2016) en su indagación titulada “*Comunicación interna y compromiso institucional en las instituciones educativas del nivel primaria, red 01 UGEL 05. San Juan de Lurigancho, Lima 2015.*”, la investigación cuyo objetivo fue establecer la relación de las variables de estudio, el estudio fue de tipo hipotético-deductivo con diseño no experimental de nivel correlacional ya que investigó la relación que hay en las variables, se trabajó con una

muestra censal de 249 docentes y se procedió a aplicar dos cuestionarios con escala Likert y se concluyó: (a) el coeficiente Rho de Spearman es de 0.762 evidenciándose la relación específica en la comunicación interna y compromiso organizacional de la institución educativa donde se realizó la investigación

según la revisión bibliográfica de comunicación interna que se encuentran en, la teoría clásica de la administración donde, Fayol, Taylor y Weber citado en Chiavenato (2000) es una función eminente de la administración del personal, para proporcionar información operativa y formal, la comunicación tiene que ser de naturaleza formal, debe de seguir los canales definidos por la organización, lo importante es seguir las instrucciones, en oposición a esta teoría rígida surge la escuela de relaciones humanas donde, Elton Mayo y Kurt Lewin citado en Fisher (1993) indicaron que las compañías no deben de dejar de lado el interés de las personas y el trabajo en equipo para lograr un nuevo proceso organizativo referente a la comunicación organizacional, el enfoque socio técnico Jiménez (1998) identificó a la empresa como un agente dinámico, con interacciones y comunicación con el medio externo, la teoría de la contingencia según Fisher (1993) argumentó que la comunicación esencial por lo que se comparte cultura y suministra la información necesaria para la adaptación del personal y procesos a las situaciones a afrontar y el enfoque de cadena de gestión.

Según Van (2018) la comunicación organizativa afronta diferentes modos de información que permanecen unidos al interior de la organización, ya que esto es importante para tener una adecuada comunicación. En ese sentido Papic (2019) menciona que el tipo de comunicación organizacional interna constituye una significativa evaluación en la identidad instructiva porque viabiliza a los componentes el acceso a la investigación asociativa que reconoce a los representantes apoyar a su perfeccionamiento y mantenimiento de la organización. Tanto así que Aloy y Perez (2014) mencionaron que la comunicación debe ser de manera sistemática ya que una de las perspectivas más significativas de las organizaciones actuales es su información en la compañía la comprensión la recolección de investigación que observe su calidad, pero esto pierde todo su valor si no se comunica de manera apropiada.

Fitz Patrick y Valskov (2014) definieron la comunicación interna es proyectada, no es por casualidad o un asunto ocasional es ordenada, involucra un asunto que emplea cultura y conducta, efectúa una indagación efectiva ya que debe aprobar sus efectos; es



correspondida con el dominio, los trabajadores no siempre harán cosas forzadas, pero si lo hacen tienen que hacerlo bien por el bien de la organización, la comunicación interna es decir las cosas y está relacionado con el comportamiento y formas de los individuos para alcanzar los objetivos de la organización. Roa Villamil, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional de los individuos es necesario para su progreso y proceso, no saber tratar este contenido en las organizaciones sobrelleva a una pésima comunicación, a reducir la producción y los logros, asimismo forman, cuentos, fracaso, inseguridad y comienza la conducta emocional. Es por este motivo que las buenas costumbres en las organizaciones ayudaran a alcázar trabajadores felices que se sientan involucrados con la empresa. Quenes fundamentaron a la investigación acerca de la comunicación interna, Frank y Brownell (2016) definieron como mensajes entre individuos y grupos en varios niveles y en diferentes áreas de especialidad y orgánicas en las empresas y se realizan con el objetivo de organizar y coordinar las actividades del día a día según la dinámica de comunicación en las organizaciones son necesariamente multifacéticas e intrincadas.

Según Buckley et al. (1998), Smidts et al (2001) indicaron que a la comunicación interna como lo que refleja la normas complejas, valores, clima y objetivos de la organización, Daft y Weick citados en Dolphin (2007) de la misma manera definieron a la comunicación interna como un proceso complejo e interpretativo a través del cual los empleados coordinan los procesos de trabajo esenciales para el funcionamiento de cualquier organización, de la misma manera, según Singh y Gupta (2015) indicaron que a la comunicación interna como lo que refleja la normas complejas, valores, clima y objetivos de la organización, Oyarvide Ramírez, Reyes Sarria, y Montaña Colorado (2017) definieron como un proceso complejo e interpretativo a través del cual los empleados coordinan los procesos de trabajo esenciales para el funcionamiento de cualquier organización, las teorías acerca de comunicación interna se encuentran en, la teoría clásica de la administración donde, Graverán citado en Oyarvide Ramírez et al. (2017) es una función eminente de la administración del personal,

Lo cual es necesario proporcionar información operativa y formal, la comunicación tiene que ser de naturaleza formal, debe de seguir los canales definidos por la organización, lo importante es seguir las instrucciones, en oposición a esta teoría rígida surge la escuela de relaciones humanas donde, Frank y Brownell (2016) indicaron que

las compañías no deben de dejar de lado el interés de las personas y el trabajo en equipo para lograr un nuevo proceso organizativo referente a la comunicación organizacional, el enfoque socio técnico Sook y Kyung (2015) identificaron a la empresa como un agente dinámico, con interacciones y comunicación con el regular externo, la teoría de la contingencia según Harris y Nelson (2018) argumenta que la comunicación esencial por lo que se comparte cultura y suministra la información necesaria para la adaptación del personal y procesos a las situaciones a afrontar y el enfoque de cadena de gestión de Drucker (2016) indicó que la información en las organizaciones debe ser un factor clave para lograr una solución satisfactoria en el mundo cambiante y lleno de turbulencias y se tiene que dotar al administrador de habilidades comunicativas

Por su parte el enfoque contemporáneo indico que la comunicación sirve para facilitar el conocimiento tanto a niveles internos y externos de la organización y menciona al ciberespacio como un apoyo para las empresas, así como también a la tecnología como activador de la información. de acuerdo a Singh y Gupta (2015) tiene los siguientes elementos: (a) emisor, persona que brinda la información;(b) receptor; persona que recepciona la información;(c) código, que es el grupo de símbolos utilizados para enviar el mensaje; (d) canal, que es el regular por el cual se enviará el mensaje;(e) mensaje, que es la información que se enviará al receptor y (f) el contexto; que son las condiciones que permitirán comprender el mensaje. Los tipos y dimensiones de comunicación interna según Slijepcevic, Bovan, y Radojevic (2018) se clasificaron en: (a) formal.

La comunicación ascendente, dictado por las jerarquías especificados en el organigrama de la institución, descendente que va desde los niveles gerenciales hasta los niveles operativos y viceversa, horizontal que es comunicación entre compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico y (b) informal, que es comentarios y conversaciones entre compañeros de trabajo. Para lograr con las funciones asignadas, permite conectar con la visión y misión de la empresa, permite la flexibilización del organigrama de la organización y en los niveles gerenciales hace que se ellos asuman su rol de líderes, promueve el compromiso e integración, accede prevenir comunicados a los contribuyentes de los beneficios y compensaciones que ofrece la empresa y logra la comprensión de la cultura organizacional.

En ese mismo orden, las partes o las dimensiones de la comunicación interna son

las siguientes: comunicación ascendente, descendente, y horizontal, convivencia pacífica y participación comunitaria. En la dimensión 1, comunicación ascendente de acuerdo a Ongallo (2007). mencionó que Su intención está en enseñar los recados de arriba abajo, en las organizaciones, con el fin de salvaguardar una visión de las metas, de la organización y que esto involucre a la empresa en todos sus aspectos.

En la dimensión 2 según Ongallo (2007). manifestó a la comunicación descendente que los trabajadores comprometidos de las diferentes áreas tienen un acercamiento estrecho con los niveles menores. De esta manera se manifiesta la comprensión de las acciones y los efectos de los participantes.

En la dimensión 3 según Ongallo (2007) refiero que La comunicación lateral busca vincular a los departamentos y a los individuos y Mejorar la integración de los departamentos funcionales. La manera sistematizar el trabajo de los diferentes departamentos operantes, obviando sobre todas las duplicaciones y fomentando la participación. Consecuentemente Ayudar a cada persona a acomodar su labor en situación de los demás y de la organización. La importancia de la comunicación interna de acuerdo a Harris y Nelson (2018) radicarón en tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores para lograr mayor compromiso e involucramiento organizacional.

