



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**La comunicación interna y el compromiso organizacional en
una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Arias Moreno, Kelliana Miluska Fiorella (ORCID: 0000-0001-8305-1871)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema y Gestión del Talento Humano

Lima, Perú

2022

DEDICATORIA

Este estudio es muestra de esfuerzo, perseverancia y sacrificio. Está dedicado primero a Dios ya que sin el nada es posible, a mis abuelos en el cielo porque siempre quisieron lo mejor para mí, a mi madre por siempre darme aliento y a mi princesita por darme su tiempo y esperar con mucha paciencia la finalización de mi maestría.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida que me ha dado, por permite estar hoy aquí y poder desarrollar mis sueños, a mis maestros por brindarme cada enseñanza en este proceso académico profesional, a mí misma por tomar la decisión con mucho sacrificio y dedicación, a mis compañeros y amigos que en ningún momento nos dejamos de apoyar.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
4.1 Resultados descriptivos	15
V. DISCUSION	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	355

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Tabla de validación de Alfa de Cronbach	22
Tabla 2	Tabla de los niveles de la variable de comunicación interna	23
Tabla 3	Tabla de distribución de frecuencias de las dimensiones de la comunicación interna	24
Tabla 4	Tabla de los niveles de la variable de compromiso organizacional	25
Tabla 5	Tabla de distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional	26
Tabla 6	Tabla del nivel de correlación comunicación interna y compromiso organizacional	27
Tabla 7	Tabla del nivel de correlación comunicación interna y compromiso afectivo	28
Tabla 8	Tabla del nivel de correlación comunicación interna y compromiso de continuidad	29
Tabla 9	Tabla del nivel de correlación comunicación interna y compromiso normativo	30

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 2	Figura de los niveles de la variable de comunicación interna	23
Figura 3	Figura de distribución de frecuencias de las dimensiones de la comunicación interna	24
Figura 4	Figura de los niveles de la variable de compromiso organizacional	25
Figura 5	Figura de distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional	26

RESUMEN

La investigación se basó en el estudio de la comunicación interna y el compromiso organizacional, se llevó a cabo el análisis de las dos variables con sus respectivas dimensiones cuyo objetivo fue comprobar la relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

El diseño fue de tipo descriptivo correlacional, el cual se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Shannon y Weaver, y Fayol sobre la CI y los fundamentos teóricos de Elton Mayo, Meyer y Allen y Mulder sobre CO. La población del estudio estuvo conformada por 89 trabajadores, empresa dedicada al rubro de transportes para Mineras.

La recolección de datos se obtuvo a través de dos cuestionarios, así mismo la validez de los instrumentos se obtuvieron mediante el juicio de tres expertos de la universidad César Vallejo, obteniendo un nivel de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de un .964 para el cuestionario de comunicación interna y un .870 para el cuestionario de compromiso organizacional. Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis, con un nivel de significancia 0.001 (bilateral) con un grado de correlación Rho de Spearman de 0.448, que representa un nivel de correlación positiva moderada.

Palabras clave: Comunicación interna, Compromiso organizacional y colaboradores

ABSTRACT

The research was based on the study of internal communication and organizational commitment, the analysis of the two variables with their respective dimensions was carried out, the objective of which was to verify the positive relationship between internal communication and organizational commitment in a transport company of Metropolitan Lima 2021.

The design was of a descriptive correlational type, which was based on the theoretical foundations of Shanon and Weaver, and Fayol on IC and the theoretical foundations of Elton Mayo, Meyer and Allen and Mulder on CO. The study population consisted of 89 workers, a company dedicated to the transportation sector for mining companies.

Data collection was obtained through two questionnaires, likewise the validity of the instruments was obtained through the judgment of three experts from the César Vallejo university, obtaining a Cronbach's alpha coefficient reliability level of .964 for the questionnaire internal communication and an .870 for the organizational commitment questionnaire. Subsequently, the hypothesis test was performed, with a significance level of 0.001 (bilateral) with a Spearman Rho correlation degree of 0.448, which represents a moderate positive correlation level.

Keywords: Internal communication, Organizational commitment and collaborat

I. INTRODUCCIÓN

Antes de iniciar esta coyuntura la mayoría de las organizaciones a nivel mundial enfocó su atención en la comunicación externa constituida por los stakeholders externos; pero con esta emergencia sanitaria inesperada según Excellence (2020) se tuvo que entender sobre la importancia de una visión más integral, más profunda considerando protagonistas a los grupos internos, fortaleciendo el acercamiento con los colaboradores, estimulando un liderazgo resiliente y transformacional, y aumentando el compromiso de cada uno de ellos, por tal se resumió que la inclinación del propósito y objetivo en cada una de las organizaciones ha tenido que ser clave.

El Estudio de la comunicación (2020) organizó un foro enfocado en la CI en tiempos de pandemia, concluyendo que siempre el entorno interno debió ser el objetivo mayor, este entorno es el que ha permitido fortalecer la cohesión de los colaboradores, facilitando el alineamiento con el propósito de la empresa por parte de cada uno de ellos, es así que cada día los desafíos para las organizaciones han sido más grandes, incluso han requerido redefinirse rápidamente creando estrategias de comunicación planificada incluyendo cierta flexibilidad para adaptarse a los distintos escenarios, de este modo Corrieri (2020) habló que el nivel de conexión que ha necesitado la CI en esta nueva modalidad ha sido mayor al que se debió tener antes de la emergencia sanitaria, cuyo reto debió enfocarse en el acompañamiento y proceso de escucha a sus colaboradores.

Por ello el (Blog ascendo, 2014) ha mostrado que la CI siempre ha existido dentro de las organizaciones, pero no en todas se ha considerado la necesidad de implementar una política sólida, dinámica que pudo involucrar a todos los integrantes de la organización, preparándolos para que estuvieran listos con una respuesta estratégica ante la complejidad de cualquier cambio o desafío que se ha podido presentar en el transcurso del tiempo. Concluyendo que la CI ha sido siempre una pieza clave en las organizaciones, porque mediante ella se pudo transmitir de forma correcta a los colaboradores los valores y objetivos estratégicos promoviendo el sentido de pertenencia, fidelidad y compromiso.

Siempre se han encontrado nuevas cosas por analizar e investigar, como lo dijo en su artículo Balanza (2020) que los colaboradores han tenido mayor compromiso cuando encuentran tres cosas en la organización como el alcance de metas personales y profesionales, las buenas relaciones con su entorno de trabajo

y la equidad en el trato, por tanto, esto se ha visto envuelto en desconcierto por no haber estado listos para una adaptación tan repentina en tiempos de crisis.

En Lima Metropolitana una de las organizaciones de transporte no ha sido indiferente para esta problemática ya que el reinventarse fue un proceso lento que se basó en crear estrategias de comunicación, que pudieran llegar a sus colaboradores queriendo obtener un mayor compromiso por parte de cada uno de ellos, lamentablemente se unió a la mayoría de las organizaciones encaminando sus estrategias de manera equívoca, según Corrieri (2020) una de las grandes debilidades de la CI dentro de las organizaciones ha sido pensar que la propagación continua de informes y email ha creado una comunicación interna efectiva, quedando estas prácticas obsoletas para la nueva modalidad de trabajo.

Ante esta situación se planteó el siguiente problema ¿qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2021?, en cuanto a los problemas específicos se consideró ¿qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo?

Teóricamente esta investigación se ha justificado con un alto nivel de importancia que nos ha permitido conocer cómo se ha relacionado la comunicación interna y el compromiso organizacional visto a partir de diferentes percepciones, como lo ha dicho Corrieri (2020) cada realidad ha sido distinta, ellos han tenido un sentir de aislamiento y no de comunidad, algo que la tecnología digital no ha logrado cubrir, por otro lado a nivel práctico el estudio se justificó en fortalecer todos los canales de CI, que han permitido crear estrategias enfocadas en la consolidación del vínculo con la organización, según Zenvia (2021) haber logrado una CI efectiva, ha sido señal de obtener fidelización y compromiso por sus colaboradores y para finalizar a nivel metodológico esta investigación se ha justificado en los instrumentos basados en estudios anteriores confiables, para la comunicación CI, se usó el cuestionario basado en las dimensiones de Bazalar (2018) y para el CO cuestionario basado en las dimensiones de Peña (2016) fundamentadas en la teoría de Meyer & Allen (1991).

Con respecto al objetivo de la investigación se planteó comprobar la relación positiva que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021, siendo los objetivos específicos identificar la relación positiva que existe entre la comunicación interna

y el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo. En cuanto a la hipótesis general se planteó de la siguiente manera, existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021, por otro lado, las hipótesis específicas fueron existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo, el compromiso continuo y el compromiso normativo.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes nacionales Hurtado (2017) en su estudio determinó el nivel de conexión entre la CI y CO en la superintendencia de traslado de colaboradores, mercancías y carga pesada sede Lima, tuvo una perspectiva cuantitativa, de modelo aplicada con un diseño correlacional no experimental con un corte transversal. Contó con una población de 314 colaboradores, obteniendo una muestra probabilística aleatoria simple de 104 colaboradores. Se usó la técnica de la encuesta, para ello se aplicó el cuestionario para cada variable y el análisis se realizó en el SPSS. Finalmente existió correlación moderada en base a un $Rho=0.679$, también con un valor $p=0.00$ ($p<0.05$) rechazando la H_0 y aceptando la H_A , por tal se concluyó que existió un alto nivel de significancia entre las variables.

Por otro lado, Gonzales (2018), determinó la relación entre la gestión del talento humano y la CI de la empresa de transportes Multicosailor SAC de San Juan de Lurigancho en Lima. Dicho estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, tuvo como población a 35 de los colaboradores. Se usaron como instrumentos los cuestionarios, con su debida validez de expertos, dicho resultado fue de 0.955 y 0.936 respectivamente. Se concluyó en que si existió correlación positiva entre las variables según el nivel de significancia 0.00 (bilateral) y el grado de correlación $Rho=0.884$.

También Chávez (2018) determinó la relación de sus dos variables, el compromiso laboral y la productividad. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental transeccional, su muestra la representaron 195 conductores a quienes se evaluó mediante una encuesta con el instrumento del cuestionario para la primera variable y con fichas documentales y un check list para la segunda variable, ambos se validaron por juicio de expertos obteniendo una confiabilidad del 0.974. Este estudio concluyó con la existencia de un 46.2% de nivel medio sobre la primera variable, además de un $Rho=0.852$ confirmando la correlación entre las variables.

Manrique (2019) optó por determinar si existía relación o no entre las variables de motivación y compromiso organizacional en la empresa de transportes Línea SA en Trujillo, su estudio tuvo un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental transversal correlacional. Tuvo como población a 389 colaboradores de los cuales solo 193 pertenecieron a su muestra. Su técnica para recolectar sus datos fue la

encuesta y su instrumento el cuestionario. Sus resultados arrojaron un valor de $Rho=0.565$ lo cual determinó la correlación entre ambas variables.

Así mismo Cabral & Torres (2020) determinaron la relación entre la CE y el trabajo en equipo de la empresa de transportes S&S SRL de Santa Anita. Tuvo una perspectiva cuantitativa con un nivel descriptivo correlacional, su diseño no experimental, 40 colaboradores fueron parte de la población, aplicando un censo entre los distintos sexos. Se usó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento en la escala de Likert. Sus resultados arrojaron el $Rho=0.745$ lo que confirmó la correlación positiva y un $sig.(bilateral)=0.00$ rechazando la H_N y aceptando al H_E . Finalmente si existió relación entre ambas variables y se confirmó la deficiencia en la CE y el TE.

Dentro de los antecedentes internacionales según la investigación de Cárdenas (2016) cuyo objetivo fue identificar los tres componentes del CO y analizar el nivel de la relación en las pequeñas empresas de la industria del transporte, metal y mecánica en Monclova, Coahuila. Tuvo una muestra de 120 colaboradores, su diseño tuvo un enfoque cuantitativo, transversal de tipo descriptivo. Se usó como instrumento el cuestionario de Meyer y Allen (1991) conformado por 21 ítems, obteniendo como resultado la importancia de haber fortalecido los tres componentes del compromiso organizacional que permitió enfocarse en los indicadores y obtener un nivel alto de compromiso por parte de los colaboradores.

Chinchilla & Sánchez (2017) realizó el estudio sobre la articulación del proceso comunicativo interno en el direccionamiento estratégico de la empresa de transportes de Ocaña en Colombia, cuyo objetivo fue establecer cambios mediante estrategias que permitieron mejorar la comunicación interna, este estudio se fundamentó en una investigación cuantitativa descriptiva, con un diseño transversal. Tuvo como población a 31 colaboradores aplicando para todos los instrumentos. Se logró determinar que la organización carece de un área encargada de las comunicaciones el único canal han sido las redes sociales debido a eso no ha existido una conexión directa en cuanto al desarrollo de los fines de la empresa.

Para Brito (2017) el objetivo de su estudio fue determinar si existió correlación entre las variables de compromiso, satisfacción laboral y el clima organizacional, en los colaboradores de una empresa de transportes se servicio carretero en la región de Maule. El estudio tuvo un punto de vista cuantitativo, con tipo no

experimental transaccional, analizado a nivel correlacional, se usó una muestra de 86 colaboradores. Para la evaluación de las variables se usó el cuestionario del compromiso organizacional de Allen y Meyer (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral de Meila y Peirí (2003). Se concluyó que existió una relación significativa positiva entre las variables, también se encontró que a más bajo fue el nivel del CO, menor ha sido la satisfacción de los colaboradores.

Mientras que Escalante & Saavedra (2018) investigó la relación entre la CI y la calidad de la gestión administrativa en Talca, esta investigación fue no experimental, con un diseño descriptivo transversal, tuvo una muestra de 75 colaboradores. Los datos fueron recolectados a partir de los cuestionarios elaborados, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigada, existió un índice de correlación del 0.953 - 93.5%, su índice de libertad fue de 0.047- 4.7% por lo que se acepta la hipótesis alterna. Por ello si hubo relación entre la CI y la calidad de la gestión administrativa.

Martínez (2020) investigó sobre la relación entre la gestión del bienestar, la felicidad, la comunicación interna y cómo se ha conformado la estructura de su organización en la empresa española. Su investigación fue de diseño metodológico mixto, su muestra fue de 82 organizaciones, se usó como instrumento el cuestionario online, compuesto por 28 preguntas dividido en cinco bloques. Este estudio finalizó en que el 96.3% creyó que es evidente como están vinculados la gestión del bienestar, la felicidad, la comunicación interna y la estructura de la organización.

Cada día las organizaciones han tenido que sumergirse en este fenómeno de la comunicación, porque entendieron que a través de ella se ha podido generar lazos con uno de los activos más importantes, los colaboradores, priorizando ajustes que hayan logrado una comunicación apropiada, oportuna y empática. Algunas organizaciones han iniciado a temer a la falta de información para sus colaboradores que a la información misma, por eso (Collado, 2009, pág.15) indicó la importancia de ser un comunicador eficaz, primero porque ayudó a que los integrantes cuenten con la información necesaria en relación a la empresa, su trabajo y su entorno, segundo porque se logró la identificación, la pertenencia y el compromiso lo que ha permitido orientar las acciones y decisiones de los colaboradores y por último porque creó la integración. Esto ha logrado mejoras en la comunicación vertical y horizontal fortaleciendo el trabajo en equipo, eliminando

las barreras de comunicación, creando un clima colaborativo y de apoyo para el cumplimiento de los objetivos comunes.

Existen tres maneras como se ha interpretado la comunicación organizacional, como un fenómeno, porque ha sido el proceso social más importante de la historia, como una disciplina cuyo propósito fue saber cómo el fenómeno de la comunicación se llevó a cabo en las organizaciones, y finalmente se conceptualizó como un conjunto de técnicas y actividades enfocadas en haber posibilitado y acelerado la cantidad de mensajes dados entre los integrantes de la organización con el fin de haber logrado con rapidez los objetivos. Por tal (Martinez & Diaz Morilla, 2021) hace mención sobre la importancia de haber detectado el inicio y fin del proceso de una buena comunicación organizacional considerando que todo inicia con una actitud positiva bidireccional creando vínculos que favorecen a la salud mental, física y social, intentando mejorar de forma eficaz el rendimiento laboral y las relaciones sociales.

Para Torres (2020) la CI es el conjunto de acciones realizadas en una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus integrantes, usando diferentes medios de comunicación que les permitió tenerlos motivados, informados e integrados contribuyendo con su trabajo y al éxito de los objetivos organizacionales. De la misma forma (Muñoz, 2016, pág.192) recalcó que la CI es aquella dirigida al público interno en las organizaciones, empezando por sus colaboradores, cuyo propósito ha sido conservar a sus colaboradores comprometidos con los objetivos de la organización, lo que concluyó en que una CI bien direccionada ha logrado minimizar la resistencia a esta nueva modalidad y estimulado el compromiso de sus colaboradores,

Como lo detalló Werner (2019) para las organizaciones la CI ha sido su columna vertebral, su ventaja más resaltante se enfocó en mejorar el clima organizacional fortaleciendo las relaciones interpersonales, el espíritu colaborativo, reduciendo las distancias de jerarquía y colaborando a que las personas puedan vincularse y lograr que el engranaje vaya operando con más velocidad. Es así que los colaboradores han comprendido cuál es su papel dentro de la organización y el impacto que su trabajo ha logrado en los resultados globales de la misma. Por eso para todos los casos es importante la comunicación, sobre todo si ha sido transparente, integrada y verdadera Bruno (2018).

Uno de los grandes retos de las organizaciones ha sido crear estrategias de fortalecimiento para una CI efectiva, según Vera (2017) las estrategias iniciaron con mantener una política de puertas abiertas brindando un espacio de confianza para sus colaboradores cuyo objetivo ha sido resolver cualquier tipo de conflicto mediante una CI espontánea sin ser juzgados, diversificando los canales de comunicación en el que los colaboradores pudieran recibir el mensaje de forma correcta de acuerdo a las distintas formas de percibir, empoderando a los mandos medios creando líderes efectivos de grupo, siendo concisos con la información que se ha compartido, asimismo practicando el hábito de escuchar para que los colaboradores se sintieran apreciados y valorados, y sobre todo creando conciencia de que un mensaje enviado no siempre es un mensaje recibido, es aquí donde prevaleció la importancia del seguimiento lo que ha garantizado la recepción y entendimiento.

Para el desarrollo de la primera variable se han considerado dos teorías, primero la teoría de la información de Shannon & Weaver, citada por (Baecker, 2017) los elementos de este modelo propusieron una circulación de la comunicación con el propósito de haber creado mensajes en los que cada ponente agregado sumaría información valiosa. Este modelo partía desde una fuente de información, emitiendo una señal a través del transmisor, viajando por un canal que pudo recibir algunas interferencias que pudieron ser cualquier cosa que se añadió a la señal entre la emisión y recepción del mensaje. El objetivo de esta teoría fue minimizar o anular estas interferencias en el mensaje.

Por otro lado para Fayol (1971) citado en el artículo de Mateus (2014) mencionó la importancia acerca de sus principios relacionados a la comunicación organizacional: Primero la unidad de dirección enfocado en contar con un solo encargado por área evitando las diversas interpretaciones de los mensajes que circulan desde las altas gerencias, relacionado con la comunicación descendente, segundo la cadena de escalafón la cual sirvió como un anexo en la circulación de la información, se ha relacionado con el tipo de comunicación ascendente y descendente e incluso con la comunicación horizontal y por último la unidad de mando en el cual se ha tenido que respetar las jerarquías evitando saltar los puestos para llegar al comunicador final, esto se ha relacionado con la comunicación descendente.

Para este estudio Bazalar (2018) indicó que se evaluarán tres dimensiones, primero la comunicación descendente considerada por Rivera & Seballos (2015) como la forma más común y básica que ha permitido comunicar, inicia en las altas gerencias, denominadas como el nivel superior y desciende hacia los colaboradores denominados como el nivel inferior. Para Berceruelo (2011) lo consideró como el intercambio de información desde los líderes hacia su equipo, comunicando mensajes de información, instrucción y retroalimentación, por ejemplo, el despido de un colaborador. Una de sus fortalezas ha sido el flujo de la información bidireccional y la capacidad de haber fomentado con naturalidad el liderazgo de los directivos, por lo contrario, su debilidad fue la existencia de ruidos en la comunicación actuando en contra de la ansiada comunicación homogénea.

Como segunda dimensión se consideró la comunicación ascendente que para Corvo (2018) ha sido la elevación de mensajes de abajo hacia arriba referente a solicitudes, quejas, inquietudes en función al desempeño laboral, logro de objetivos, este tipo de comunicación ha servido como la confirmación de la recepción de los mensajes que fueron emitidos a través de la comunicación descendente, una de sus ventajas ha sido crear una positiva retroalimentación que ha fortalecido las relaciones internas, de tal manera que en tiempos de crisis se pudo considerar los inputs que los colaboradores han recibido de su entorno externo para considerarlos en los posteriores mensajes que se difundieron.