Según la revisión bibliográfica de la variable compromiso organizacional, Katz y Kahn (1966) alcanzaron la definición que el compromiso organizacional es la individualización del personal los objetivos organizacionales, otra definición alcanzada por Steers et al ser mencionados en Meyer y allen (1991) identificaron al compromiso organizacional como la caracterización del trabajador a la institución , Meyer y allen (1991) indicaron que es estado psicológico de lazos afectivos con la organización donde trabaja, al respecto Fisher (2017) opina que el compromiso se inicia con el esfuerzo de ayudar al resultado de objetivos organizacionales. Los enfoques que fundamentan al compromiso organizacional son: (a) Enfoque unidimensional del compromiso institucional, Steers citado en Valle Flórez (2016)

Donde mencionaron que el compromiso es unidimensional y se presenta cuando el trabajador establece una relación con su empleo;(b) Modelo doble dimensión, de la misma manera Allen y Meyer (1996) citado en Máynez señalo que los individuos obtienen implicancias con aquellas organizaciones con las que conllevan valores y perseveran en alcanzar sus objetivos de los propios solo de esta manera actúan en

sintonía con sus propios valores. Es decir, los valores tienen que ser iguales tanto individuales como organizacionales. De igual forma Kruse (2013) menciona que el conocimiento de compromiso lo une con una emoción o sentimiento que crea que un trabajador orgulloso de su organización piense menos en buscar otras oportunidades profesionales sea más cooperativo con la empresa y pueda recomendar a otras personas demostrando de esta manera el afianzamiento de proceso de retención de personal sino también que se siente cómodo y satisfecho con la adecuada y fortalecida organización. , en el mismo sentido García et al (2017) incrementó que en las organizaciones, el componente humanitario juega un papel significativo, por eso es primordial que se mantenga un buen clima laboral favorable a la empresa y todos se sientan integrados laboralmente. En otras palabras, Cutipa (2015) argumenta que es necesario procurar prestar atención al capital humano ya que es igualdad de las organizaciones, los socios tienen objetivos y metas por alcanzar, por esa razón la reciprocidad entre las empresas y los individuos es complicada y emprendedora.

Donde Meyer y Natalie (2015) indicaron que existen dos componentes para lograr el compromiso organizacional : el afectivo y continuidad, y (c) Enfoque tridimensional del compromiso organizacional, Meyer y Natalie (2015) indicaron que existen 3 variables: organizacionales (puesto de trabajo), personales ( edad, género, antigüedad en el trabajo) y del entorno (oportunidades laborales), estas 3 variables conjugadas logran el contrato psicológico con la organización, asimismo las características del compromiso organizacional ,de acuerdo con Steers son : características personales (autorrealización, beneficios recibidos y otros) , del trabajo (satisfacción con las labores realizadas y comodidad con el equipo de trabajo) y experiencia en el trabajo (especialmente la familiaridad con la organización). En ese sentido los aspectos de conocimiento son las que más intervienen en los horarios de beneficio organizacional, una empresa que beneficia prácticas organizacionales blandas, y orientadas a perfeccionar el ambiente profesional que atesorará a sus empleados integrados, y constantemente alcanzará perspectivas adentro de su elaboración con un mayor nivel de competitividad razonable.

Las dimensiones del compromiso organizacional, siguiendo a Meyer y Allen (1991) son (a) Compromiso afectivo, según: Mathieu y Zajac (2015) referido a lazos

emocionales con la organización que genera el deseo afectivo en la organización y disfrutar del trabajo ya que es provechoso para la organización, en esta dimensión el empleado se encuentra motivado para realizar el trabajo; (b) compromiso continuo; referido al ámbito económico del empleo, en caso de que el trabajador decida renunciar al empleo dejaría de percibir los beneficios económicos del trabajo, está ligado directamente a la motivación extrínseca porque la motivación es la recompensa económica y no la actividad que realiza y ; (c) compromiso normativo; referido al sentido moral de lealtad hacia la empresa y reciprocidad hacia los beneficios recibidos del empleo como capacitaciones e incentivos extraordinarios. La importancia del compromiso organizacional de acuerdo con Martin y Bennett (2015) radicarón en la contribución al objetivo organizacional, disminuye la rotación y ausentismo laboral, aumenta las posibilidades de éxito organizacional y vincula al empleado de manera afectiva a la organización.

Como se mencionó en las teorías mencionadas se mencionó como problema general: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia Villa El Salvador, 2019? y como problemas específicos mencionaremos: ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso afectivo de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia Villa El Salvador, 2019?, ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso continuo de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia Villa El Salvador, 2019?, ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso normativo de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia Villa El Salvador, 2019?. Dado este problema de investigación se justificó teórica y práctica ya que se ahondo con teorías relevantes en las variables que ayudaron al tesista contrarrestar e implementarlas las teorías con ayuda del conocimiento científico. Se justificó de misma forma práctica porque brindará alternativas de cambio en cuanto a la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes del centro educativo básica alternativo República de Bolivia Villa Salvador a través de habilidades necesarias que ayuden a mejorar el nivel de ambas variables de estudio. Finalmente, se justificó metodológicamente a que la investigación siguió los lineamientos científicos. Se investigó el conocimiento de los docentes a través de preguntas de reales de cuestionario que sirvan de base a

futuras indagaciones con iguales características .Las justificaciones realizadas nos consintió proyectar el objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación Básica alternativa Republica de Bolivia, Villa El Salvador, 2019 y objetivos específicos como: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia, Villa El Salvador,2019.Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia, Villa El Salvador 2019. Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia Villa El Salvador, 2019. Se estableció como hipótesis general: la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los docentes del centro De educación básica alternativa Republica de Bolivia Villa El Salvador, 2019 y como hipótesis específicas: la comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia Villa El Salvador, 2019. La comunicación interna se relaciona con el compromiso continuo de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia Villa El Salvador, 2019.la comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo de los docentes del centro de educación básica alternativa Republica de Bolivia Villa el Salvador, 2019.

## **II. Método**

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

#### **Tipo**

Fue de tipo Básica debido a que la finalidad del estudio es construir conocimientos a partir de la recopilación de datos Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el propósito de esta investigación básica, fue el entendimiento teórico que, en cierto contexto de la ciencia, que se plasme de acuerdo a unas indagaciones de conocimientos existentes.

#### **Diseño**

El diseño no experimental se basa en la observación de las variables sin la manipulación de estas para identificar los fenómenos de su contexto, y finalmente analizarlas Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Por lo descrito anteriormente la presente investigación fue realizada según diseño no experimental, porque no hubo manipulación de variables

#### **Enfoque**

El enfoque cuantitativo según Bernal (2017) se centra en medir las características de algún fenómeno para determinar su comportamiento de manera individual y al interactuar con otras variables descritas en el estudio, para lo cual es pertinente recolectar la información pertinente a través de un instrumento validado y aplicar estadística para su análisis.

#### **Nivel**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el nivel correlacional obtiene como objetivo establecer el grado de relación en las variables de la tesis sin considerar que esta relación sea causal, teniendo en cuenta que se desea comprobar la relación efectiva entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional.

#### **Método**

El método aplicado es el hipotético – deductivo del cual Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionaron para este método existen pasos los cuales inician con la observación del fenómeno para luego generar una hipótesis que permita explicar el fenómeno, para finalmente deducir las consecuencias y compararlos con la experiencia.

## **2.2. Operacionalización**

### **Variables**

#### **Variable 1: comunicación interna**

##### **Definición conceptual**

Ongallo (2007) la comunicación interna es el desarrollo de interacciones que busca mejorar el proceso de comunicación e ideas mediante una plática correctamente asertiva en la organización.

##### **Definición operacional**

El cuestionario sobre comunicación interna de la autora que se realizaron con 20 preguntas con escalas politómicas de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

#### **Variable 2: Compromiso organizacional**

##### **Definición conceptual**

Meyer y Allen (1991) identificaron al compromiso organizacional como la identificación e involucramiento del trabajador con la institución que es estado psicológico de lazos afectivos con la organización donde trabaja.

##### **Definición operacional**

El cuestionario sobre compromiso organizacional adaptado por la tesista y cuenta con 22 preguntas con escalas politómicas siempre (5), casi siempre (4), a veces (3) casi nunca (2) nunca (1)



Tabla 1.

*Operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Comunicación ascendente	Comunicar oportunamente Brindar atención Tener en cuenta comentarios y sugerencias	1 al 8	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Bueno (74 - 100) Regular (47-73)
		9 al 14	Siempre (5)	Malo (20-46)
Comunicación descendente	Recibe información de compromiso Comprende claramente lo que le solicitan comunicación clara y asertiva	15 al 20		
Comunicación horizontal	Solución de problema por áreas Compartir experiencias Comunicación clara y asertiva			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Compromiso Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de las necesidades orgullo de pertinencia a la institución.	1 al 9	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (82-110) Regular (52-80) Malo (22-51)
Compromiso normativo	Obligación moral Lealtad Reciprocidad	10 al 15		
Compromiso de continuidad	Motivación en el sueldo Necesidad económica Beneficios	16 al 22		

### **2.3. Población y muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que la población es el conjunto de todos los contextos que se vinculan con una serie de fundamentos, es decir es el conjunto de los individuos a indagar, uniendo ciertas características que son indispensables como la similitud, semejanza de los sujetos de lo cual se extraerán los fundamentos para su análisis e interpretación. La muestra es una parte característica de la población donde se llevará a cabo la indagación lo cual fueron 30 docentes del turno mañana, 30 docentes del turno tarde 20 docentes de turno noche la población fue censal a que estará conformada por 80 docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, villa el salvador, 2019.

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

#### **Técnica**

La encuesta según (Hernández, 2010) menciona a la técnica de la encuesta nos va a permite verificar muestras grandes en un determinado tiempo para observar transmitir indagaciones de quienes se investiga.

## **Instrumento**

Según Sánchez y Reyes (2006) mencionaron que los instrumentos de la recaudación de información son los medios por los cuales el tesista ejecuta hacer el recolecto de las informaciones. Ya que para las variables se utilizaron dos instrumentos adaptados por la autora.

### **Ficha técnica 1**

Denominación: Cuestionario de comunicación interna

Autor: Rosalía Guzmán Navarro (2014)

Adaptado: Góngora (2019)

Objetivo: Determinar el nivel de comunicación interna de los docentes de la institución educativa básica alternativa República de Bolivia.

Administración: individual

Tiempo: 20 minutos

Escala de medición: Escala politómica

### **Validez**

Se validó el cuestionario de comunicación interna por juicio de expertos.

### **Tabla 3.**

*Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Validación				Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad		
Ibarguen Cueva Francis	Sí	Sí	Sí	Adaptable	
zarate Ruiz Gustavo Ernesto	Sí	Sí	Sí	Adaptable	
Ramírez Caja Frida	Sí	Sí	Sí	Adaptable	

### **Confiabilidad**

Se realizó una prueba piloto a 20 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario de comunicación interna y pasó la fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach

Prueba de confiabilidad variable 1: comunicación interna

**Tabla 4***Estadística de fiabilidad variable comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,842	20

El instrumento obtuvo un coeficiente de ,842 por lo tanto, el instrumento tiene excelente confiabilidad. Según la escala de valores

**Ficha técnica 2**

Denominación:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor :	Escala de compromiso organizacional de Mayer y Allen (1991)
Adaptado :	Góngora (2019)
Objetivo :	Determinar el nivel de compromiso organizacional de los docentes de la institución educativa básica alternativa República de Bolivia
Administración:	individual
Tiempo :	20 minutos
Nivel de medición:	Escala politómica

**Validez**

Se validó el cuestionario de compromiso organizacional por juicio de expertos.

**Tabla 5***Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Ibarguen Cueva Francis	Sí	Sí	Sí	Adaptable
zarate Ruiz Gustavo Ernesto	Sí	Sí	Sí	Adaptable
Ramírez Caja Frida	Sí	Sí	Sí	Adaptable

## **Confiabilidad**

Se realizó una prueba piloto a 22 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario de compromiso organizacional y pasó la fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach

Prueba de confiabilidad variable 2: compromiso organizacional

Tabla 6

*Estadística de fiabilidad variable*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,808	22

El instrumento obtuvo un coeficiente de ,842 por lo tanto, el instrumento tiene excelente confiabilidad. Según la escala de valores:

### **2.5. Procedimiento**

Se solicitó el permiso al director de la institución educativa para realizar el estudio de investigación. Antes de aplicar el instrumento al total se la muestra se procedió a realizar una prueba piloto a 20 docentes para someter los resultados a prueba de confiabilidad con alfa de Cronbach obteniendo los resultados de excelente confiabilidad en ambos cuestionario luego, se procedió a la aplicación de los instrumentos en toda la muestra de estudio para realizar la prueba de hipótesis, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

### **2.6. Método de análisis de datos**

Se empleó la estadística descriptiva, alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos y para la contratación de hipótesis prueba de Rho de Spearman

### **2.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó bajo ciertos criterios para salvaguardar los derechos de los autores citados en la presente investigación y las encuestas aplicadas es de carácter anónimo para salvaguardar la confidencialidad de la información obtenida solo para fines del objetivo de la investigación.

### III. Resultados

#### 3.1. Descripción de resultados

##### *Niveles de la variable comunicación interna y dimensiones*

Niveles	Comunicación interna		Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	25	31.3	25	31.3	20	25.0	25	31.3
Regular	30	37.5	35	43.8	30	37.5	30	37.5
Bueno	25	31.3	20	25.0	30	37.5	25	31.3
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

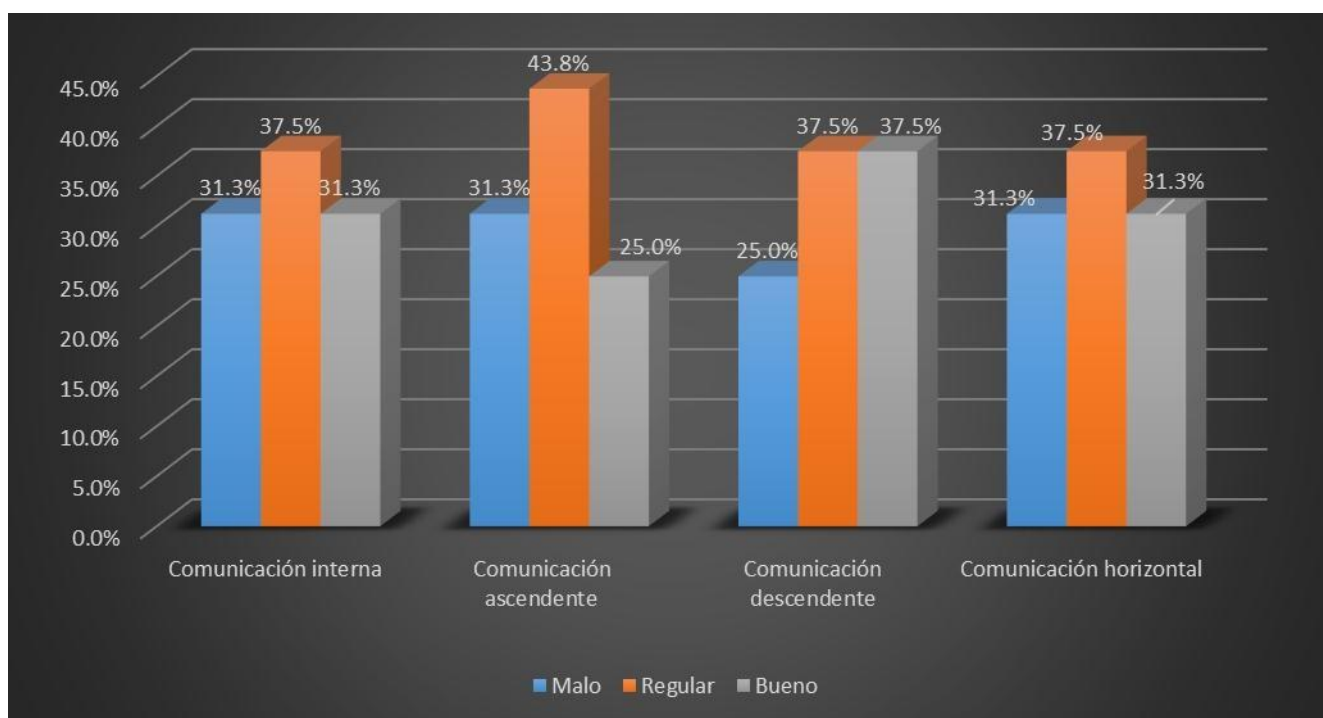


Figura 2. Niveles de percepción de la variable comunicación interna y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable comunicación interna de los docentes arrojaron que el 31.3% lo considera malo, el 37.5% los considera regular y el 31.3% es considerado como bueno; en la dimensión comunicación ascendente el 31.3% lo considera malo, el 43.8% los considera regular y el 25.0% es considerado como bueno; en la dimensión comunicación descendente el 25.0% lo considera malo, el 37.5% los considera regular y el 37.5% es considerado como bueno; en la dimensión

Comunicación horizontal el 31.3% lo considera malo, el 37.5% los considera regular y el 31.3% es considerado como bueno.