La teoría de las masas de Fleur (2008) ha complementado el estudio de esta dimensión, a través de este modelo se ha podido entender lo necesario que ha sido el feedback en el proceso de la comunicación interna, cada persona es diferente y se ha necesitado retroalimentar su proceso para que el mensaje que se haya emitido cumpla con su función al momento de haber llegado a su receptor final- comunicación interna eficaz.

Por último, la tercera dimensión, según la Kyocera (2021) es la comunicación horizontal la que se ha caracterizado por ser la comunicación entre colaboradores o departamentos del mismo nivel, cuyo objetivo de la CI fue crear un trabajo en equipo más colaborativo que les permitió resolver problemas y monitoreó su ejecución. Este tipo de comunicación facilitó la coordinación de tareas creando un canal adecuado para la resolución de problemas.

La segunda variable, el CO ha tenido sus orígenes en estudios desde los años 60, este se fue incrementando a medida del paso de tiempo, creando modelos nuevos hasta la actualidad debido a su complejidad. Ha sido considerado como el nivel de identificación del empleado con las metas de la organización, intentando mantener una relación de continuidad con ella.

Esta variable se enfocará en dos teorías: la de Elton Mayo (1950) cuyo objetivo fue equilibrar la relación entre los colaboradores y gerentes, citada por Mulder (2017) basada en la teoría de las relaciones humanas, este autor consideró como el principal objeto de valor en las organizaciones a los colaboradores por lo que enfatizó en contribuir con su motivación, fortaleciéndose con la segunda teoría de Meyer y Allen (1997) la cual se ha caracterizado por definir al CO como la vinculación que se ha ido creando entre las personas y las organizaciones bajo un enfoque tridimensional conformado por tres componentes: El componente afectivo, de continuidad y normativo citado por (Maldonado, 2019) quien complementa la teoría con los conceptos de cada uno de los componentes como el deseo de continuar dentro de la organización, los costos que generaría dejarla y el sentimiento de obligación de continuar dentro de la misma.

Para (Santana, 2019) el componente afectivo ha sido el lazo emocional que han logrado los colaboradores con la organización, esto reflejó la parte emocional con el sentido de integridad través de necesidades satisfechas y expectativas a corto y largo plazo. El componente de continuidad señaló ser el reconocimiento hacia los colaboradores en función a los costos psicológicos, físicos y financieros, es resumen la inversión que ha hecho un colaborador dentro de la organización. Y finalmente el componente normativo basado en la lealtad por la organización, enfocado en la permanencia dentro de la organización como muestra de agradecimiento por la oportunidad de ser parte de su equipo, en este componente se ha experimentado un sentido de deuda lo que ha conllevado a muchos de los colaboradores a no abandonar la organización.

Se concluyó en la importancia de la relación de ambas variables, según Zenvia (2021), una comunicación interna efectiva ha sido causa de interacción y compromiso por parte de los colaboradores ya que permitió que ellos se puedan informar de todo lo que aconteció en la organización creando un vínculo de integración y pertenencia. Esto ha podido contribuir a la satisfacción, lo que condujo a la motivación e impacto de forma positiva en la fidelización de cada uno de ellos.

III.MÉTODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación ha sido básica, porque se fue recaudando información relacionada a las variables estudiadas y a partir de los resultados se obtuvieron nuevos datos sobre la población, lo que se contrastó con las teorías usadas según (Hernández, 2018, p.128). El estudio ha tenido una perspectiva cuantitativa, se inició observando la realidad del día a día dentro de la organización lo que permitió encontrar las variables del estudio, luego se recaudó información para dar respuesta a la problemática planteada y así se decidió a través de los instrumentos estadísticos cuál de las hipótesis se aprobaría.

Su nivel fue correlacional porque se decidió investigar la relación entre ambas variables en una determinada situación (Hernández, 2018, p.289), así mismo descriptivo correlacional porque tuvo el fin de comprobar el grado de asociación entre ambas variables, teniendo en cuenta el sentido de la relación en base al aumento o disminución de cada una de ellas Martínez (2015).

Diseño de investigación

Su diseño fue no experimental, se decidió según los resultados obtenidos, no se manipuló de forma intencional ninguna de las variables y su corte transversal debido a que recolectó la información a través de los instrumentos seleccionados en un tiempo determinado que permitió describir a las variables y analizarlas (Hernández, 2014, p.289).

3.2 Variables y operacionalización

Primera variable independiente: la comunicación interna, la falta de importancia hacia esta variable creó la necesidad del estudio logrando en su aplicación las mejoras de estrategias, según Torres (2020) ha sido el conjunto de actividades que se han realizado en una empresa con el objetivo de fortalecer las buenas relaciones entre sus colaboradores a través de los diversos canales de comunicación. Según los estudios anteriores en este caso según Bazalar (2018) se consideró tres dimensiones bajo la escala de Likert. Según ANEXO 2

Dimensión 1: Comunicación descendente

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Segunda variable dependiente: el compromiso organizacional ha sido una de las variables fundamentales en cuanto a la productividad en una organización, según Meyer y Allen citada por Maldonado (2019) el CO se ha caracterizado por el lazo entre los colaboradores y la organización, por ello se consideró tres dimensiones. Según ANEXO 3

Dimensión 1: Compromiso afectivo

Dimensión 2: Comunicación de continuidad

Dimensión 3: Comunicación normativo

3.3 Población, muestra y muestreo

Para este estudio se decidió considerar a personal de la segunda línea y operativos con el fin de que los resultados de los instrumentos estuvieran en base al sentir de cada uno de ellos. Excluyendo a jefes, gerentes, personal que ha laborado una semana para la organización y personal tercerizado, basado según Arias (2012). En este sentido la población se conformó por 88 colaboradores pertenecientes a la empresa de transportes Acoinsa ubicada en Lima metropolitana, información brindada por la jefatura de recursos humanos, siendo el personal quien afianzó dicha recopilación de los datos con su participación. Se tomó en cuenta 2 criterios: Criterios de inclusión: Personal que ha laborado en la empresa de transportes Acoinsa más de 6 meses, de ambos sexos sin rango de edad.

Criterio de exclusión: jefes, gerentes, personal que ha laborado una semana para la organización y personal tercerizado.

Respecto a la muestra según Hernández (2014) se consideró una parte de la población estudiada, siendo 73 los colaboradores que participaron en la encuesta, el resultado se obtuvo a través del programa QuestionPro. Se usó el muestro por conveniencia ya que los colaboradores elegidos pertenecían al grupo de interés y se encontraban disponibles (Ochoa, 2015).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según el estudio y evaluación de la muestra se usó como técnica la encuesta como lo mencionó Hernández, Fernández & Baptista (2014, p.310) se consideró el instrumento según las teorías elegidas para cada variable, luego se traspasó a un cuestionario de Google forms, siendo la aplicación más fácil de aplicar y se obtuvo los resultados finales en el Excel arrojado por el mismo programa.

Variable 1: comunicación interna

Según ANEXO 5

Variable 2: compromiso organizacional

Según ANEXO 6

3.5 Procedimientos

Este estudio se inició observando el problema dentro de la organización con el fin de plantearlo para dicha investigación, proponiendo el título para su aprobación y continuar con el desarrollo. Una vez aprobado se empezó con la búsqueda de teorías que vayan de la mano con las variables elegidas, tal como los antecedentes nacionales e internacionales que concuerden con el problema de investigación para de acuerdo con eso poder crear las hipótesis y los objetivos. Luego se solicitó la validez de los instrumentos a los expertos, para continuar con la aplicación del instrumento, teniendo todos los datos se trasladó a una base de datos que permitieron analizar según los métodos estadísticos que correspondan y definir si acepta o rechaza las hipótesis planteadas. Finalmente, los resultados se anexaron en el estudio final para realizar su debida interpretación, discusión y recomendación de ser el caso, según Coelho (2020).

3.6 Método de análisis de datos

Recopilado todos los datos se realizó su interpretación mediante el programa SPSS en su versión 25. Cada variable se indagó según los resultados estadísticos, para luego presentarlos a través de tablas con sus respectivas interpretaciones Santa Cruz (2015).

Tabla 1:

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
.964	30	Comunicación interna
.870	18	Compromiso organizacional

3.7 Aspectos éticos

Este estudio se ha desarrollado teniendo en cuenta los lineamientos de las normas APA, se ha considerado investigaciones anteriores que ayuden a comprobar la relación entre las variables elegidas, debidamente citadas y parafraseadas evitando el plagio automático haciendo referencia al principio de no maleficencia, así mismo se ha considerado fundamental el principio de la autonomía eligiendo un título que no corresponda a estudios recientes, Callizo (2021) se usó el programa turniting a través del cual se mostró la autenticidad y se comprobó el no plagio respectivamente.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

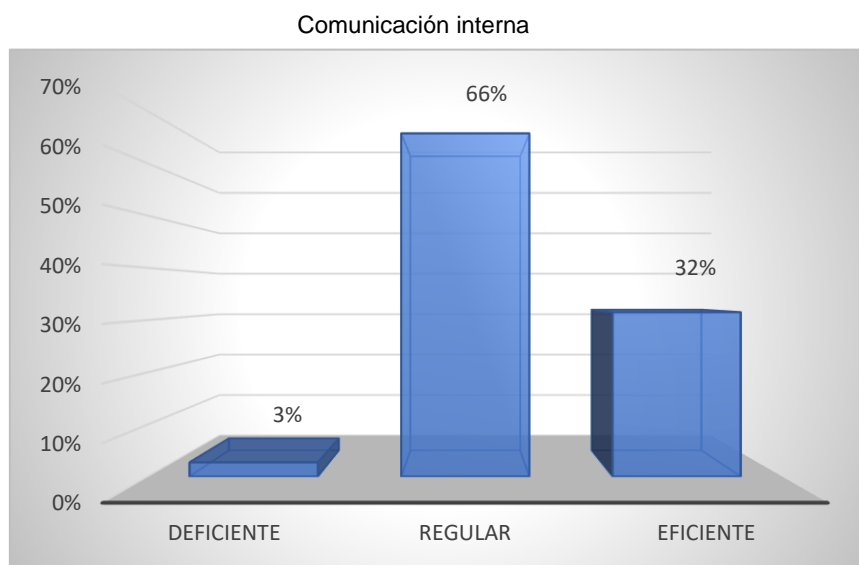
Tabla 2

Niveles de la variable de comunicación interna

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	3%
Regular	48	66%
Eficiente	23	32%
Total	73	100%

Figura 2

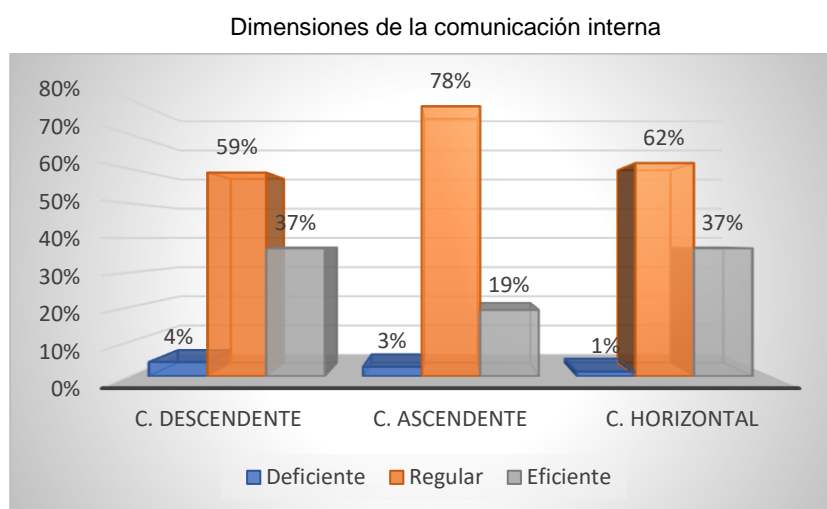
Niveles de la variable de comunicación interna



Los niveles de comunicación interna, se mostraron primero el nivel regular con mayor porcentaje representado con el 66%, comparado con el nivel eficiente representado con el 32% y finalmente el nivel deficiente representado con el 3%.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la comunicación interna*

Niveles	Frecuencia			Porcentaje		
	D1	D2	D3	D1	D2	D3
Deficiente	3	2	1	4%	3%	1%
Regular	43	57	45	59%	78%	62%
Eficiente	27	14	27	37%	19%	37%
Total	73	73	73	100%	100%	100%

Figura 3*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la comunicación interna*

La dimensión de la CI descendente en su nivel deficiente estuvo representada por el 4%, seguido de un nivel regular superior representado por el 59% y finalmente un nivel eficiente representado por el 37%. La dimensión de la CI ascendente estuvo representada por el 3%, seguido de un nivel regular representado por el 78% y finalmente un nivel eficiente representado por el 19%. Se concluyó con la dimensión de la CI horizontal en su nivel deficiente representado por el 1%, seguido de un nivel regular representado por el 62% y finalmente un nivel eficiente representado por el 37% respectivamente.

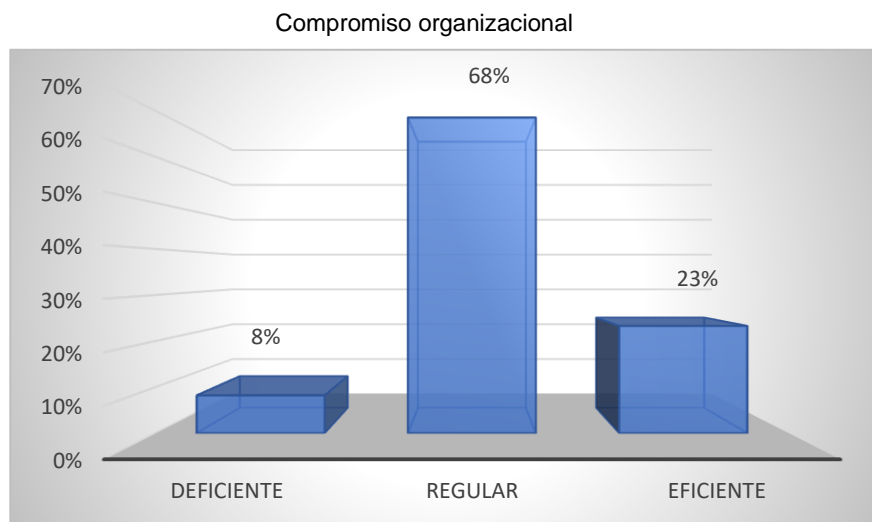
Tabla 4

Niveles de la variable de compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	8%
Regular	50	68%
Eficiente	17	23%
Total	73	100%

Figura 4

Niveles de la variable de compromiso organizacional



Los niveles del compromiso organizacional, se mostraron primero el nivel regular con mayor porcentaje representado con el 68%, comparado con el nivel eficiente representado con el 23% y finalmente el nivel deficiente representado con el 8%.

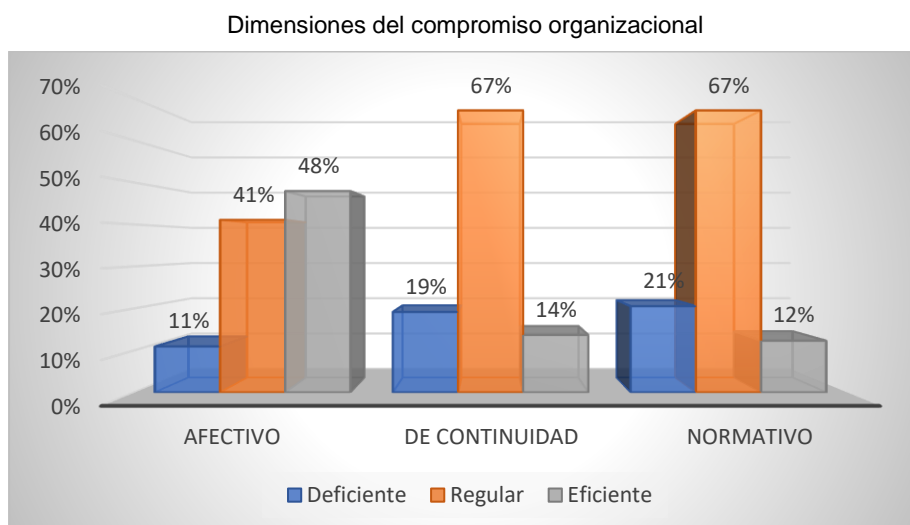
Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia			Porcentaje		
	D1	D2	D3	D1	D2	D3
Deficiente	8	14	15	11%	19%	21%
Regular	30	49	49	41%	67%	67%
Eficiente	35	10	9	48%	14%	12%
Total	73	73	73	100%	100%	100%

Figura 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones del compromiso organizacional



La dimensión del compromiso afectivo en su nivel deficiente estuvo representada por el 11%, seguido de un nivel regular superior representado por el 41% y finalmente un nivel eficiente representado por el 48%. La dimensión del compromiso de continuidad estuvo representada por el 19%, seguido de un nivel regular representado por el 67% y finalmente un nivel eficiente representado por el 14%. Se concluyó con la dimensión del compromiso normativo en su nivel deficiente representada por el 21%, seguido de un nivel regular representado por el 67% y finalmente un nivel eficiente representado por el 12% respectivamente.

Los resultados a nivel inferencial fueron:

Se plantearon la hipótesis general y específicas:

Hipótesis General

H₀: No existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₀: $p = 0$ (no existió relación)

H₁: Existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₁: $p \neq 0$ (si existió relación)

Regla:

Si $p < 0.05$ aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀

Si $p > 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁

Tabla 6

Correlación comunicación interna y compromiso organizacional

		Comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	.448**
		N	<.001
		73	73
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.448**
		Sig. (bilateral)	1
		N	<.001
		73	73

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

Por los resultados de la tabla como $p = 0.01$, según la regla que se estableció, por ser el valor menor se aceptó la H₁ y rechazó la H₀, por tal existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021. Se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.448, que representó un nivel de correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 1

H₀: No existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₀: $p = 0$ (no existió relación)

H₁: Existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₁: $p \neq 0$ (si existió relación)

Regla:

Si $p < 0.05$ aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀

Si $p > 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁

Tabla 7

Correlación comunicación interna y compromiso afectivo

			Comunicación interna	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1	.386**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	73	73
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	.386**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	73	73

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

Según los resultados de la tabla como $p = 0.01$, según la regla que se estableció por ser el valor menor aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀, por tal existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los colaboradores en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021. Encontrándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.386, que representa un nivel de correlación positiva baja.

Hipótesis específica 2

H₀: No existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₀: $p = 0$ (no existió relación)

H₁: Existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₁: $p \neq 0$ (si existió relación)

Regla:

Si $p < 0.05$ aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀

Si $p > 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁

Tabla 8

Correlación comunicación interna y compromiso de continuidad

			Comunicación interna	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1.000	.196
		Sig. (bilateral)	.	.097
		N	73	73
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	.196	1.000
		Sig. (bilateral)	.097	.
		N	73	73

Por los resultados de la tabla como $p = 0.97$, según la regla que se estableció por ser el valor mayor aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁, por tal no existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021. Existiendo una relación inversa, encontrándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.196, que representa un nivel de correlación positiva muy baja.

Hipótesis específica 3

H₀: No existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₀: $p = 0$ (no existió relación)

H₁: Existió relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

H₁: $p \neq 0$ (si existió relación)

Regla:

Si $p < 0.05$ aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀

Si $p > 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁

Tabla 9

Correlación comunicación interna y compromiso normativo

			Comunicación interna	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.393**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	73	73
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	.393**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	73	73

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

Según los resultados de la tabla como $p = 0.01$, según la regla que se estableció por ser el valor menor aceptamos la H₁ y rechazamos la H₀, por tal existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo de los colaboradores en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021. Encontrándose coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.393, que representa un nivel de correlación positiva baja.

V. DISCUSION

Presentada la investigación titulada la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021, con el objetivo de comprobar si existe relación significativa entre las variables usadas para dicho estudio, mediante los instrumentos aplicados y los resultados obtenidos, se encontró en la hipótesis 1, que las variables de comunicación interna y compromiso organizacional se encuentran vinculadas en un nivel de significancia del $p=.001$. Se muestra una correlación positiva moderada de .448, estos resultados son evidencia de una inclinación positiva o directamente proporcional, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Entonces se concluye en que si existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Hurtado (2017) en su estudio en el que determinó el nivel de conexión entre la CI y CO en la superintendencia de traslado de colaboradores, mercancías y carga pesada sede Lima, teniendo una perspectiva cuantitativa, de modelo aplicada con un diseño correlacional no experimental con un corte transversal en el que se encontró una correlación moderada en base al resultado de su $Rho=0.679$, también con un valor $p=0.00$ ($p<0.05$) de la misma forma rechazando la H_0 y aceptando la H_A , concluyendo en que existió un alto nivel de significancia entre las variables.