Tabla 6

*Niveles de la variable compromiso organizacional y dimensiones*

Niveles	Compromiso organizacional		Compromiso afectivo		Compromiso continuidad		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	20	25.0	15	18.8	26	32.5	22	27.5
Regular	38	47.5	33	41.3	35	43.8	37	46.3
Bueno	22	27.5	32	40.0	19	23.8	21	26.3
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

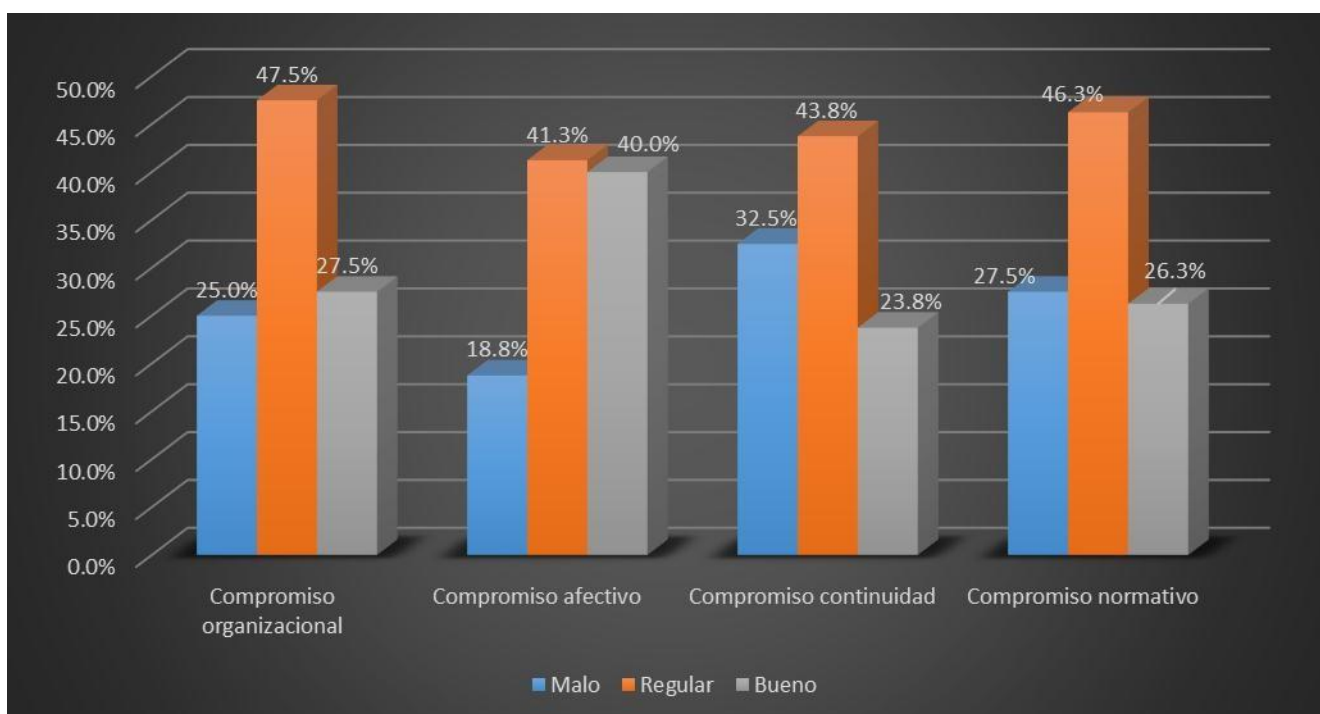


Figura 2. Niveles de percepción de la variable compromiso organizacional y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional de los docentes arrojaron que el 25.0% lo considera malo, el 47.5% los considera regular y el 27.5% es considerado como bueno; en la dimensión compromiso afectivo, el 18.8% lo considera malo, el 41.3% los considera regular y el 40.0% es considerado como bueno; en la dimensión compromiso continuidad el 32.5% lo considera malo, el 43.8% los considera regular y el 23.8% es considerado como bueno; en la dimensión compromiso normativo

el 27.5% lo considera malo, el 46.3% los considera regular y el 26.3% es considerado como bueno.

### 3.2. Resultados correlacionales

Se probó las hipótesis para ello se establecieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión, se utilizó el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Comunicación interna y compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado debido a la falta de coordinación en el centro de educación básica alternativa, para dar solución a este tipo de problemas es tratar de motivar a los docentes es escuchándolos tratando de que en la organización exista un dialogo armonioso. (Rho 0,576 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Comunicación ascendente\* compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado esto se observó en los docentes de la institución educativa una relación moderada lo cual debe ser fortalecida con estrategias de ayuda y llegar a las metas deseadas para mejorar la organización. (Rho 0,596 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Comunicación descendente\* compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,579 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Comunicación horizontal\* compromiso organizacional) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,572 y p-valor 0,000), en todos los casos en el nivel 0,01.

Tabla 7

#### *Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Comunicación interna*compromiso organizacional	,576**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-1	Comunicación ascendente* compromiso organizacional	,596**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-2	Comunicación descendente* compromiso organizacional	,579**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-3	Comunicación horizontal* compromiso organizacional	,572**	,000	80	Moderado

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



#### **IV. Discusión**

En la hipótesis general, se observó que la comunicación interna se relacionan el compromiso organizacional con el nivel de correlación moderado (Rho 0,576 y p-valor 0,000). Al respecto, Salazar (2018) señaló que existe una relación alta de comunicación y compromiso, en cambio, López (2016) mencionó que es necesario que haya buena comunicación para tener un buen clima y mayor compromiso. Estos resultados difieren con los nuestros porque existe una relación moderado entre variables debido a que falta mayor diálogo y compromiso por parte de los docentes. Como nos mencionó Drucker (2016) indicando que la comunicación en las organizaciones es un factor clave para lograr una solución satisfactoria en el mundo cambiante y lleno de turbulencias y se tiene que dotar al administrador de habilidades comunicativas

En la hipótesis específica 1: la comunicación ascendente se relacionan el compromiso organizacional con un nivel de relación moderado (Rho 0,596 y p-valor 0,000). Ramírez (2014) enfatizó que para que haya buena comunicación ascendente es preciso que exista una buena influencia organizacional entre todos los miembros de la institución. De la misma manera, Alpaca (2017) se deben priorizar las expectativas que el docente debe tener la habilidad de transformar en cuanto a su desarrollo, personal, económico y profesional sólo así existirá un mayor compromiso. De esa manera Aloy y Pérez (2014) mencionaron que la comunicación debe ser de manera sistemática ya que uno de los aspectos más significativos de las organizaciones actuales para que exista un clima laboral favorable.

En la hipótesis específica 2: la comunicación descendente se relacionan el compromiso organizacional con un nivel de relación moderado (Rho 0,579 y p-valor 0,000). Charry (2017) mencionó que es necesario mejora el clima organizacional para que se mejore la comunicación descendente, así mismo se enfatizó también en las relaciones entre pares con la finalidad de mejorar la labor que realizan con todos docentes y los estudiantes. Esto es resultados fueron asimilados con los de Cazorla (2016) quién mencionó que toda comunicación debe ser fluida entre docentes y todos deben estar comprometidos con la formación de los estudiantes y la institución. Estos resultados difieren con los obtenidos puesto que existe una relación moderada. Por ello es necesario reforzar a través de charlas comunicacionales la comunicación descendente de todo los órganos de la institución.

En la hipótesis específica 3: la comunicación horizontal se relacionan el compromiso organizacional con un nivel de relación moderado (Rho 0,572 y p-valor 0,000). Ríos (2018) refirió que el trabajo en equipo y la comunicación empática entre docentes conlleva a un mayor compromiso en la adquisición de metas educacionales. Estos resultados difieren con Anselmo (2018), quien señaló que existe una baja relación debido a la falta de compromiso de los docentes, así mismo la comunicación es horizontal y baja. Estos resultados fueron distintos a los obtenidos que presenta una correlación moderada. Por las razones expuestas es necesario que se realicen charlas y talleres comunicacionales para efectivizar el diálogo y compromiso.