En el caso de la primera hipótesis específica las variables de comunicación interna y compromiso organizacional se encontraron vinculadas en un nivel de significancia del $p=.001$ lo cual mostró que si existe relación significativa entre las variables, por tal según la regla que se estableció, si $p < 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna o si $p > 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es así que se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna. Existiendo una correlación positiva baja, debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.386. Entonces se concluyó que existe una relación positiva baja entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021.

Estos resultados del estudio Manrique (2019) quien optó por determinar si existía relación o no entre las variables de motivación y compromiso organizacional en la empresa de transportes Línea SA en Trujillo, han podido considerarse casi similar por el rango de interpretación en cuanto al Rho de Spearman, este estudio

tuvo un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental transversal correlacional. Tuvo como población a 389 colaboradores de los cuales solo 193 pertenecieron a su muestra. Su técnica para recolectar sus datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Sus resultados arrojaron un valor de $Rho=0.565$ lo cual determinó una relación positiva moderada entre ambas variables.

Por otro lado, en su estudio de Chávez (2018) determinó la relación de sus dos variables, el compromiso laboral y la productividad. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental transeccional, su muestra la representaron 195 conductores a quienes se evaluó mediante una encuesta con el instrumento del cuestionario para la primera variable y con fichas documentales y un check list para la segunda variable, ambos se validaron por juicio de expertos obteniendo una confiabilidad del 0.974 y un $Rho=0.852$ confirmando la correlación entre las variables.

Los hallazgos que se encontraron en la segunda hipótesis específica, las variables de comunicación interna y compromiso de continuidad se encontraron vinculadas en un nivel de significancia del $p=.097$ lo cual mostró que no existe relación significativa entre las variables, según la regla que se estableció, si $p < 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna o si $p > 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es así que se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna. Existiendo una correlación positiva baja, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.196. Entonces se concluyó que no existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021.

Es así que el estudio de Chinchilla & Sánchez (2017) sobre la articulación del proceso comunicativo interno en el direccionamiento estratégico de la empresa de transportes de Ocaña en Colombia, según los resultados obtenidos se planteó establecer cambios mediante estrategias que permitieron mejorar la comunicación interna, este estudio se fundamentó en una investigación cuantitativa descriptiva, con un diseño transversal. Su población fueron 31 colaboradores aplicando para todos los instrumentos. Se logró determinar que la organización carece de un área encargada de las comunicaciones el único canal han sido las redes sociales debido a eso no ha existido una conexión directa en cuanto al desarrollo de los fines de la empresa, finalmente se ha relacionado el mal direccionamiento de las estrategias de la comunicación interna con sus colaboradores como la causa de la relación

inversa.

Con respecto a los resultados de la tercera hipótesis específica las variables de comunicación interna y compromiso normativo se encontraron vinculadas en un nivel de significancia del $p=0.01$ lo cual mostró que si existe relación significativa entre las variables, por tal según la regla que se estableció, si $p < 0.05$ aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna o si $p > 0.05$ aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es así que se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna. Existiendo una relación positiva baja, debido al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.393. Entonces se concluyó que existe una relación positiva baja entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021.

A diferencia del estudio de la tercera hipótesis Cabral & Torres (2020) determinaron la relación entre la CE y el trabajo en equipo de la empresa de transportes S&S SRL de Santa Anita. El estudio también tuvo una perspectiva cuantitativa con un nivel descriptivo correlacional, su diseño no experimental, 40 colaboradores fueron parte de la población, aplicando un censo entre los distintos sexos. Se usó la técnica de la encuesta con el cuestionario como instrumento en la escala de Likert. Sus resultados arrojaron el $Rho=0.745$ lo que también confirmó la correlación positiva alta y un $sig.(bilateral)=0.00$ rechazando de la misma forma la HN y aceptando al HE. Finalmente si existió relación entre ambas variables.

De la misma forma que el estudio anterior los resultados puestos en evidencia por Gonzales (2018), quien determinó la relación entre la gestión del talento humano y la CI de la empresa de transportes Multicosailor SAC de San Juan de Lurigancho en Lima, hacen diferencia a los resultados que se obtuvieron en la tercera hipótesis. Dicho estudio tuvo una perspectiva cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, tuvo como población a 35 de los colaboradores. Se usaron como instrumentos los cuestionarios, con su debida validez de expertos, dicho resultado fue el $Rho=0.884$ lo que también confirmó la correlación positiva alta y un $sig. (bilateral)=0.00$ rechazando de la misma forma la HN y aceptando al HE. Encontrándose finalmente una relación entre ambas variables.

Finalmente, el estudio de Martínez (2020) investigó sobre la relación entre la gestión del bienestar, la felicidad, la comunicación interna y cómo se ha conformado la estructura de su organización en la empresa española. Su investigación fue de diseño metodológico mixto, su muestra fue de 82 organizaciones, se usó como

instrumento el cuestionario online, compuesto por 28 preguntas dividido en cinco bloques. Este estudio finalizó en que el 96.3% creyó que es evidente como están vinculados la gestión del bienestar, la felicidad, la comunicación interna y la estructura de la organización, a través de este estudio se comprobó la importancia que tiene el saber comunicar, gestionando el bienestar de cada uno de los colaboradores para fidelizarlos, comprometerlos con la organización.

(Collado, 2009, pág.15) indicó porque ha sido importante ser un comunicador eficaz, porque de esta forma los colaboradores han obtenido información valiosa de la organización, tanto de forma interna como externa también, se han identificado y comprometido, logrando mejoras en la comunicación vertical y horizontal, fortaleciendo los equipos de trabajo, anulando las barreras de comunicación, creando un clima laboral de apoyo hacia el cumplimiento de los objetivos.

Los estudios coinciden también con lo que investigó Escalante & Saavedra (2018) la CI y la calidad de la gestión administrativa en Talca, esta investigación fue no experimental, con un diseño descriptivo transversal, tuvo una muestra de 75 colaboradores. Los datos fueron recolectados a partir de los cuestionarios elaborados, concluyendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis investigada, existió un índice de correlación del 0.953 por ello si existió relación entre la CI y la calidad de la gestión administrativa.

La investigación de Cárdenas (2016) tuvo como objetivo identificar los tres componentes del CO y analizar el nivel de la relación en las pequeñas empresas de la industria del transporte, metal y mecánica en Monclova, Coahuila. Tuvo una muestra de 120 colaboradores, su diseño tuvo un enfoque cuantitativo, transversal de tipo descriptivo. Se usó como instrumento el cuestionario de Meyer y Allen (1991) conformado por 21 ítems, obteniendo como resultado la importancia de haber fortalecido los tres componentes del compromiso organizacional que permitió enfocarse en los indicadores y obtener un nivel alto de compromiso por parte de los colaboradores.

Cada día las organizaciones han tenido que enfrentarse a diversos cambios dentro de este fenómeno de la comunicación a raíz de esta pandemia, porque se han ido dando cuenta lo importante que siempre ha sido generar esos lazos, vínculos con uno de los activos más importantes dentro de las organizaciones, los colaboradores, es así que Werner (2019) resaltó la importancia de lograr una CI

efectiva a través de las relaciones interpersonales, el espíritu colaborativo y reduciendo las distancias de jerarquía, logrando que el engranaje vaya operando con mayor velocidad.

Estuvo claro para Shannon & Weaver (1987), citada por (Baecker, 2017) según su teoría de la información que cada elemento ha sido fundamental en su proceso desde donde inicia el mensaje, como se comunica, a través de que canal y como se recibe finalmente el mensaje, por ellos tuvo como objetivo minimizar y anular todo tipo de interferencias en los mensajes enviados, contrastando con la información de (Martinez & Diaz Morilla, 2021) quien indicó porque ha sido importante detectar los cuellos de botella en el inicio y fin del proceso de la CI organizacional teniendo en cuenta que todo debió iniciar con una actitud positiva bidireccional creando vínculos que pueden mejorar la salud mental, física, social y el rendimiento laboral.

Por otro lado Fayol (1971) citado en el artículo de Mateus (2014) mencionó en base a sus principios de la comunicación organizacional lo importantes que ha sido siempre contar con un encargado por área que permitiera evitar variedad de interpretaciones en los mensajes, sabiendo que existen diversos tipos de CI, se debió tener claro lo importante de la participación de cada uno de los colaboradores en el flujo de estos mensajes, en base a esto Bazalar (2018) se basó en la evaluación de tres dimensiones importantes: CI descendente, ascendente y horizontal. En todo tipo de comunicación ha sido clave entender la necesidad acerca del feedback en el proceso de la CI, ya que cada colaborador percibió, analizó, se motivó y tomó decisiones de forma diferente en cuanto al mensaje enviado desde su origen en los distintos tipos de CI.

Después de haber considerado la primera variable, Elton Mayo (1950) citado por Mulder (2017) tuvo como objetivo equilibrar la relación bidireccional, basada en la teoría de las relaciones humanas, teniendo como sustento la teoría base de Meyer y Allen (1997) bajo un enfoque tridimensional conformado por tres componentes: componente afectivo (lazo emocional), de continuidad (reconocimiento en función al coste personal invertido) y normativo (lealtad por la organización) citado por Maldonado (2019).

En resumen, la forma de como las organizaciones han usado sus estrategias de comunicación con los colaboradores ha sido pieza clave para encontrar los cuellos de botellas y haber fortalecido las deficiencias encontradas.

Según los resultados que se han obtenido y los contrastes que se han realizado con estudios anteriores tanto nacionales como internacionales, se ha podido concluir que hubo falta de enfoque desde siempre, las estrategias se han venido enfocando de forma equívoca creyendo que el entorno externo ha sido mas importante que el interno, cuando una organización no cuenta con un entorno interno comprometido, motivado, feliz es casi imposible que haya podido lograr un éxito empresarial a través del tiempo. Por tal si estadísticamente en este estudio de la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transporte de Lima metropolitana – 2021 sus resultados arrojaron en su mayoría que ha existido una correlación positiva baja, esto ha significado que la variable independiente no viene dando resultados como se esperaba, ya que las estrategias de CI no han logrado hasta el momento que los colaboradores creen el vínculo de comprometerse al 100% con la organización, existiendo deficiencias a nivel organizacional en cuanto a la CI.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe relación con un nivel de significancia del $p=.001$ y una correlación positiva moderada de .448 la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021.

Segunda: Se establece que existe relación a un nivel de significancia del $p=.001$ y una correlación positiva baja de .386 entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

Tercera: Se determina no existe relación debido al nivel de significancia del $p=.097$ y una correlación positiva muy baja de .196 entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

Cuarta: Se fija que existe una relación a un nivel de significancia del $p=.0001$ y una correlación positiva baja de .393 entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al área de capacitaciones y desarrollo en un plazo de 3 meses hacer efectivo la creación de los “feedback space” con el objetivo de fortalecer la comunicación horizontal y crear vínculos entre las altas gerencias y los colaboradores obteniendo información valiosa que permita lograr un mayor compromiso por parte de cada uno de ellos.

Segunda: Se sugiere al área de capacitación y desarrollo implementar dentro del buzón de sugerencia el “active listening”, aprovechando la reincorporación de más del 50% del personal a la base, con el objetivo de que la comunicación sea directa y las observaciones, mejoras y quejas permitan obtener información más real.

Tercera: Se propone al área de capacitación y desarrollo culminar el año 2021 realizando un análisis de cada uno de sus colaboradores a través de un “foda personal” con la finalidad de obtener información valiosa que nos ayude a saber qué es lo que quiere el trabajador, que es lo que busca dentro de la organización y que quiere lograr dentro de ella y para ella.

Cuarta: Se invita a la Gerencia General a formar parte de la campaña “puertas abiertas”, la cual se deberá realizar a la apertura el nuevo año a través de ella todos los colaboradores tendrán acceso de poder compartir sus opiniones, la gerencia podrá hacer una recopilación de todo lo que dejó el año y lo que se ofrecería para el siguiente en beneficio de cada miembro y de la organización.

REFERENCIAS

- Aguirre, F. J. (2020). Repositorio Autónoma del Perú. Obtenido de <https://bit.ly/3ey9ork>
- Aroni, H. F. (2018). Repositorio Ucv. Obtenido de <https://bit.ly/3za8kDu>.
- Baecker, D. (2017). Systemic Theories of Communication. Revista Mad, 5.
- Balanza, B. (2020). Latam mercer. Obtenido de <https://bit.ly/3mEsosE>.
- Bazalar Gonzales, E. L. (2018). Repositorio Ucv. Obtenido de file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Bazalar_GEL-SD.pdf
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. American Journal of Sociology, 66, 32-40.
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. España: Wolters Kluwer España.
- Berlo, D. K. (1960). Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice. El ateneo.
- Boda, M. S. (2016). Protocolo y Relaciones públicas. Madrid: Paraninfo.
- Blog ascendo. (2014). La importancia de la comunicación interna en las organizaciones. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Brito, D. O. (diciembre de 2017). Core. Obtenido de <https://core.ac.uk/display/46751346?recSetID=>
- Bruno, E. (20 de octubre de 2018). Rockcontent. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Cárdenas, M. C., Chávez Macías, A., & Alarcón Peña, M. (2016). THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE WORKERS IN SMALL BUSINESSES. México. Obtenido de <https://bit.ly/32L1FnI>.
- Callizo, J. R. (2021). Enciclopedia Bioderecho. Obtenido de <https://enciclopedia-bioderecho.com/voces/231>.
- Chávez, A. D. (2018). Repositorio Ucv. Obtenido de <https://bit.ly/31ooWuY>
- Chinchillaa, C. M., & Sánchez, N. E. (2017). Articulation of the internal communicative process in the strategic direction of companies: Case of transports of Ocaña, Norte de Santander. Colombia. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ingenio/article/view/2111/2051>
- Collado, C. F. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas SA.

- Coelho, Fabián (26/10/2020). "Metodología de la investigación". En: Significados.com. Disponible en: <https://bit.ly/3FVgjHn>. Consultado: 20 de diciembre de 2021
- Condor, H. O. (12 de marzo de 2018). SCIELO ORG. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Corrieri, M. A. (29 de octubre de 2020). Conexión esan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/29/comunicacion-interna-nada-volvera-a-ser-como-antes/>
- Corvo, H. S. (21 de noviembre de 2018). Bottom-up communication: characteristics, advantages, examples. Obtenido de <https://bit.ly/3mHGI3K>
- Escalante, A. D., & Saavedra Moraga, P. A. (2018). Indteca. Obtenido de <https://bit.ly/3JwvTuX>.
- Espinosa, N. W. (junio de 2017). The relationship between satisfaction with internal communication and organizational commitment: the case of an Ecuadorian. Ecuador. Obtenido de <https://bit.ly/3eCMqQ2>
- Estudio de la comunicación. (3 de junio de 2020). Estudio de la comunicación. Obtenido de <https://www.estudiodecomunicacion.com/>
- Excellence, C. (3 de junio de 2020). Centre for reputation leadership. Obtenido de <https://www.corporateexcellence.org/recurso/comunicacion-interna-en-tiempos-de-covid/3f704f8f-2c20-aa41-257d-198367c2ee85>
- Fayol, H. (1971). Administración industrial y general. 1ª. Ed. en español. México: Editorial Herrero Hermanos, S.A.
- Fleur, M. d. (2008). Theory of mass communication. Paidós Iberica. Fomanchuck. (2008). Comunicación Interna: siete dimensiones de intervención. Obtenido de Recuperado de <http://www.sht.com.ar/>
- Formate. (17 de mayo de 2021). Obtenido de <https://bit.ly/3eyhJLF>
- Gago, D. O. (2018). Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía. Obtenido de <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>
- Gruning, J., & Hunt, T. (1984). Dirección de las Relaciones Públicas. Ediciones gestión 2000 SA.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Khuong, M. N. (2014). Measuring the Effects of Drivers Organizational Commitment through the. Ho Chi Minh, Vietnam. Obtenido de <https://bit.ly/3EGyuyK>

- Kyocera. (2021). Advantages and disadvantages of horizontal communication in your company. España. Obtenido de <https://bit.ly/3mKS46S>
- López P. & Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa, Recuperado de <https://bit.ly/3EE5gkm>
- Maldonado, P. G. (2019). Repositorio Usat. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Manrique, M. E. (2019). Repositorio Ucv. Obtenido de <https://bit.ly/32vA89I>
- Marchiori, M. (2017). Internal communication: a broader view in context. Ciencias de la información, 53.
- Martínez, A. C. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. Profesional de la información, 4.
- Martinez, A. C., & Diaz Morilla, P. (2021). Internal communication as a strategic area for innovation through change management and organizational happiness. 138.
- Martinez, A. (2015). The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly's Social Isolation Level. Revista mexicana de ingeniería biomédica.
- Mateus, A. F. (febrero de 2014). Communication in theories of organizations. The crossing of the twentieth century and the revolution of new technologies. A historical overview. 205. Madrid.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. Psychological Bulletin, 108, 171-194.
- Mulder. (2017). Teoría de las relaciones humanas. Obtenido de <https://bit.ly/3zb1ZHR>
- Muñoz, M. S. (2016). Protocolo y Relaciones públicas. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Ochoa, C. (29 de mayo de 2015). Netquest. Obtenido de <https://bit.ly/3FPSoce>
- Peña, C. A. (2016). Repositorio Ucv. Obtenido de <https://bit.ly/3HosPiG>
- Pérez, L. Q. (2020). Repositorio Ucv. Obtenido de <https://bit.ly/3zjTcDx>
- QuestionPro. (s.f.). Cálculo de muestra. Obtenido de <https://bit.ly/3eH9rRV>
- Rivera, E. J., & Seballos Saravia, M. A. (febrero de 2015). Repositorio Una.

- Obtenido de <https://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Person.
- Rodríguez, D. (2007). *Comunicación en la organización*. Universidad católica de Chile.
- Rodríguez, E. G. (2021). Repositorio unjpsc. Obtenido de <https://bit.ly/3JxRpzz>
- Santana, R. A. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. La Habana. Obtenido de <https://bit.ly/3qH4oGx>
- Santa Cruz, F., (15 de octubre de 2015), El método científico [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <http://florfanyasantacruz.blogspot.pe/2015/10/el-metodo-cientifico.html>.
- Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Villarreal Sánchez, V. L., & Ruiz Briones, C.
- T. (2020). *Revista Geon*. Obtenido de <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment (Vol. 22). *Administrative Science Quarterly*.
- Tapia, M. T. (2019). Universidad de Londres. Obtenido de <https://bit.ly/3EOLORZ>
- Vera, A. (28 de febrero de 2017). *Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/289884>
- Werner, P. R. (6 de diciembre de 2019). *Komunika Latam*. Obtenido de <https://bit.ly/3FPDmDi>
- Zenvia. (9 de abril de 2021). *Blog Zenvia*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- Zenvia. (9 de abril de 2021). *Zenvia*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La comunicación interna y el compromiso organizacional en tiempos de pandemia en una empresa de transportes en Lima metropolitana 2021AUTORA: Arias Moreno Kelliana Miluska Fiorella							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021?</p> <p>P2: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021?</p>	<p>Objetivo general Comprobar la relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Comprobar la relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p> <p>O2: Comprobar la relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso afectivo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p> <p>H2: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>Definición conceptual: Según Torres (2020) se denomina comunicación interna al conjunto de actividades que se realizan en una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los <u>objetivos organizacionales</u>.</p> <p>Definición Operacional: La comunicación interna se ha medido con un cuestionario de 9 ítems con la escala de Likert basado en las dimensiones de Bazalar (2018).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
			Comunicación descendente	Nivel Superior	1,2,3,4	5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: Casi nunca 1: Nunca	Ordinales
				Nivel inferior	5,6,7,8		
			Comunicación ascendente	Técnicas	9,10,11,12,13		
				Mecanismos	14,15,16,17		
			Comunicación horizontal	Canales	18,20,21		
				Calidad	22,23,24,25,26		
				Efectividad	27,28,29,30		
			<p>Definición conceptual: Para Allen & Meyer (1991) el compromiso organizacional es el estado psicológico caracterizado por el lazo que se genera entre los colaboradores y la organización.</p> <p>Definición Operacional: El compromiso organizacional ha sido medido con un cuestionario de 18 ítems con la escala de Likert basado en las dimensiones de Maldonado (2019).</p>				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos			
Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia a causa del ambiente de trabajo	1 2 3 4	5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo	Ordinales			
	Vinculación afectiva con la organización	5 6 7					
	Solidaridad con los problemas de la organización						