## V. Conclusiones

**Primera:** La comunicación interna se relacionan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,576 y p-valor 0,000)

**Segunda:** La comunicación ascendente se relacionan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,596 y p-valor 0,000).

**Tercera** La comunicación descendente se relacionan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,579 y p-valor 0,000).

**Cuarta:** La comunicación horizontal se relacionan con el compromiso organizacional con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,572 y p-valor 0,000).

## **VI. Recomendaciones**

**Primero:** El directivo del centro de educación básica alternativa República de Bolivia debe seguir estableciendo canales institucionales de progreso y modernización de los docentes orientado hacia el uso de habilidades comunicacionales transformadoras.

**Segundo:** Perfeccionar el trabajo educativo a través de estrategias metodológicas que formen la habilidad y la creatividad en lo que se refiere a la comunicación en el proceso educativo.

**Tercero:** Proyectar y establecer en forma constante talleres y encuentros de evaluación actualización para el conocimiento de estrategias de trabajo grupal de comunicación y liderazgo.

**Cuarto:** Buscar asesores técnicos que ayuden a seguir progresando en cuanto a la comunicación dentro de la institución educativa así seguir con la mejora continua.

## Referencias

- Acosta, R. (2017). Importancia de la comunicación en el Centro Educativo. Retrieved December 6, 2019, from Gestipolis website: <https://www.gestipolis.com/importancia-la-comunicacion-centro-educativo/>
- Alpaca, M. (2017). En su investigación Liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la I.E.N. Túpac Amaru 2016 (Tesis doctoral) Universidad César Vallejo.
- Aloy, J. A., Delgado, M. R., & Pérez, X. R. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Editorial UOC.
- Anselmo (2017) en su investigación comunicación interna y cultura organizacional en la empresa Akron international S.A.C, Lince 2018 (Tesis magister) universidad Cesar Vallejo.
- Bedoya, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón. *Revista Latina*, 1782–1794. <https://doi.org/10.4185/caredicion2>
- Bernal, C. A. (2017). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración: proceso administrativo* (tercera). México DF: Mc Graw Hill.
- Cazorla, M (2015) en su tesis Comunicación interna y compromiso institucional en las instituciones educativas nivel primario, Red 01, UGEL 05. (Tesis Magister) San Juan de Lurigancho, Lima 2015 universidad cesar Vallejo.
- 
- CEAACES. (2015). *Informe general sobre la evaluación, acreditación y categorización de las universidades y escuelas Politécnicas*.
- Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Valor Agregado*, 2(1), 67-80
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el

sector público. *Comuni@cción*, 9(2219–7168), 25–34. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

Charry, H. (2017) en su investigación Gestión de la comunicación interna y compromiso organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana 2017 (Tesis magister) universidad Mayor De San Marcos.

Deloitte. (2015). *Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*.

Dolphin, R. R. (2007). Internal Communications : Today ’ s Strategic Imperative. *Journal of Marketing Communications*, (August 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1080/1352726042000315414>

Drucker, P. (2016). *Management challenges for the 21 th century*. USA: Perfect bound.

FitzPatrick, L. y Valskov, K. (2014). *Internal communications*. London: Kogan Page Limite

Fisher, D. (1993). *Communication in organization*. USA: West Publishing Company.

Frank, A., & Brownell, J. (2016). *Organizational Communication and Behaviour: Communicating to Improve Performance*. Orlando,FL: Holt, Rinehart and Winston.

García Velázquez, M., Rosario, D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., & Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.

García Tejada, Mario Luis, & Flores Mamani, Emilio. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Comuni@cción*, 8(2), 137-147. Recuperado en 02 de enero de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es).

- Harris, T., & Nelson, M. (2018). *Applied Organizational Communication* (Routledge, Ed.). Alabama.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (M. Rocha, Ed.). Mc Graw Hill Education. Hernandez,
- Hernández, F. C., Fernández, P, Baptista (2014) metodología de la investigación (6ª edición).McGraw-Hill Mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, p. (2010) metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hurtado, L. (2014. relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá. (Tesis magister) universidad católica de Colombia
- Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos.
- Katz, D., & Kahn, R. (2016). *The social psychology of the organization*. USA: International edition.
- Kruse, Kevin, (2013) how do you measure engagement. Revista Forbes. Recuperado de <https://www.forbes>
- López, H. (2017) en su investigación elación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil (Tesis Magister) universidad Casa Grande. Facultad Ecología Humana, Guayaquil.
- Martin, L., & Bennett, N. (2015). "The role of justice judgments in explaining the relationship between job satisfaction and organizational commitment". *Group & Organization Management*, 81–104.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (2015). A review and meta.analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 02.
- Meyer, J., & Natalie, A. (2015). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management*, 61–89.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.

- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid: Dykinson. ISBN 8498491142
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado, M. (2017). *Internal communication as an indispensable tool of business administration*.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación: guía para elaborar un proyecto en salud y educación* (Editorial San Marcos, Ed.). Retrieved from <http://biblioteca.usat.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=30341>
- Papic Domínguez, Katia. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://dx.doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Ríos, C (2016) Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016(tesis Magister) Universidad Cesar Vallejo
- Rivera, L. (2019) en su investigación comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital la carlota (Tesis magister) Universidad Monterolos.
- Román, A. (2016). Social organization: function and features. *Medwave*, 11(12), e5267–e5267. <https://doi.org/10.5867/medwave.2011.12.5267>
- Salazar, M (2018) en su tesis Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana (tesis Magister) universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica
- Sparrow, P., Brewster, C., & Chung, C. (2016). *Globalizing human resource management*. Routledg  
Peru.



- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica.
- Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking*, 22(6), 1192–1211. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2014-0007>
- Slijepcevic, M., Bovan, A., & Radojevic, I. (2018). Internal communications as a factor of company's efficiency. *Marketing*, 49(2), 124–143. <https://doi.org/10.5937/markt802124s>
- Sook, H., & Kyung, J. (2015). Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses. In *Journal of Korean Academy of Nursing Administration J Korean Acad Nurs Admin* (Vol. 16). Seul.
- Valle Flórez, M. M. (2016). *Organizational communication research in Antioquia – Colombia*.
- Van Riel, C. (2018). Tres formas importantes de comunicación corporativa. Razón y Palabra, Vol. 22, 1\_100, pp. 144-150. [file:///C:/Documents %20and %20Settings/Administrador/Mis %20 documentos/Downloads/1147-Texto %20del %20art %C3 %ADculo-3912-1-10-20180528.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/1147-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3912-1-10-20180528.pdf)
- Wills-Espinosa, N., Icaza, M. I. C., Sadi, G., & Adell, I. A. (2017). The relationship between satisfaction with internal communication and organizational commitment: the case of an Ecuadorian university. *Artículos libres*, 134.

# **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Comunicación interna y Compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relaciona la <b>comunicación interna</b> y el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la <b>comunicación interna</b> y el compromiso afectivo de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la <b>comunicación interna</b> y el compromiso normativo de los docentes del centro de</p>	<p><b>Objetivo general</b> <b>Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional</b> de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la comunicación interna y el <b>compromiso afectivo</b> de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hipótesis general</b> la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019 <b>Hipótesis específicas La comunicación interna</b> se relaciona con el compromiso afectivo de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019 <b>La comunicación interna</b> se relaciona con el compromiso normativo de los docentes del centro de educación básica</p>	<b>Variable 1: Comunicación interna</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			<b>Comunicación ascendente</b>	Comunicar oportunamente Brindar atención Tener en cuenta comentarios y sugerencias Confianza para conversar con el jefe.	1 al 8  9 al 14	Ordinal  Nunca(1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	Bueno (74-100)  Regular (47-73)  Malo (20-46)
			<b>Comunicación descendente</b>	Recibe información de compromiso. Comprende claramente lo que le solicitan Comunicación clara y asertiva. Desarrolla con eficiencia su trámite.	15 al 20		
<b>Comunicación horizontal</b>	Solución de problemas por áreas  confianza en los						

<p>Educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la <b>comunicación interna</b> y el compromiso continuidad de los docentes del centro educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019?</p>	<p><b>y el compromiso normativo</b> de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019 Determinar la relación entre la comunicación interna y el <b>compromiso continuidad</b> de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019</p>	<p>alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019</p> <p>La <b>comunicación interna</b> se relaciona con el compromiso de continuidad de los docentes del centro de educación básica alternativa República De Bolivia, Villa el Salvador, 2019.</p>		<p>colegas compartir experiencias Comunicación clara y asertiva.</p>			
--	---	--	--	--	--	--	--