<p>P3: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021?</p>	<p>O3: Comprobar la relación significativa que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en una empresa de transportes de Lima Metropolitana 2021</p>	<p>H3: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso normativo en tiempos de pandemia en una empresa de transportes en Lima metropolitana 2021</p>	<p>Compromiso de continuidad</p>	<p>Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización</p> <p>Dificultad para conseguir un nuevo empleo</p> <p>Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable</p>	<p>8 9 10 11 12</p>		
<p>Tipo de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadísticas que actualizar</p>				
<p>Tipo: Básica Nivel: Descriptiva-correlacional Diseño: No experimental y corte transversal.</p>	<p>Población: Conformada por 73 colaboradores Muestra: Censal N = 73 colaboradores Muestra</p>	<p>Variable 1: comunicación interna Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Medición: escala de Likert Ítems: 30 Autor: Según Bazalar (2018) Variable 2: compromiso organizacional Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario Medición: escala de Likert Ítems: 18 Autor: Meyer & Allen (1991) Citado por Maldonado (2019)</p>					

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango	Niveles y Rango
Comunicación descendente	Nivel Superior	1,2,3,4		Alta:(30-40)	
				Moderada: (19-29)	
	Nivel Inferior	5,6,7,8	Ordinal	Baja:(8-18)	
Comunicación ascendente	Técnicas	9,10,11,12,13	5= Siempre	Alta:(35-45)	Alta:(112-150)
			4= Casi siempre	Moderada: (22-34)	Moderada: (71-111)
	Mecanismos	14,15,16,17	3= A veces	Baja: (9-21)	Baja:(30-70)
Comunicación Horizontal	Canales	18,19,20,21	2= Casi nunca	Alta:(49-65)	
	Calidad	22,23,24,25,26	1= Nunca	Moderada: (31-48)	
	Efectividad	27,28,29,30		Baja:(13-30)	

ANEXO 3

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango	Niveles y Rango
Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia			Alta:27-35)	
	Vinculación afectiva con la organización	1,2,3,4,5,6,7		Moderada: (17-26)	
	Solidaridad con los problemas		Ordinal	Baja:(7-16)	
Compromiso de continuidad	Deseo de permanencia		5= Totalmente de acuerdo	Alta:(19-25)	Alta: (68-90)
	Dificultad para conseguir empleo	8,9,10,11,12	4= De acuerdo	Moderada: (12-18)	Moderada:(43-67)
	Necesidad de una fuente de ingreso estable		3= Ni de acuerdo ni desacuerdo	Baja:(5-11)	Baja:(18-42)
Compromiso normativo	Sentimiento de obligación de permanencia		2= En desacuerdo	Alta:(24-30)	
	Sentimiento de obligación hacia las personas	13,14,15,16,17,18	1= Totalmente en desacuerdo	Moderada: (15-23)	
	Sentimiento de retribución hacia la organización			Baja:(6-14)	

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Empresa: Transportes Acoinsa Sac

Investigadora: Arias Moreno Kelliana Miluska Fiorella

Título: La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes en Lima metropolitana 2021.

Introducción:

Se le invita a participar de la encuesta sobre el estudio de investigación llamado: “La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes en Lima metropolitana 2021”. Este es un estudio desarrollado por el investigador (a) Arias Moreno Kelliana Miluska Fiorella, identificada con DNI 4624975 de la institución Universidad Cesar Vallejo- sede Lima Norte.

Justificación del estudio:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de comprobar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la empresa Acoinsa, con el fin de encontrar las deficiencias, debilidades que abordan dicho tema y ofrecer mejoras que permitan a nivel personal y laboral un resultado positivo a corto plazo.

Por lo señalado creemos necesario contar con su participación, considerada de suma importancia en dicho estudio.

Metodología:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se realizará una breve introducción brindando las indicaciones del caso de forma virtual.
2. Se les enviará el link al correo corporativo para que puedan acceder a la encuesta.
3. Se procederá a revisar la validez de la encuesta
4. Agradecimiento por su participación

Molestias o riesgos:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

Confidencialidad:

Registraré su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del Participante

Nombre:

DNI:

Huella Digital

Fecha

Firma del Investigador

Nombre:

DNI:

Huella Digital

Fecha

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados colaboradores, buen día.

Mi nombre es Kelliana Arias Moreno estudiante de la escuela de post grado de la universidad César Vallejo, me encuentro realizando una investigación sobre el compromiso organizacional en dicha empresa, es por eso que acudimos a ustedes y agradecemos encarecidamente su participación. Es necesario mencionarles que los datos serán tratados con confidencialidad y serán de gran aporte para la investigación. Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Indicadores:

Marque la alternativa que usted considere conveniente.

La escala utilizada es la siguiente:

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

VARIABLE 2: COMUNICACIÓN INTERNA						
DIMENSIONES	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
Comunicación Descendente	NIVEL SUPERIOR					
	1	La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas				
	2	Está de acuerdo con la información que le brinda su jefe inmediato				
	3	La comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa				
	4	Una buena comunicación organizacional mejoraría la productividad en sus diferentes áreas				
	NIVEL INFERIOR					
	5	La comunicación en la empresa es de manera clara y entendible				
	6	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas				
Comunicación Ascendente	7	La organización promueve actividades de socialización				
	8	Existe alguna distorsión cuando se comunica la información				
	TECNICAS					
	9	Existe un proceso interno de comunicación dentro de la organización				
	10	Cuando existe desacuerdo, se trabaja en equipo para encontrar solución				
	11	Existe un sistema de comunicación interpersonal en la organización				
	12	Brindan la información adecuada para desarrollarse en sus puestos de trabajo				
	13	Los medios de comunicación de la empresa, les parecen las correctas				
MECANISMOS						
14	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación					
15	Consideras que los mecanismos que se han planteado deben de ser replanteados y mejorados sea el caso					
16	Se le comunica los éxitos de la empresa y se siente identificado con ellos					

	17	Los procesos que se tiene dentro de la organización le satisfacen en su actividad laboral						
Comunicación Horizontal		CANALES DE INFORMACION						
	18	Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones						
	19	La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación						
	20	La organización da herramientas que faciliten la comunicación adecuadamente						
	21	En la organización se dispone de tecnología que facilite la comunicación						
		CALIDAD						
	22	Usted piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación						
	23	Es comprensible la información proyectada por la organización						
	24	Existe colaboración con el personal de su oficina						
	25	Las ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo						
	26	Se respeta la jerarquía como parte de la comunicación						
		EFFECTIVIDAD						
	27	La comunicación en la empresa es efectiva						
	28	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal						
29	Cumplir con las tareas diarias, le permite su desarrollo personal							
30	Demuestra precisión y efectividad en la ejecución de su trabajo							

CUESTIONARIO VIRTUAL – GOOGLE FORMS

Link: <https://docs.google.com/forms/d/1L2YMcMYowwc1OKEfiN4aorAbORODrpROzrEo91ozq4/edit>

COMUNICACIÓN INTERNA

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados colaboradores, buen día.

Mi nombre es Kelliana Arias Moreno estudiante de la escuela de post grado de la universidad César Vallejo, me encuentro realizando una investigación sobre la comunicación interna y el compromiso organizacional en dicha empresa, es por eso que invito a ustedes y agradezco encarecidamente su participación. Es necesario mencionarle que los datos serán tratados con confidencialidad y serán de gran aporte para la investigación. Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

INDICADORES:
 Marque la alternativa que usted considere conveniente.
 La escala utilizada es la siguiente:
 1 = Nunca. 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre

Dimensión 1: Comunicación descendente
 Descripción (opcional)

NIVEL SUPERIOR
 Descripción (opcional)

1. ¿La comunicación interna sirve dentro de sus objetivos y metas? *

ANEXO 6

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimados colaboradores, buen día.

Mi nombre es Kelliana Arias Moreno estudiante de la escuela de post grado de la universidad César Vallejo, me encuentro realizando una investigación sobre la el compromiso organizacional en dicha empresa, es por eso que acudimos a ustedes y agradecemos encarecidamente su participación. Es necesario mencionarles que los datos serán tratados con confidencialidad y serán de gran aporte para la investigación. Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Indicadores:

Marque la alternativa que usted considere conveniente.

La escala utilizada es la siguiente:

1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo

3 = Indeciso 4 = de acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
Indicadores de la dimensión afectiva						
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización					
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3	No me siento plenamente integrado a mi organización					
4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
Indicadores de la dimensión de continuidad						
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
Indicadores de la dimensión normativa						
13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
14	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
15	Estoy en deuda con la organización					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejara mi organización					
18	No siento obligación alguna de permanecer en esta organización					

CUESTIONARIO VIRTUAL – GOOGLE FORMS

Link: https://docs.google.com/forms/d/1_X517nKSbilJ7aVJ3MuXkqP5GWsvy_YKSy1ULglnPns/prefill



CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimados colaboradores, buen día.

Mi nombre es Kelliane Arias Moreno estudiante de la escuela de post grado de la universidad César Valjejo, me encuentro realizando una investigación sobre la el compromiso organizacional en dicha empresa, es por eso que acudimos a ustedes y agradecemos encarecidamente su participación. Es necesario mencionarles que los datos serán tratados con confidencialidad y serán de gran aporte para la investigación. Las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas.

INDICADORES:
Marque la alternativa que usted considere conveniente.

La escala utilizada es la siguiente:
1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo
3 = Indeciso 4 = de acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

*Obligatorio

INDICADORES DE LA DIMENSIÓN AFECTIVA:

1. Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa *

Elija

ANEXO 7


APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO GOOGLE FORMS

Formulario compartido contigo: x COMUNICACIÓN INTERNA Y CO: x +

docs.google.com/forms/d/1rpqh73ilslNunmEcu4OCvTfzP0rTrcpXKINqhRCXyhT4/edit?ts=618ea139

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Preguntas Respuestas 73 Configuración

ACOINSA 
SU CARGA PESADA EN BUENAS MANOS

Sección 1 de 3

Clima laboral

El formulario contiene cuestionarios de Comunicación Interna y Compromiso laboral que tienen por objetivo complementar la medición de Clima Laboral en Transportes Acoinsa en el periodo 2021. Las respuestas recopiladas se manejarán de manera confidencial. Además, es de carácter anónimo, por lo que no debes brindar información personal.

Área a la que pertenece *

docs.google.com/forms/d/1rpqh73ilslNunmEcu4OCvTfzP0rTrcpXKINqhRCXyhT4/edit?ts=618ea139#response=ACYDBNhYRyWQ0Ihxwn17rMb6wzI854W46J-oZnflI05Ph3719...

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Preguntas Respuestas 73 Configuración

Comunicación Interna

Marque la alternativa que usted considere conveniente.

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

1. ¿La comunicación interna de Acoinsa contribuye en el logro de objetivos? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

2. ¿Le es suficiente la información que le brinda su jefe inmediato para el desarrollo de sus funciones? *

ANEXO 8

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	CATEGORIA 1/DIMENSION 1: Comunicación descendente													
1	Nivel superior			X		X							X	
2	Nivel inferior			X		X							X	
	CATEGORIA 2/DIMENSION 2: Comunicación ascendente													
1	Técnicas			X		X							X	
2	Mecanismos			X		X							X	
	CATEGORIA 3/DIMENSION 3: Comunicación horizontal													
	Canales			X		X							X	
	Calidad			X		X							X	
	Efectividad			X		X							X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015-2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. en Administración en Negocios- MBA	
03	Universidad Cesar Vallejo	GP. Metodólogo y Temático	

Activar
Ve a Cont

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente asignado a la coordinación de las Maestrías en Finanzas y Gestión del Talento Humano	Los olivos	2018-2021	Coordinación y dictado de clases
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	2012-2018	Venta a empresas
03	GIC	Asistente administrativo- jefe de producción	Surco	2010-2012	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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

Lima, 08 DE NOVIEMBRE 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Activar
Ve a Conf

ANEXO 9

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo													
1	Sentimiento de pertenencia a causa del ambiente de trabajo			X			X			X				
2	Vinculación afectiva con la organización			X			X			X				
3	Solidaridad con los problemas de la organización			X			X			X				
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad													
1	Deseos de permanencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización			X			X			X				
2	Dificultad para conseguir un nuevo empleo			X			X			X				
3														
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo													
1	Sentimiento de obligación de permanencia en la organización			X			X			X				
2	Sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en la organización			X			X			X				
3	Sentimiento de retribución hacia la organización a causa de beneficios recibidos			X			X			X				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Lic. Administración	2015-2017
02	Universidad Cesar Vallejo	Mg. en Administración en Negocios- MBA	
03	Universidad Cesar Vallejo	GP. Metodólogo y Temático	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente asignado a la coordinación de las Maestrías en Finanzas y Gestión del Talento Humano	Los olivos	2018-2021	Coordinación y dictado de clases
02	SODIMAC	Representante comercial	Surquillo	2012-2018	Venta a empresas
03	GIC	Asistente administrativo- jefe de producción	Surco	2010-2012	Encargado de la producción y asistente de gerencia

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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

Lima, 08 DE NOVIEMBRE 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Acti

ANEXO 10

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

N°	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
1	Nivel superior	X		X		X		
2	Nivel inferior	X		X		X		
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente							
1	Técnicas	X		X		X		
2	Mecanismos	X		X		X		
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal							
1	Canales	X		X		X		
2	Calidad	X		X		X		
3	Efectividad	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: TRINIDAD VARGAS, OMMERO

DNI: 10690101

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD ESAN	MBA	
02	UNIVERSIDAD CATOLICA NUESTRA SEÑORA DE LOS BUENOS AIRES	Comportamiento Organizacional	
03	UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ	Gestión de Personas	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente MGT	Lima	2014 - 2021	Docente de la EC de Comportamiento Organizacional
02	MAVEF	Consultor	Lima	2000 - 2011	Consultoría en RRHH
03	MININTER	Asesor en Personal - VMGI	Lima	2009	Asesoría en reestructuración OPER

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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

Lima, 10 de noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Acti
Ve a C

ANEXO 11

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el o las variables de estudio

Nº	CATEGORIAS/DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	CATEGORIA 1/DIMENSIÓN 1: Comunicación descendente							
	Nivel superior	X		X		X		
2	Nivel inferior	X		X		X		
	CATEGORIA 2/DIMENSIÓN 2: Comunicación ascendente							
1	Técnicas	X		X		X		
2	Mecanismos	X		X		X		
	CATEGORIA 3/DIMENSIÓN 3: Comunicación horizontal							
1	Canales	X		X		X		
2	Calidad	X		X		X		
3	Efectividad	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Aguilar Aragón Nancy Deifilia

DNI: 18172951

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco	Lic. en Administración	1985 - 2002
02	Universidad Nacional de Trujillo	Maestría en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Nacional	
03	Universidad César Vallejo	Doctorado en Administración de la Educación	

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad César Vallejo	Docente	Trujillo	2008 a la fecha	Docente: Curso de Gestión del Talento Humano Curso: Proyecto de Investigación Curso: Desarrollo del Proyecto de Investigación.
02					
03					

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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

Lima, 8 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Act
Ve a

ENC 53	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	89		
ENC 54	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	96		
ENC 55	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	91		
ENC 56	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118		
ENC 57	2	3	2	5	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	91		
ENC 58	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	106		
ENC 59	1	2	1	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	87		
ENC 60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90		
ENC 61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	91	
ENC 62	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
ENC 63	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	124	
ENC 64	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	119	
ENC 65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	96	
ENC 66	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	105	
ENC 67	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	106	
ENC 68	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	109	
ENC 69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	110	
ENC 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	91	
ENC 71	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	110
ENC 72	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	108		
ENC 73	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	108	

5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	3	4	3	4	2	5	3	4
4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	4	2	4	3	3	2	5	5	2	3	3	3	3	3	4	1	4
4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	5	3	3	3	5	3	2	2	4	3	3	1	5	2	4
5	4	2	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5
5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	1	3	3	4	1	5	3	5
5	5	1	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	5	1	5	2	4
5	5	1	3	5	4	5	3	3	4	3	1	3	3	1	5	3	3
5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	1	3	1	5	4	1
5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	1	5	1	5	3	5	3	5
4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	3	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3
5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	2	3	4	5	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4
5	4	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3
5	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3
5	4	2	2	5	5	5	2	2	5	5	4	5	5	2	5	3	5
5	5	2	4	5	5	5	4	3	4	2	4	2	4	3	5	2	4
5	5	2	4	5	5	5	4	3	4	2	4	2	4	3	5	2	4
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	5	2	2
5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	3	2	3	5	2	3	3	5
5	4	2	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	2	2	1	5	1	5
3	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2

5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3	5	5	1	5	4	4	4
5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	2
4	4	2	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	2	5	4	5
3	2	3	1	2	2	3	5	4	3	1	5	1	1	1	3	1	5
3	2	4	1	2	2	3	4	4	1	1	4	1	1	1	2	1	5
3	2	4	2	2	2	3	4	5	1	1	5	1	3	1	3	1	2
5	5	2	3	4	4	5	1	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
2	3	2	2	2	2	3	4	4	2	1	5	1	2	1	3	1	5
2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	5	1	2	1	2	2	5
1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	5
4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	1	1	1	3	1	5
3	2	4	2	2	2	3	5	2	2	1	4	1	4	2	4	2	4
5	5	2	4	5	5	5	4	3	4	2	4	2	4	3	5	2	4
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	5	2	2	4	2	5	2	2
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	4	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	1	3	1	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	5
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	4	2	2
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	5	2	2
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	4	2	2
4	3	2	4	3	3	4	2	2	3	1	2	2	4	2	4	2	2
4	4	2	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	3	5	2	4
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	1	1	1	4
4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3

CARTA DE PRESENTACION UCV



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de noviembre de 2021
Carta P. 1553-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Mg.
Juan Carlos Velazco Ríos
Representante legal
Transportes Acoinsa Sac

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ARIAS MORENO, KELLIANA MILUSKA FIORELLA; identificada con DNI N° 44624975 y con código de matrícula N° 7000081501; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana – 2021

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

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

Atentamente,



Oroño, Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE LOS RESULTADOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100568617
Transportes Acoinsa SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Juan Carlos Leopoldo Velazco Ríos	06641878

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana - 2021	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión del Talento Humano	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Kelliana Miluska Fiorella Arias Moreno	44624975

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 8 de Noviembre del 2021

Juan Carlos Velazco Ríos
Gerente de Administración y Finanzas

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo Juan Carlos Velazco Ríos, identificado con DNI N°06841878, en calidad de representante legal de la presente empresa Transportes Acoinsa Sac, autorizo a la Srta. Kelliana Miluska Fiorella Arias Moreno con DNI N° 44624975 estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión del Talento Humano- MBA en la Universidad César Vallejo, filial Lima Norte, para que pueda realizar la aplicación de sus instrumentos en la organización y utilice datos e información de mi representada para fines exclusivos de la elaboración de la investigación titulada, "La comunicación interna y el compromiso organizacional en una empresa de transportes de Lima Metropolitana - 2021 ", el mismo que se viene desarrollando para la obtención del título de magíster en dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

Lima, 08 de noviembre del 2021



Juan Carlos Velazco Ríos

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DEL RHO DE SPERMAN

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO 18

PRINT DE SIMILITUD TURNITIN

The screenshot displays the CLEMENTINA virtual platform interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation icons for 'Mis Cursos', 'Calendario', 'Innovación académica', 'Tutoriales estudiantes', and a bottom icon. The main content area features the CLEMENTINA logo and navigation icons at the top. Below the logo, there is a section header 'Sección 1'. A table lists submission details:

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega máxima	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
FORMATO TURNITIN COMPLETO - Sección 1	2 ene 2022 - 12:47	3 ene 2022 - 08:47	3 ene 2022 - 09:00	100

Below the table, a 'Resumen:' section contains instructions: 'REMITA EL FORMATO TURNITIN SOLO SUBIENDO LA CARATULA Y LOS CAPITULOS DESDE LA INTRODUCCION HASTA LAS RECOMENDACIONES, EXCLUYENDO LAS HOJAS PRELIMINARES , LAS REFERENCIAS Y ANEXOS'. An 'Actualizar entregas' button is located to the right. At the bottom, a detailed submission row is shown with columns for 'Titulo de la Entrega', 'Identificador del trabajo de Turnitin', 'Entregado', 'Similitud', and 'Calificación'. The submission 'TESIS FINAL - TURNITIN' has an identifier of 1737050582, was submitted on 3/01/2022 at 03:20, and has a 17% similarity score. A 'Ver recibo digital' button is on the left, and 'Entregar Trabajo' and download icons are on the right. The text 'Activar Windows' is visible at the bottom right of the screenshot.