Variable 2: compromiso organizacional						
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valores	Niveles o rangos
		<b>Compromiso Afectivo</b>	Lazos emocionales Percepción de satisfacción de las necesidades Orgullo de pertinencia a la institución	1 al 9	Ordinal	Bueno (82-110) Regular (52-80)
		<b>Compromiso normativo</b>			Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Malo (22-51)
		<b>Compromiso de continuidad</b>	Obligación moral Lealtad	10 al 15		

			Reciprocidad  Motivación en el sueldo Necesidad económica Beneficios	16 al 22		
--	--	--	--	----------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>MÉTODO.</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Transversal</p>	<p><b>Población censal:</b></p> <p>Estuvo conformada por 80 docentes del centro de educación básica alternativa, Republica de Bolivia, Villa salvador.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de comunicación interna</p> <p>Cuestionario de compromiso organizacional</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>= Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

## Anexo 2: Cuestionario de comunicación interna

**I.- INTRODUCCIÓN:** estimado docente, Este cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de comunicación interna en la institución educativa donde usted labora. Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensiones /Items	1	2	3	4	5
	<b>D1: comunicación ascendente</b>					
01	Informa oportunamente sobre el tramalo a los directivos de la Institución educativa.					
02	Los directivos brindan atención cuando les informa algo referente al tramalo.					
03	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos.					
04	Los directivos de la institución educativa le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
05	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional educativa que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.					
06	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las cosas que dificultan su trabajo.					
07	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre los resultados y triunfos institucionales.					
08	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.					
	<b>D2: Comunicación descendente</b>					
09	La información que recibe de a los directivos de la institución educativa es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas.					
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución educativa respecto a su labor institucional las toma en Cuenta.					
11	Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le Solicitan.					
12	Los directivos de la institución educativa le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su tramalo de manera eficientemente.					
13	Los directivos de la institución educativa le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
14	Los directivos de la institución educativa le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar					
	<b>D3: Comunicación horizontal</b>					
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas de tramalo.					

16	La comunicación asertiva entre docentes permite buenas relaciones con los demás docentes					
17	La comunicación entre docentes permite compartir prácticas profesionales exitosas.					
18	Mantiene una comunicación clara y transparente entre docentes.					
19	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión , ideas o sugerencias de los docentes.					
20	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.					

**CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Estimado docente, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Compromiso afectivo</b>						
01	Tiene confianza con los valores que promueve la institución educativa.					
02	Se siente identificada emocionalmente en la institución donde labora					
03	Se involucra plenamente en las actividades institucionales.					
04	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades.					
05	Se involucra completamente con el éxito de la institución.					
06	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades laborales.					
07	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades personales.					
08	Existen circunstancias que se vinculan potentemente la relación laboral con la institución educativa.					
09	Esta institución educativa tiene en gran afecto significativo para usted.					
<b>Compromiso normativo</b>						
10	Existen circunstancias que entrelazan la relación laboral con la institución educativa.					
11	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución educativa por su logro.					
12	Se involucra totalmente con la misión y visión de la institución educativa.					
13	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la institución educativa.					
14	Tiene un sentimiento de compromiso con la institución educativa.					
15	Le entristecería dejar la institución educativa en la actualidad.					
<b>Compromiso de continuidad</b>						
16	Aceptaría conformar cualquier tipo comunicación de trabajo en esta institución educativa.					



17	Sería difícil para usted dejar esta institución educativa.					
18	Cuenta con diversas opciones de trabajo.					
19	Posee capacidades aptitudes para poder desempeñarse en cualquier área.					
20	Si no hubiera dado tanto de usted mismo a la institución educativa podría haber considerado otra opción de trabajo.					
21	Permanece en esta institución educativa no solo como necesidad laboral, sino también como el deseo de esta aquí.					
22	Ha analizado las ventajas de permanecer o no en esta institución educativa.					

### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA								
Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Comunicación ascendente</b>								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los directivos de la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Los directivos brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo	✓		✓		✓		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos	✓		✓		✓		
4	Los directivos de la institución educativa le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	✓		✓		✓		
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional educativa que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.	✓		✓		✓		
6	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las cosas que dificultan su trabajo.	✓		✓		✓		
7	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre los resultados y triunfos institucionales	✓		✓		✓		
8	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.	✓		✓		✓		
<b>Comunicación descendente</b>								
9	La información que recibe de a los directivos de la institución educativa es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas .	✓		✓		✓		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución educativa respecto a su labor institucional las toma en cuenta.	✓		✓		✓		
11	Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.	✓		✓		✓		
12	Los directivos de la institución educativa le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficientemente	✓		✓		✓		
13	Los directivos de la institución educativa le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
14	Los directivos de la institución educativa le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	✓						
<b>Comunicación horizontal</b>								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		

16	La comunicación asertiva entre docentes permite buenas relaciones con los demás docentes.	✓		✓		✓	
17	La comunicación entre docentes permite compartir prácticas profesionales exitosas.	✓		✓		✓	
18	Mantiene una comunicación clara y transparente entre docentes	✓		✓		✓	
19	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
20	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

.....10.....de.....noviembre.....del 2019..

Apellidos y nombres del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO  
 DNI: 69890734

Especialidad del evaluador: Mg EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA y GESTIÓN PÚBLICA

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



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Tiene confianza con los valores que promueve la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se siente identificada emocionalmente en la institución donde labora	✓		✓		✓		
3	Se involucra plenamente en las actividades institucionales	✓		✓		✓		
4	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades	✓		✓		✓		
5	Se involucra completamente con el éxito de la institución	✓		✓		✓		
6	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades laborales.	✓		✓		✓		
7	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades personales	✓		✓		✓		
8	Existen circunstancias que se vinculan potentemente la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
9	Esta institución educativa tiene gran afecto significativo para usted.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existen circunstancias que entrelazan la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
11	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución educativa por su logro.	✓		✓		✓		
12	Se involucra totalmente con la misión y visión de la institución educativa	✓		✓		✓		
13	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Tiene un sentimiento de compromiso con la institución educativa	✓		✓		✓		
15	Le entristecería dejar la institución educativa en la actualidad	✓		✓		✓		
<b>Compromiso de continuidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

16	La comunicación asertiva entre docentes permite buenas relaciones con los demás docentes.	✓		✓		✓	
17	La comunicación entre docentes permite compartir prácticas profesionales exitosas.	✓		✓		✓	
18	Mantiene una comunicación clara y transparente entre docentes	✓		✓		✓	
19	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
20	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

.....10....de.....noviembre.....del 2019..

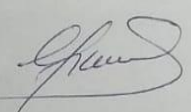
Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibañez Quevedo Francis  
 DNI: 05697865

Especialidad del evaluador: Dra Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación

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

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

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



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	/ items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Tiene confianza con los valores que promueve la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se siente identificada emocionalmente en la institución donde labora	✓		✓		✓		
3	Se involucra plenamente en las actividades institucionales	✓		✓		✓		
4	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades	✓		✓		✓		
5	Se involucra completamente con el éxito de la institución	✓		✓		✓		
6	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades laborales.	✓		✓		✓		
7	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades personales	✓		✓		✓		
8	Existen circunstancias que se vinculan potentemente la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
9	Esta institución educativa tiene gran afecto significativo para usted.	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
10	Existen circunstancias que entrelazan la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
11	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución educativa por su logro.	✓		✓		✓		
12	Se involucra totalmente con la misión y visión de la institución educativa	✓		✓		✓		
13	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Tiene un sentimiento de compromiso con la institución educativa	✓		✓		✓		
15	Le entristecería dejar la institución educativa en la actualidad	✓		✓		✓		
<b>Compromiso de continuidad</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

16	Aceptaría conformar cualquier tipo de comunicación de trabajo en esta institución educativa.	✓	✓	✓		
17	Sería difícil para usted dejar esta institución educativa	✓	✓	✓		
18	Cuenta con diversas opciones de trabajo	✓	✓	✓		
19	Posee capacidades aptitudes para poder desempeñarse en cualquier área	✓	✓	✓		
20	Si no hubiera dado tanto de usted mismo a la institución educativa podría haber considerado otra opción de trabajo	✓	✓	✓		
21	Permanece en esta institución educativa no solo como necesidad laboral, sino también como el deseo de esta aquí.	✓	✓	✓		
22	Ha analizado las ventajas de permanecer o no en esta institución educativa.	✓	✓	✓		

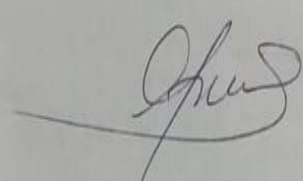
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

.....de.....11.....del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Margarita Cueva Franco  
 DNI: 05637865

Especialidad del evaluador: Doc. Cuentas de la Educación - Metodología de la Investigación



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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	/ items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Comunicación ascendente</b>								
1	Informa oportunamente sobre el trabajo a los directivos de la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Los directivos brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo	✓		✓		✓		
3	Hace llegar sus ideas y sugerencias acerca de las actividades institucionales a los directivos	✓		✓		✓		
4	Los directivos de la institución educativa le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal	✓		✓		✓		
5	Los comentarios o sugerencias acerca de la organización institucional educativa que hace a las autoridades son tomadas en cuenta.	✓		✓		✓		
6	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las cosas que dificultan su trabajo.	✓		✓		✓		
7	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre los resultados y triunfos institucionales	✓		✓		✓		
8	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre las insuficiencias que dificultan y limitan su labor.	✓		✓		✓		
<b>Comunicación descendente</b>								
9	La información que recibe de a los directivos de la institución educativa es útil e importante para el desarrollo las actividades programadas .	✓		✓		✓		
10	Los comentarios y sugerencias que hacen los directivos de la institución educativa respecto a su labor institucional las toma en cuenta.	✓		✓		✓		
11	Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan.	✓		✓		✓		
12	Los directivos de la institución educativa le dan toda la información necesaria como para poder desarrollar su trabajo de manera eficientemente	✓		✓		✓		
13	Los directivos de la institución educativa le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
14	Los directivos de la institución educativa le dan la información suficientemente clara sobre las actividades a realizar	✓						
<b>Comunicación horizontal</b>								
15	Mantiene una comunicación fluida con sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		



16	La comunicación asertiva entre docentes permite buenas relaciones con los demás docentes.	✓		✓		✓	
17	La comunicación entre docentes permite compartir prácticas profesionales exitosas.	✓		✓		✓	
18	Mantiene una comunicación clara y transparente entre docentes	✓		✓		✓	
19	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes.	✓		✓		✓	
20	La comunicación entre docentes contribuye al desarrollo de buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

.....10....de.....noviembre.....del 2019..

Apellidos y nombres del juez evaluador: RAMIREZ CASP Eride  
DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Area de Administración de la Educación

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

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

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

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

*Eride Ramirez*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Nº	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Compromiso afectivo</i></b>							
1	Tiene confianza con los valores que promueve la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Se siente identificada emocionalmente en la institución donde labora	✓		✓		✓		
3	Se involucra plenamente en las actividades institucionales	✓		✓		✓		
4	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades	✓		✓		✓		
5	Se involucra completamente con el éxito de la institución	✓		✓		✓		
6	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades laborales.	✓		✓		✓		
7	Está convencida que la institución educativa satisface sus necesidades personales	✓		✓		✓		
8	Existen circunstancias que se vinculan potentemente la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
9	Esta institución educativa tiene gran afecto significativo para usted.	✓		✓		✓		
	<b><i>Compromiso normativo</i></b>							
10	Existen circunstancias que entrelazan la relación laboral con la institución educativa	✓		✓		✓		
11	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución educativa por su logro.	✓		✓		✓		
12	Se involucra totalmente con la misión y visión de la institución educativa	✓		✓		✓		
13	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la institución educativa.	✓		✓		✓		
14	Tiene un sentimiento de compromiso con la institución educativa	✓		✓		✓		
15	Le entristecería dejar la institución educativa en la actualidad	✓		✓		✓		
	<b><i>Compromiso de continuidad</i></b>							

16	Aceptaría conformar cualquier tipo de comunicación de trabajo en esta institución educativa.	✓	✓	✓	
17	Sería difícil para usted dejar esta institución educativa	✓	✓	✓	
18	Cuenta con diversas opciones de trabajo	✓	✓	✓	
19	Posee capacidades aptitudes para poder desempeñarse en cualquier área	✓	✓	✓	
20	Si no hubiera dado tanto de usted mismo a la institución educativa podría haber considerado otra opción de trabajo	✓	✓	✓	
21	Permanece en esta institución educativa no solo como necesidad laboral, sino también como el deseo de esta aquí.	✓	✓	✓	
22	Ha analizado las ventajas de permanecer o no en esta institución educativa.	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

.....10 de Nov del 2019

Apellidos y nombre s del juez evaluador: RIVERA, CALA Frida  
 DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Doc. en Administración de la Educación

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

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

*Frida Rivera*

## Anexo 4: Confiabilidad

### Prueba Piloto comunicación interna.

Comunicación interna.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

15:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

## Prueba Piloto compromiso organizacional

Compromiso organizacional.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

3:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	2	5
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	3	4
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	2	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	5
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	5	4
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	2	4
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	5	4
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	4	4
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	5	1
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	1	4
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	3
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	5	3
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	5
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	2	3
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	3	1
21	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	1
22	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	22	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	22

### Base de datos

	Comunicación interna																			
	Comunicación ascendente								Comunicación descendente						Comunicación horizontal					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
21	4	5	5	1	2	2	4	3	5	3	1	5	5	4	1	2	1	5	4	1
22	3	5	5	4	5	1	4	1	3	5	1	5	1	4	1	4	4	2	1	4
23	3	5	1	2	3	3	3	5	3	5	1	4	2	4	1	4	3	1	2	1

24	5	1	4	5	5	5	2	1	4	4	3	5	1	2	1	3	5	1	2	2
25	1	5	3	2	5	4	3	3	1	2	5	1	1	3	4	2	1	2	3	3
26	2	5	2	3	3	5	1	2	5	1	3	2	1	4	3	2	5	3	5	5
27	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	4	5	5	3	5	3
28	5	3	4	3	3	1	3	3	1	1	2	4	4	4	3	4	2	4	2	1
29	2	2	2	5	4	2	5	3	5	3	2	3	5	3	4	4	3	5	4	2
30	3	5	3	4	2	5	3	5	2	2	5	1	1	4	3	1	1	5	5	3
31	4	5	2	5	2	1	5	2	2	5	2	1	3	1	5	4	4	2	4	1
32	1	5	1	2	3	3	2	4	4	5	5	5	3	1	1	5	2	2	2	5
33	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
34	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
35	4	5	2	4	2	2	3	3	2	4	3	1	3	5	3	3	3	2	4	2
36	5	2	1	2	1	4	1	3	1	2	5	5	3	1	2	5	2	4	3	3
37	1	4	5	2	5	5	3	1	5	3	2	5	5	3	1	4	4	5	2	1
38	1	2	5	1	5	2	2	4	1	1	5	5	1	2	4	3	5	3	2	1
39	4	5	1	3	4	4	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	4	5	1	5
40	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
41	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
42	3	5	3	4	2	2	2	5	2	2	2	2	4	1	3	4	3	1	5	2
43	5	4	3	5	5	1	1	3	4	4	5	1	5	5	5	3	4	1	5	4
44	1	4	2	5	1	1	1	1	4	5	3	3	2	4	4	2	4	2	1	4
45	2	1	5	5	2	5	2	5	4	1	4	5	3	3	4	3	1	1	3	4
46	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
47	5	3	2	5	1	1	5	4	2	2	3	3	4	4	5	3	1	4	4	2
48	4	5	5	4	4	3	2	1	4	4	2	1	4	3	1	3	3	1	5	2
49	2	3	5	3	2	4	2	3	2	1	4	3	4	2	3	1	4	1	4	3
50	1	4	5	5	5	1	5	3	1	4	2	1	4	4	4	5	1	3	4	5
51	4	1	2	1	5	1	4	4	5	2	4	2	1	4	3	3	1	3	3	3
52	3	5	3	3	4	3	4	1	5	5	1	2	2	1	3	1	4	3	5	3
53	1	3	2	5	2	3	1	4	4	4	5	3	2	4	2	4	4	3	4	1
54	3	1	5	2	4	4	4	4	1	4	1	3	1	4	4	1	4	2	2	4
55	4	5	5	4	2	4	4	3	1	2	3	4	3	4	1	4	2	5	3	3
56	4	5	1	2	5	1	4	2	4	5	2	3	5	2	4	5	5	2	2	2
57	4	5	3	1	5	1	2	2	2	2	1	5	2	1	5	2	3	1	3	3
58	2	1	3	4	1	1	5	5	1	2	1	5	5	5	3	3	3	2	3	2
59	3	3	4	2	5	5	4	4	3	5	3	4	1	4	3	1	5	4	4	5
60	4	2	3	1	2	3	5	5	2	5	2	3	1	4	1	5	4	4	5	2
61	1	2	3	3	2	4	2	1	2	1	5	2	4	4	2	4	5	5	3	2
62	4	5	1	3	3	5	5	3	1	4	3	2	5	5	3	5	2	3	3	4
63	3	5	1	4	3	3	3	3	2	5	5	5	2	3	2	4	4	4	4	2
64	2	4	1	3	4	2	3	2	3	5	1	3	4	1	5	4	4	2	5	3
65	4	2	1	1	1	4	1	5	2	2	4	5	1	4	5	2	2	4	4	2
66	5	1	4	2	1	1	4	1	2	2	5	1	4	2	3	1	2	5	3	1
67	5	2	3	1	2	3	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4
68	1	5	3	2	3	3	4	2	5	2	1	5	4	1	5	1	5	2	5	5
69	4	3	1	4	5	1	4	5	4	5	4	5	1	1	2	4	5	1	4	5

70	1	2	4	4	4	2	5	4	1	2	2	4	2	2	3	4	4	3	5	1
71	5	4	3	3	1	5	3	5	1	5	2	4	4	3	5	2	3	5	5	1
72	3	1	2	4	5	5	2	5	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	3
73	1	4	2	1	3	3	3	2	3	5	5	5	2	1	3	5	2	1	3	5
74	1	2	5	4	3	4	4	2	4	5	2	3	2	1	4	5	1	5	2	4
75	5	2	3	1	4	1	3	3	5	2	1	5	1	2	2	4	3	5	1	3
76	3	2	2	3	5	5	5	5	5	3	3	4	1	1	2	2	3	5	1	4
77	2	2	3	1	4	5	3	4	1	5	1	1	5	3	3	2	5	3	1	4

Compromiso organizacional																						
N°	Compromiso afectivo									Compromiso normativo						Compromiso de continuidad						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	2	5
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	3	4
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	2	2
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	5
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	5	4
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	2	4
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	5	4
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	4	4
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	5	1
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	1	4
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	3
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	5	3
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	5
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	2	3
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	4
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5	3	1
21	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	1
22	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	1
23	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	2
24	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	1	1
25	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	4	2
26	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	2	1
27	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	2
28	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	1	4




29	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	4
30	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1	4	1
31	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1
32	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1	4	5
33	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	1	4	1
34	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2	3	1
35	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1	5	4
36	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2	1	2
37	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2
38	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3	4	4
39	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	3	4
40	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	1
41	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5	1	5
42	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	5	5
43	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	2	5
44	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5	4	5
45	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	4	3
46	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4
47	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	1	4
48	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4
50	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	2	5
51	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5	3
52	2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	5	5
53	4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	4
54	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	5	5
55	5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	4
56	4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	4
57	5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	4
58	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	5	3
59	1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	4	4
60	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	2	2
61	5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	4	5
62	5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	5	5
63	1	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	5	1	3	2	1	4	3
64	2	1	5	2	3	5	1	1	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	1	2	5	3
65	4	3	5	2	4	3	3	5	2	5	4	3	1	2	5	1	1	3	3	5	5	4
66	4	2	1	1	1	4	1	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	3	1	4	4	3
67	3	3	1	1	4	4	3	1	1	4	5	4	5	5	2	1	5	4	3	5	2	4
68	3	1	3	2	1	4	2	5	1	3	2	4	3	4	1	1	2	1	2	1	2	1
69	5	5	5	1	3	2	5	4	3	2	2	3	4	4	2	3	5	5	2	4	2	5
70	3	3	5	1	4	4	1	4	5	2	5	5	2	3	2	4	3	3	1	2	3	4
71	1	1	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	1	4	1	1	3	2	2
72	3	4	5	1	1	3	2	4	1	3	3	5	5	5	1	2	1	3	2	2	2	5
73	4	2	5	2	5	2	3	5	3	1	5	4	5	1	3	5	2	4	2	4	5	4
74	5	5	4	3	4	4	4	2	1	3	5	1	1	2	5	5	3	4	3	4	2	4


75	5	3	5	4	5	3	2	2	2	4	3	1	4	4	1	1	2	1	2	3	5	4
76	4	3	1	5	5	5	2	4	5	3	1	2	3	1	4	1	4	2	2	5	4	4
77	3	1	1	4	1	4	4	2	2	1	3	2	1	4	5	5	4	5	1	2	2	2
78	3	4	4	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	5	4	1	1	4	4	4	4	4
79	4	2	4	3	1	4	4	4	3	2	1	1	4	2	2	1	1	5	2	5	5	1
80	4	2	3	3	3	3	3	4	1	5	4	4	2	5	4	2	1	2	4	2	1	4

## Anexo 5: Constancia de aplicación de instrumento

**"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"**



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
UGEL Nº 01 – S.J.M.



CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA  
"República de Bolivia"  
JÓVENES Y ADULTOS

**CONSTANCIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**


El Director del Centro de Educación Básica Alternativa "REPÚBLICA DE BOLIVIA" de Jóvenes y Adultos del distrito de Villa El Salvador, jurisdicción de la UGEL Nº 01 de San Juan de Miraflores.

**HACE CONSTAR:**

Que Doña **GÓNGORA LABAJOS, Nardi de Jesús**; identificada con DNI Nº 40852779 estudiante de Maestría en Administración de la Educación con código de matrícula Nº 1000839370, ha aplicado CUESTIONARIOS para coleccionar información de los docentes de nuestra Institución Educativa para realizar su investigación (TESIS): "COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA REPÚBLICA DE BOLIVIA, VILLA EL SALVADOR, 2019"

Se expide la presente, a petición del interesado, para los fines que crea conveniente.

Villa El Salvador, 31 de Diciembre del 2019.



*[Handwritten Signature]*  
BENITO ROJAS CALIXTRO  
DIRECTOR

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 8 de noviembre de 2019

Carta P. 425-2019-EPG-UCV-LN

**MGTR: BENITO, ROJAS CALIXTRO**  
Director  
LIMA DIRECCIÓN  
**REPÚBLICA DE BOLIVIA**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NARDI DE JESÚS GONGORA LABAJOS** identificado con DNI N.° **40852779** y código de matrícula N.° **1000839370**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA REPÚBLICA DE BOLIVIA, VILLA EL SALVADOR, 2019.**

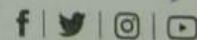
En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCQA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

  
*Recibido 22/11/2019  
6:30 PM*

## Dictamen



### Dictamen Final

Vista la Tesis:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE  
LOS DOCENTES DEL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA ALTERNATIVA  
REPÚBLICA DE BOLIVIA, VILLA EL SALVADOR, 2019.**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**GÓNGORA LABAJOS NARDI DE JESÚS**


Considerando:

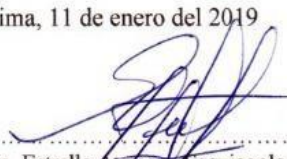
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero del 2019

  
.....  
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva  
Asesora de la tesis

  
.....  
Dra. Estrella Azucena Esquiagola  
Aranda  
Revisora de la tesis



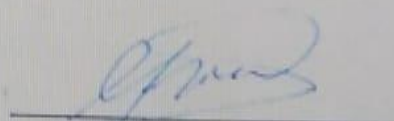


**Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**, tomando como conocimiento de la tesis de la estudiante Nardi de Jesús Góngora Labajos "comunicación interna y Compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019" constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 22 de enero del 2020



DNI: 09637865

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

I







## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Góngora Labajos, Nardi de Jesús  
D.N.I. : 40852779  
Domicilio : Calle los Jasmínes N2A-4-18  
Teléfono : Fijo : Móvil : 929039341  
E-mail : Nardi.gongora@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría  Doctorado

Grado : Maestría  
Mención : Administración de la educación

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Góngora Labajos, Nardi de Jesús

Título de la tesis:

Comunicación interna y compromiso organizacional  
de los docentes del Centro de educación Básica  
Alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019.

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a  
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 19 de Febrero del 2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nairi de Jesús Góngora Labajos

INFORME TITULADO:

Comunicación y interna y Compromiso  
Organizacional de los docentes del centro de educación  
Básica alternativa República de Bolivia, Uta el Salvador 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en administración de la educación.

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría.



*[Handwritten signature]*

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN