



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La comunicación institucional y el compromiso organizacional de  
los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – período 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Esquen Basurto, Leslie Jazmin (ORCID: 0000-0001-9958-4111)

Navarro Maldonado, Ana Maria (ORCID: 0000-0002-9584-1018)

**ASESOR:**

Mgtr. Romero Pacora, Jesus (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	10
3.1.Tipo y diseño de investigación	10
3.2.Variables y Operacionalización	10
3.3.Población, muestra y muestreo	11
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5.Procedimientos	15
3.6.Método de análisis de datos	15
3.7.Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Escala de Likert	12
<b>Tabla 2:</b> Validación de expertos	13
<b>Tabla 3:</b> Escala del Coeficiente de Alfa de Cronbach	13
<b>Tabla 4:</b> Resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el primer cuestionario	14
<b>Tabla 5:</b> Resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el segundo cuestionario	14
<b>Tabla 6:</b> Frecuencias de la variable comunicación institucional	16
<b>Tabla 7:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente	17
<b>Tabla 8:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación descendente	18
<b>Tabla 9:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal	19
<b>Tabla 10:</b> Frecuencias de la variable compromiso organizacional	20
<b>Tabla 11:</b> Frecuencias de la dimensión variable comportamentales	21
<b>Tabla 12:</b> Frecuencias de la dimensión variables intermedias	22
<b>Tabla 13:</b> Frecuencias de la dimensión variables resultantes	23
<b>Tabla 14:</b> Tabla cruzada entre la variable comunicación institucional y la variable compromiso organizacional	24
<b>Tabla 15:</b> Tabla cruzada entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional	25
<b>Tabla 16:</b> Tabla cruzada entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional	26
<b>Tabla 17:</b> Tabla cruzada entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional	27
<b>Tabla 18:</b> Prueba de normalidad para las variables y dimensiones	29
<b>Tabla 19:</b> Niveles de correlación bilateral	30

<b>Tabla 20:</b> Prueba de hipótesis general	31
<b>Tabla 21:</b> Prueba de hipótesis específica 1	32
<b>Tabla 22:</b> Prueba de hipótesis específica 2	33
<b>Tabla 23:</b> Prueba de hipótesis específica 3	34

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Frecuencias de la variable comunicación institucional	16
<b>Figura 2:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente	17
<b>Figura 3:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación descendente	18
<b>Figura 4:</b> Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal	19
<b>Figura 5:</b> Frecuencias de la variable compromiso organizacional	20
<b>Figura 6:</b> Frecuencias de la dimensión variable comportamentales	21
<b>Figura 7:</b> Frecuencias de la dimensión variables intermedias	22
<b>Figura 8:</b> Frecuencias de la dimensión variables resultantes	23
<b>Figura 9:</b> Histograma del cruce de la variable comunicación institucional y la variable compromiso organizacional	24
<b>Figura 10:</b> Histograma del cruce de la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional	25
<b>Figura 11:</b> Histograma del cruce de la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional	26
<b>Figura 12:</b> Histograma del cruce de la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional	27

## Resumen

La investigación desarrollada tuvo como finalidad determinar la relación entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, la Victoria período 2020. Para su desarrollo se recurrió a Fernández & Fernández (2017) para sustentar la variable comunicación institucional. Para fundamentar la variable compromiso organizacional, se aludió al autor a Idalberto Chiavenato (2017). El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, corte transaccional y alcance correlacional. La población y muestra fue de 55 colaboradores de caja Sullana, la Victoria. Se diseñaron dos cuestionarios para recopilar la información para cada variable, estas fueron validadas por tres especialistas de la Escuela de Administración. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.969 y 0.961 para cada variable. Los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, para la hipótesis general el coeficiente de correlación de 0,878 y un Sig. (Bilateral)= 0,000; confirmando la relación que existe entre las variables de estudio.

**Palabras Clave:** Comunicación Institucional, Compromiso Organizacional, Comunicación Ascendente, Variables comportamentales.



## Abstract

The purpose of the research developed was to determine the relationship between institutional communication and organizational commitment of the collaborators of Caja Sullana, la Victoria period 2020. For its development, Fernández & Fernández (2017) were used to support the institutional communication variable. To substantiate the organizational commitment variable, the author was alluded to Idalberto Chiavenato (2017). The research approach was quantitative, basic type, non-experimental design, transactional cut and correlational scope. The population and sample consisted of 55 employees of Caja Sullana, La Victoria. Two questionnaires were designed to collect information for each variable, which were validated by three specialists from the School of Management. The reliability of the instrument was tested with Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.969 and 0.961 for each variable. The results obtained in the hypothesis test by means of Spearman's Rho statistic, for the general hypothesis the correlation coefficient of 0.878 and a Sig. (Bilateral)= 0.000; confirming the relationship that exists between the study variables.

**Key words:** Institutional Communication, Organizational Commitment, Upward Communication, Behavioral variables.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas buscan la calidad organizacional a través de diversos proyectos de gestión estratégica que conlleva a evolucionar integralmente a los colaboradores y esto se da enfatizando la comunicación interna ya que es el eje primordial para que se establezca un compromiso organizacional hacia la empresa.

A nivel internacional, Egas & Yance (2018) en su estudio sobre Estrategias de comunicación interna de una empresa en Guayaquil – Ecuador, aplicaron diferentes técnicas de comunicación interna buscando acrecentar el compromiso y la identidad organizacional en los empleados del rubro de seguridad ya que sus relaciones y actitudes ante la empresa no estaba establecida con un alto nivel de compromiso. Los resultados manifestaron que existía un déficit en la comunicación interna y se debía establecer planes de comunicación efectiva entre los colaboradores y los líderes para acrecentar en ellos la identidad corporativa.

A nivel nacional, El Comercio (2014) aseveró que la columna vertebral de toda empresa son los colaboradores ya que son los que producen y las empresas llegan a sus objetivos a través de su trabajo eficaz y efectivo, pero tan solo la mitad de las corporaciones peruanas mantienen la rotación de sus colaboradores al nivel que desean. En conclusión, es importante tener una visión clara y concreta en los diferentes proyectos o planes estratégicos, así como desarrollar líneas de carrera, ser empáticos con los colaboradores y emprender la motivación en los diversos aspectos empresariales.

En el nivel local, la Caja Sullana institución financiera especializada en micro finanzas, quien cuenta con 77 agencias en 14 regiones del país, destacando su concentración en la región norte del país; al término del año 2020, realizó una pequeña evaluación a sus colaboradores de sede La Victoria en donde se mostró la siguiente problemática; no se llegaban a cumplir con los objetivos plasmados por la organización, ya que ellos sentían que no existía una comunicación fluida, indicando que el personal administrativo no organizaba capacitaciones constantes

para especializar al personal, dicha evaluación también mostró la molestia que existía por parte del personal ya que no percibían los incentivos que fueron pactados por el cumplimiento de estos objetivos generando en ellos la falta de compromiso en la realización de sus tareas.

Bernal (2017) afirma que el problema de investigación es aseverar un problema y realizar una descripción general del objeto de estudio, es decir, es estructurar de manera clara y precisa la idea de investigación. Para la presente investigación se formula el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona la comunicación institucional y el compromiso organizacional de Caja Sullana sede La Victoria - 2020? De la misma manera se formularon los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020?, de la misma manera ¿De qué manera se relación la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020?, y por ultimo ¿De qué manera se relaciona la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020?

Según Bernal (2017), la justificación teórica está enmarcada a generar reflexión y análisis sobre las teorías o conceptualizaciones existentes, así mismo también confronta o contrasta teorías o resultados de investigaciones ya previamente existentes. En este estudio, las variables a trabajar se recopilan del libro; para la primera variable comunicación institucional se recopila la información del libro comunicación empresarial y atención al cliente (Fernández & Fernández, 2017) y para la segunda variable compromiso organizacional se recopila información del libro Comportamiento organizacional (Idalberto Chiavenato, 2017).

Para Bernal (2017), la justificación práctica ayuda a la resolución de un problema científico proponiendo estrategias. En el presente trabajo de investigación propone poner en marcha estrategias para reducir los conflictos que genera una mala comunicación institucional que conlleva al deficiente compromiso

que tienen los colaboradores hacia la empresa no cumpliendo con los objetivos establecidos; lo cual ya es común en algunas empresas. Adicionalmente, se van a proporcionar recomendaciones para la poder implementar estrategias en las áreas en donde se aprecia dichas deficiencias.

Para Bernal (2017), la justificación metodológica ocurre cuando se va a aplicar métodos o enfoques que originaran validez y confiabilidad al estudio. La investigación será de tipo aplicada y usando un diseño descriptivo de tipo correlacional. Usando un enfoque cuantitativo, lo que quiere decir, que los datos son recolectados mediante encuestas o entrevistas. Todas serán procesadas por medio del programa de estadística SPSS por medio del cual se obtendrán los resultados y luego se interpretarán.

De Arias (2012) menciona que toda investigación debe poseer relevancia social ya que debe ser un aporte hacia la ciencia y la sociedad encaminándose hacia una proyección social. Este estudio busca generar una comunidad informada de lo que es la comunicación institucional y qué relación tiene esta con el compromiso organizacional; demostrar el impacto y la relación entre dichas variables. En otras palabras, la comunicación es el engranaje que une al empleado con el empleador y esto causa un compromiso organizacional ya que la comunicación se da de manera asertiva, transparente y clara.

Según Arias (2012), un objetivo general es la meta para alcanzar la respuesta al problema de estudio. El objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de Caja Sullana sede La Victoria – 2020. Los objetivos específicos propuestos son: Identificar la relación que existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020, de la misma manera, identificar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020, y, por último, identificar la relación que

existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – 2020.

Según Izcara (2014), las hipótesis son aseveraciones o propuestas del fenómeno investigado, a manera de estructuras. La hipótesis general planteada para la presente investigación: Existe relación entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria - 2020. Las hipótesis específicas propuestas para la presente investigación son: Existe relación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria - 2020, de la misma manera, existe relación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria - 2020, y por último, existe relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria - 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto al ámbito nacional, Barral (2018) investigó sobre: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de los Olivos, 2018. Aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Se propuso como objetivo demostrar que la comunicación interna tiene relación con los niveles de compromiso que ofrece el personal. Las teorías utilizadas fueron Blanco y Lobato (2009) para la primera variable y para la segunda variable compromiso organizacional mencionó al autor Newstrom (2011). En lo metodológico fue no experimental – transversal. El conjunto poblacional fue constituido por 46 empleados administrativos. En los resultados se visualiza que el 59% de los trabajadores evaluados indicó que en la institución existe una comunicación interna regular; en cuanto al compromiso organizacional, se identificó que el 74% de los colaboradores se encontró en un nivel bueno. Se concluyó que la comunicación interna mantiene correlación positiva con los niveles de compromiso organizacional, demostrado en rho Spearman=0,552 y una sig. de 0.00; situación similar se presentó en las 23 dimensiones de compromiso afectivo (sig. de 0.003 y coef. 0.535), compromiso normativo (sig. 0.00 y coef. De 0.402); mientras que en la dimensión compromiso continuo no se encontró relación (sig. 0.734 y coef. 0.051). Esta investigación aportó en gran magnitud ya que la comunicación interna es indispensable en toda corporación ya que de esa manera los líderes y los colaboradores llegarán a un consenso cuando se tenga que tomar decisiones o existan conflictos. De igual manera, el compromiso organizacional de los colaboradores surgirá de manera espontánea si perciben el acompañamiento y la preocupación hacia ellos por parte de los líderes, es decir, si los colaboradores sienten un buen trato y clima comunicativo por parte de sus líderes entonces surgirá el compromiso y satisfacción laboral de los empleados.

Silva (2018) investigó sobre: La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad

pública 2017. Aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Se propuso como objetivo demostrar que la comunicación interna tiene relación con los niveles de compromiso que ofrece el personal. Las teorías utilizadas fue Capriotti (2009) para la primera variable y para la segunda variable compromiso organizacional fue Robbins (2009). En lo metodológico el estudio fue de tipo puro y de alcance correlacional. La población fue constituida por 850 colaboradores; de donde se extrajo una muestra de 273 trabajadores. En los resultados se visualiza que el 52% de los colaboradores afirma que en la institución existe una comunicación interna de nivel malo; en cuanto al compromiso, el 79.5% de los colaboradores evaluados alcanzó un nivel malo. Se concluyó que hay relación positiva con los niveles de compromiso organizacional, demostrado mediante rho Spearman= 0,448 y una sig. de 0.05; situación similar se presentó en las dimensiones de comunicación interna esencial (sig. de 0.003), comunicación interna operativa (sig. 0.00), comunicación interna valorativa (sig. 0.00) y comunicación interna estratégica (sig. 0.00). Esta investigación aporta a que si la empresa muestra un déficit en el plano comunicativo, también existirá una deficiencia en el compromiso de sus colaboradores ya que se sentirán insatisfechos con su jefes en el trato y esto llevará a que realicen sus funciones por obligación y no por compromiso o satisfacción del cargo.

Bravo (2017) investigó sobre: Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña- Lima, 2017. Aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Se propuso como objetivo determinar que el ambiente laboral se relaciona con la comunicación interna en la municipalidad en mención. Las teorías a la primer variable al autor Muñiz (2016), y para la segunda variable compromiso organizacional mencionó al autor Bernal (2016). En lo metodológico es no experimental y correlacional. La población fue representada por 150 colaboradores administrativos; de donde se extrajo una muestra de 130 colaboradores. En los resultados se visualiza que el 50.8% de los evaluados consideraron como malo el ambiente laboral, el 20% indicó que es regular y solo el 29.2% afirmó que es bueno; en cuanto a la comunicación interna, el 20.8% de

evaluados lo consideró como ineficaz, el 43.8% indicó que es insuficiente y solo el 35.4% afirmó que es eficaz; así mismo, se identificó un coeficiente de  $p=780$  entre ambas variables, categorizándose como una relación positiva y alta. Se concluyó que el ambiente laboral se relaciona de manera significativa con la comunicación interna. Esta investigación aporta para que se cultive un ambiente de comunicación directa, fluida y efectiva en toda institución ya que es la única manera de que los colaboradores manifiesten su sentir, sus necesidades y sobre todo su permanencia en la empresa, eso demostrará que alentando un ambiente de comunicación interna positiva y asertiva tendrá gran influencia en la conducta y desenvolvimiento de los trabajadores

Con respecto al ámbito internacional; Ocon, Ramírez y Flores (2017) en la investigación “El nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo”, el propósito fue analizar el compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral y la comunicación organizacional. Las teorías utilizadas a la primer variable mencionaron a los autores Almenara, Romero y Roca, (2005) y para la segunda variable al autor Bonilla (2006). El diseño de la investigación fue de tipo no experimental – correlacional. Se aplicó un cuestionario a 50 personas. En cuanto a los resultados se identificó correlaciones positivas asociaciones mínimas entre  $r= 0.641$  hasta  $0.752$  la correlación entre compromiso organizacional y comunicación organizacional es positiva altamente considerable. Concluyendo que si existe relación entre las variables de estudio. El aporte de la tesis ayuda a establecer que las relaciones de interacción entre los empleados en el plano turístico son importante e indispensable ya que ninguna cadena hotelera podrá obtener categoría internacional si esta no demuestra una alianza de comunicación efectiva y afectiva en el entorno ya que el factor humano es el eje primordial para conseguir las metas y objetivos de la corporación. En conclusión, si el personal no se compromete y no se siente parte de la institución será difícil y lento llegar a las metas trazadas.

Gutiérrez y Rico (2019), en la investigación “Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo”, tuvo como objetivo caracterizar el grado de compromiso



organizacional que evidenciaron los empleados hacia la empresa donde trabajan, acorde al tipo de contrato. Las teorías utilizadas a la primera variable fueron García, Carreón, Hernández y Lourdes (2015) y para la segunda variable mencionó a Calderón (2016). Es de metodología cuantitativa, no experimental y tipo transversal. Los resultados del análisis ANOVA, fue de 0.50, concluyendo que no hay diferencias entre ambas variables. Es un aporte a la investigación ya que los colaboradores para acrecentar su compromiso organizacional se debe estimular un ambiente de motivación, compromiso y satisfacción laboral, todo ello generará un nivel alto de compromiso organizacional que generará una producción eficaz y su permanencia en el trabajo será confortable y de crecimiento personal y profesional que los llevará a asumir grandes retos por la autoconfianza y acompañamiento de sus líderes.

López (2016) investigó sobre: Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. Aprobada por la Universidad Casa Grande – Guayaquil (Ecuador), se propuso como propósito demostrar la relación entre las variables de satisfacción de comunicación interna sobre el compromiso del personal. Las teorías utilizadas fue el autor Andrade (2010) para la primera variable, y para la segunda variable son los autores Meyer y Allen (1991). En lo metodológico, el estudio fue de diseño no experimental-correlacional. La población fue constituida por 103 empleados a quienes se encuestó. En los resultados se visualiza que el 75% de los evaluados presenta percepción positiva sobre el ambiente laboral, por lo que indica que existe una buena comunicación y se siente comprometido con su institución; por otro lado, se identificó un coeficiente de Pearson de 0.170 y una sig. de 0.000 entre ambas variables, considerándose en un nivel positivo de grado débil. Finalizó concluyendo que entre la comunicación interna y el compromiso existe una relación positiva. Esta investigación aporta en la creación de un sistema de comunicación interna a través de planes o proyectos que lleve a los colaboradores a un compromiso e identificación con su organización ya que el percibir un ambiente de dialogo efectivo y transparente lo traslada a estar

inmerso en todas las actividades de la empresa dando su disponibilidad de tiempo de manera voluntaria ya que la interacción entre colaborador y empleado es con una comunicación asertiva y cordial.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación**

Según, Hernández et al. (2014), la investigación es básica, debido a que solo se buscó directamente probables usos o efectos en la práctica.

##### **Diseño de investigación**

Hernández et al. (2014) afirmaron que el estudio es no experimental, transversal porque se da en un momento dado.

##### **Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1: Comunicación Institucional**

**Definición conceptual:** Según Fernández & Fernández (2017), toda empresa debe enfocarse hacia una comunicación interna efectiva ya que es indispensable para que todo colaborador trasmita mensajes de manera fluida y eficaz (p. 4).

**Definición operacional:** Compuesta por: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

**Indicadores:** Definición de objetivos y estrategia, instrucciones para el trabajo y racionalidad, prácticas y procedimientos, retroalimentación sobre el desempeño, adoctrinamiento, problemas y excepciones, sugerencia para mejorar, informes de desempeño, información contable y financiera, solución de problemas interdepartamentales, coordinación interdepartamental, asesoría del staff para los departamentos de línea, acompañamiento, empatía, propiciar la confianza mutua.

**Escala de medición:** Es ordinal ya que se usó la escala de Likert.

## **Variable 2: Compromiso Organizacional**

**Definición conceptual:** Según Idalberto Chiavenato (2017), es la adhesión voluntaria de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 09).

**Definición operacional:** La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: variables comportamentales, variables intermedias, variables resultantes.

**Indicadores:** Desempeño, fidelidad, satisfacción en el trabajo, ciudadanía organizacional, productividad, adaptabilidad y flexibilidad, calidad, innovación, satisfacción del cliente, realización de los objetivos de la organización, valor económico agregado, renovación de la organización, crecimiento, competitividad, calidad de vida en el trabajo.

**Escala de medición:** Fue ordinal ya que se usó la escala de Likert

### **3.2. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Hernández et al. (2014), Es el conjunto de todos los casos existentes que concuerden con ciertas características. La población fue de 60 colaboradores de Caja Sullana, La Victoria período 2020.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó a los colaboradores que no desempeñan puestos jefaturales.

**Criterios de exclusión:** Se excluye al personal jefatural

**Muestra:** Hernández et al. (2014), es el subconjunto de la población. Por lo tanto, se ha tomado como muestra por conveniencia a 55 colaboradores es así que, se opta por seleccionar un pequeño grupo de ella, en la presente investigación se aplica la muestra por conveniencia.

**Muestreo:** Hernández et al. (2014); En esta investigación, la muestra es por conveniencia, se enlaza en un muestreo no probabilístico (p. 118).

**Unidad de análisis:** Un colaborador de Caja Sullana, La Victoria -2020.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Técnica:** Hernández et al. (2014), indica que la encuesta permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas para preparar para el análisis de resultados.

Cabe señalar que este cuestionario fue online y tuvo un escalonamiento de Likert de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
*Escala de Likert*

<b>OPCION DE RESPUESTA</b>	<b>PUNTAJE</b>
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

**Validación del instrumento:** Hernández et al. (2014) mencionaron que la validez es el grado en que un instrumento mide la variable que busca medir. La validación fue realizada por expertos pertenecientes a la escuela de administración de la UCV, los mismo que determinaron el nivel de validez del instrumento usado, en este caso, el cuestionario.

Los expertos fueron: El Mg. Edgar Lino Gamarra, el Mgtr. Jesús Romero Pacora y Mg. Shulya Reynoso Arcos.

**Tabla 1***Validación de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación Instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>1</b>	Mg. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Asesor Teórico - Metodológico
<b>2</b>	Mg. Edgar Lino Gamarra	Aplicable	Administrador de empresas
<b>3</b>	Mg. Shulya Reynoso Arcos	Aplicable	Licenciada en Administración – Gestión Estratégica

**Confiabilidad del instrumento:** Hernández et al. (2014) aseveran cuando se le aplica al mismo individuo el mismo instrumento da los mismos resultados. Por ser politómica se utilizó el Alfa de Cronbach.

**Tabla 3***Escala del Coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>NIVEL</b>	<b>VALOR</b>
Excelente	>0,90
Bueno	0,80 a 0,90
Aceptable	0,70 a 0,80
Cuestionable	0,60 a 0,70
Pobre	0,50 a 0,60
Inaceptable	<0,50

Asimismo, para calcular dicho coeficiente se empleó el programa SPSS. En este sentido, se realizó la prueba de fiabilidad para cada variable en base a 55 personas.

#### **Prueba de fiabilidad para la variable Comunicación Institucional**

**Tabla 4**

*Resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el primer cuestionario*

Estadísticas de fiabilidad	N° de elementos
0.969	55

#### **Prueba de fiabilidad para la variable Compromiso Organizacional**

**Tabla 5**

*Resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el segundo cuestionario*

Estadísticas de fiabilidad	N° de elementos
0.961	55

Del análisis realizado se puede concluir que el alfa de Cronbach para el primer cuestionario es 0.969 que es un coeficiente calificado como muy satisfactorio lo cual quiere decir que el primer cuestionario es de muy alta confiabilidad para su aplicación.

De la misma manera se puede concluir que el alfa de Cronbach para el segundo cuestionario es 0.961 que es un coeficiente calificado como muy satisfactorio lo cual quiere decir que el segundo cuestionario es de muy alta confiabilidad para su aplicación.

### **3.4. Procedimientos**

Para la investigación desarrollada se utilizaron las variables comunicación institucional y compromiso laboral, definidas por Fernández & Fernández (2017) y Idalberto Chiavenato (2017) respectivamente. En base a ambas teorías se determinaron las dimensiones e indicadores para cada variable, los cuales fueron los ítems para elaborar el instrumento usado: el cuestionario. En este sentido, se validó el cuestionario por juicio de expertos; a cargo de profesionales establecidos por la escuela de Administración de la UCV. Además, se aplicó un cuestionario de 60 ítems evaluados a través de la Escala de Likert y posteriormente se procesó los datos con SPSS. Finalmente, se brindaron las recomendaciones a la investigación.

### **3.5. Método de análisis de datos**

Se realizó la recolección de datos y el vaciado de los mismos en el estadístico SPSS ya que es un enfoque cuantitativo y se efectuó la escala estadística a través de barras de frecuencia.

### **3.6. Aspectos éticos**

Se mantuvo el anonimato de los participantes del cuestionario. En este sentido, se tuvo el consentimiento informado por parte de cada uno. Además, se ha citado todos los textos utilizados en esta investigación, la cual se ha realizado en base a la guía de observables de la UCV. Asimismo, cabe precisar que esta investigación se ha analizado en el programa Turnitin para medir el grado de plagio o copia del mismo.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo univariado

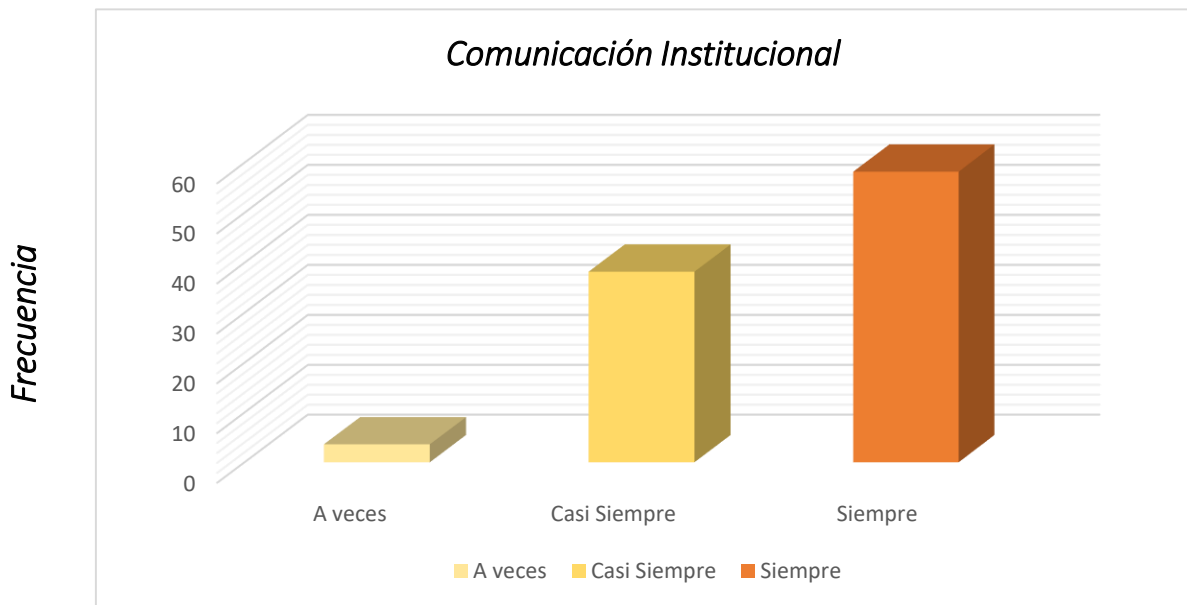
**Tabla 2**

*Frecuencias de la variable comunicación institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>A VECES</b>	2	3.6	3.6	3.6
	<b>CASI SIEMPRE</b>	21	38.2	38.2	41.8
	<b>SIEMPRE</b>	32	58.2	58.2	100.0
	<b>Total</b>	55	100.0	100.0	

**Figura 1**

*Frecuencias de la variable comunicación institucional*



*Nota.* Conforme a la tabla 6 y a la figura 1, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 3.6% (que equivale a 2 colaboradores) manifestó que la comunicación institucional es deficiente en la empresa Caja Sullana. El 38.2% (que equivale a 21 colaboradores) expresó que

la comunicación institucional es regular en la Caja Sullana. El 58.2% (que equivale a 32 colaboradores) señaló que la comunicación institucional es óptima en la empresa Caja Sullana.

**Tabla 7**

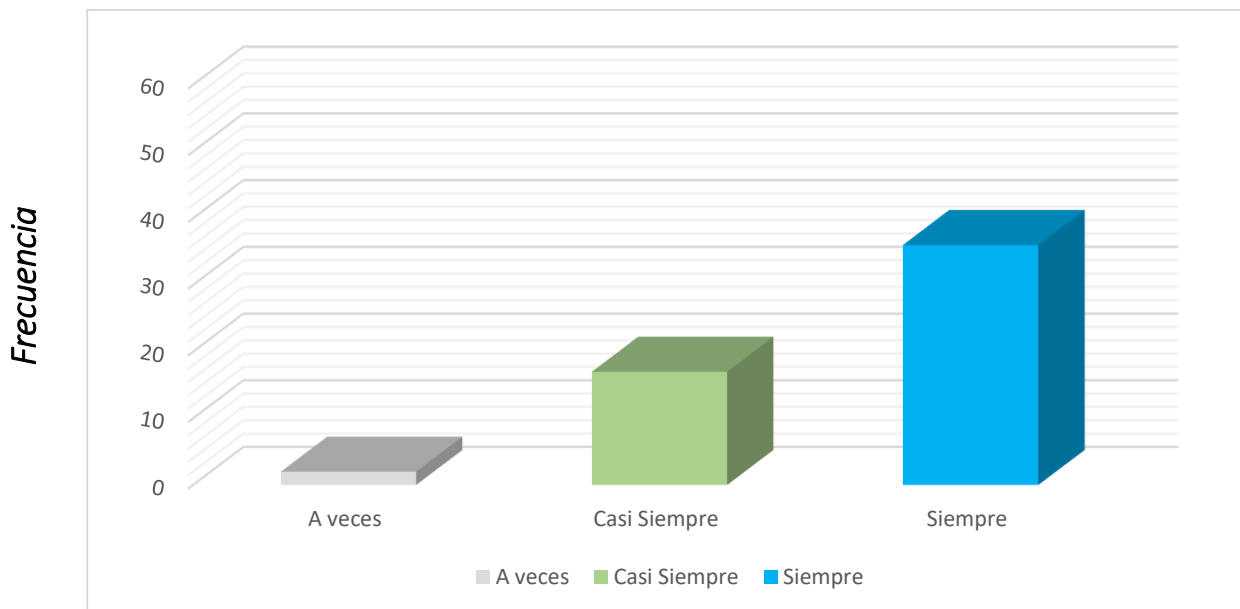
*Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	3.6	3.6	3.6
	CASI SIEMPRE	17	30.9	30.9	34.5
	SIEMPRE	36	65.5	65.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Figura 2**

*Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente*

*Comunicación ascendente*



*Nota.* Conforme a la tabla 7 y a la figura 2, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 3.6% (que equivale a 2

colaboradores) manifestó que la comunicación ascendente es deficiente en Caja Sullana. El 30.9% (que equivale a 17 colaboradores) expresó que la comunicación ascendente es regular en Caja Sullana. El 65.5% (que equivale a 36 colaboradores) señaló que la comunicación ascendente es óptima en la Caja Sullana.

**Tabla 8**

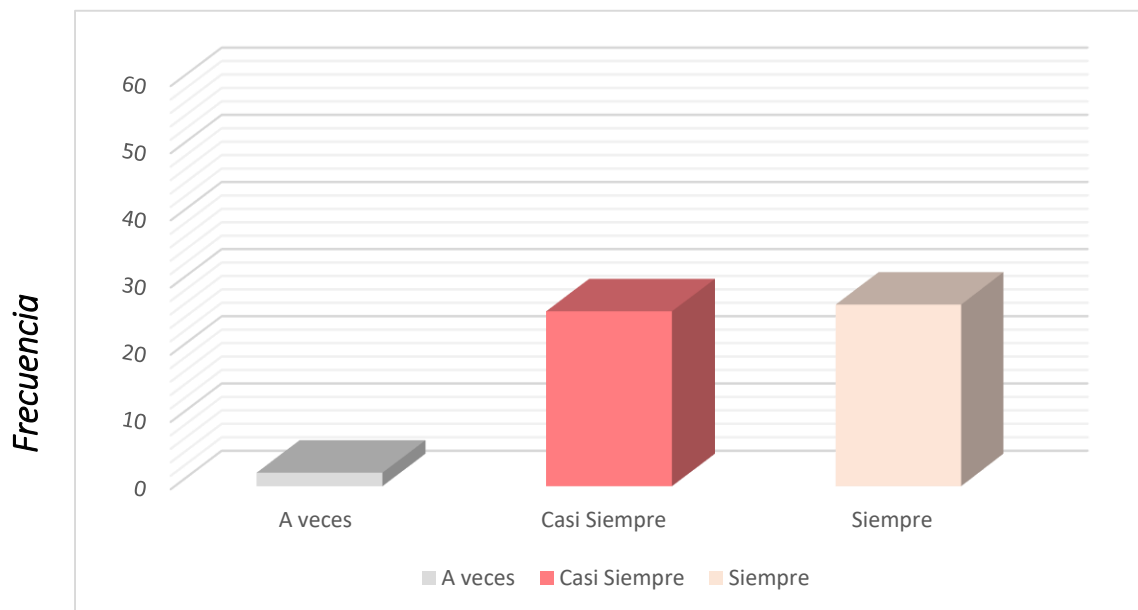
*Frecuencias de la dimensión comunicación descendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	3.6	3.6	3.6
	CASI SIEMPRE	26	47.3	47.3	50.9
	SIEMPRE	27	49.1	49.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Figura 2**

*Frecuencias de la dimensión comunicación descendente*

*Comunicación descendente*



*Nota.* Conforme a la tabla 8 y a la figura 3, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 3.6% (que equivale a 2 colaboradores) manifestó que la comunicación descendente es deficiente en la empresa Caja Sullana. El 47.3% (que equivale a 26 colaboradores) expresó que la comunicación descendente es regular en la empresa Caja Sullana. El 49.1% (que equivale a 27 colaboradores) señaló que la comunicación descendente es óptima en la empresa Caja Sullana.

**Tabla 3**

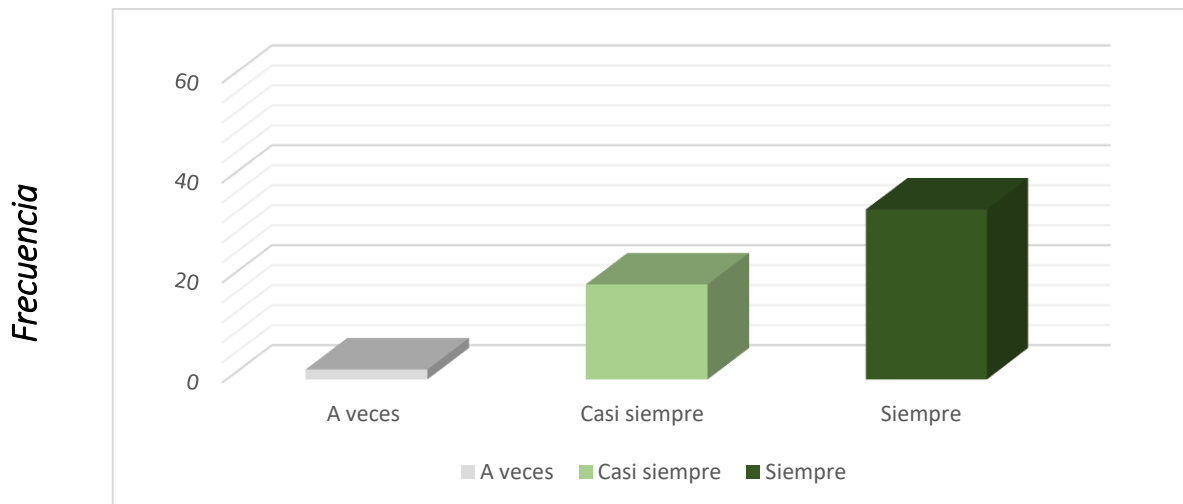
*Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	3.6	3.6	3.6
	CASI SIEMPRE	19	34.5	34.5	38.2
	SIEMPRE	34	61.8	61.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Figura 3**

*Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal*

*Comunicación horizontal*



*Nota.* Conforme a la tabla 9 y a la figura 4, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 3.6% (que equivale a 2 colaboradores) manifestó que la comunicación horizontal es deficiente en Caja Sullana. El 34.5% (que equivale a 19 colaboradores) expresó que la comunicación horizontal es regular en Caja Sullana. El 61.8% (que equivale a 34 colaboradores) señaló la comunicación horizontal es óptima en la Caja Sullana.

**Tabla 10**

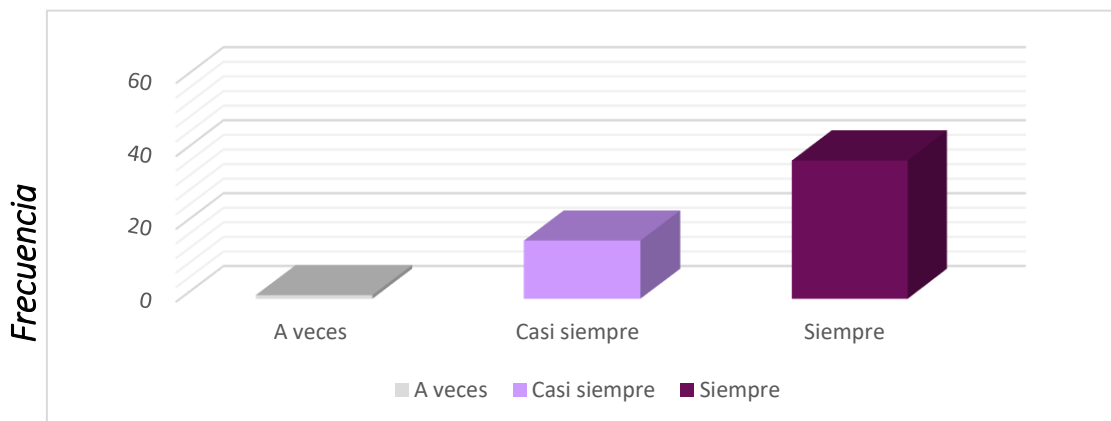
*Frecuencias de la variable compromiso organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	1.8	1.8	1.8
	CASI SIEMPRE	16	29.1	29.1	30.9
	SIEMPRE	38	69.1	69.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Figura 5**

*Frecuencias de la variable compromiso organizacional*

*Compromiso organizacional*



*Nota.* Conforme a la tabla 10 y a la figura 5, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 1.8% (que equivale a 1 colaborador) manifestó que el compromiso organizacional es deficiente en Caja Sullana. El 29.1% (que equivale a 16 colaboradores) expresó que el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 69.1% (que equivale a 38 colaboradores) señaló el compromiso organizacional es óptimo en la Caja Sullana.

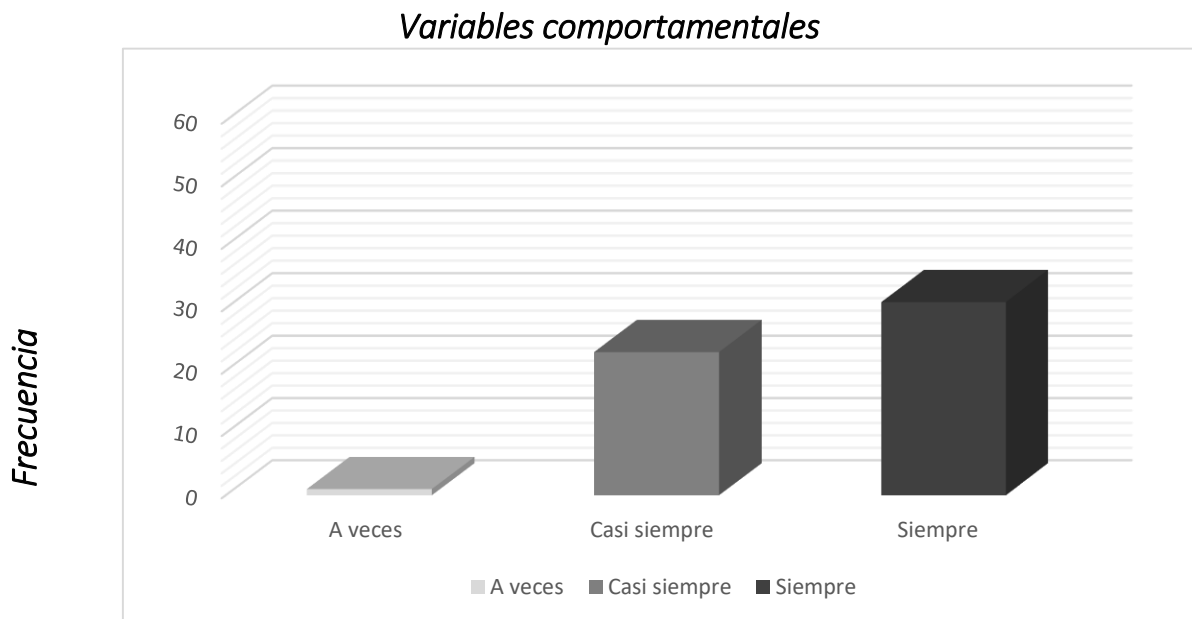
**Tabla 11**

*Frecuencias de la dimensión variable comportamentales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	1.8	1.8	1.8
	CASI SIEMPRE	23	41.8	41.8	43.6
	SIEMPRE	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Figura 6**

*Frecuencias de la dimensión variable comportamentales*



*Nota.* Conforme a la tabla 11 y a la figura 6, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 1.8% (que equivale a 1 colaborador) manifestó que las variables comportamentales son deficientes en Caja Sullana. El 41.8% (que equivale a 23 colaboradores) expresó que las variables comportamentales es regular en Caja Sullana. El 56.4% (que equivale a 31 colaboradores) señaló que las variables comportamentales son óptimas en la Caja Sullana.

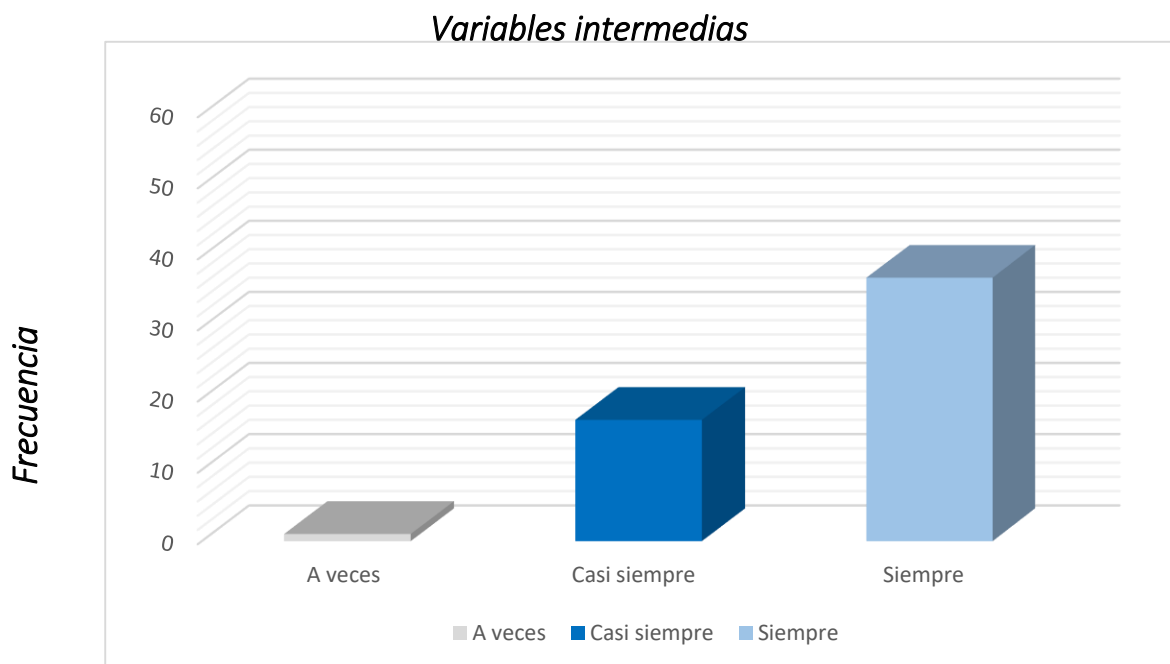
**Tabla 12**

*Frecuencias de la dimensión variables intermedias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>A VECES</b>	<b>1</b>	<b>1.8</b>	<b>1.8</b>	<b>1.8</b>
	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>17</b>	<b>30.9</b>	<b>30.9</b>	<b>32.7</b>
	<b>SIEMPRE</b>	<b>37</b>	<b>67.3</b>	<b>67.3</b>	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 7**

*Frecuencias de la dimensión variables intermedias*



*Nota.* Conforme a la tabla 12 y a la figura 7, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 1.8% (que equivale a 1 colaborador) manifestó que las variables intermedias son deficientes en Caja Sullana. El 30.9% (que equivale a 17 colaboradores) expresó que las variables intermedias es regular en Caja Sullana. El 67.3% (que equivale a 37 colaboradores) señaló que las variables intermedias son óptimas en la Caja Sullana.

**Tabla 13**

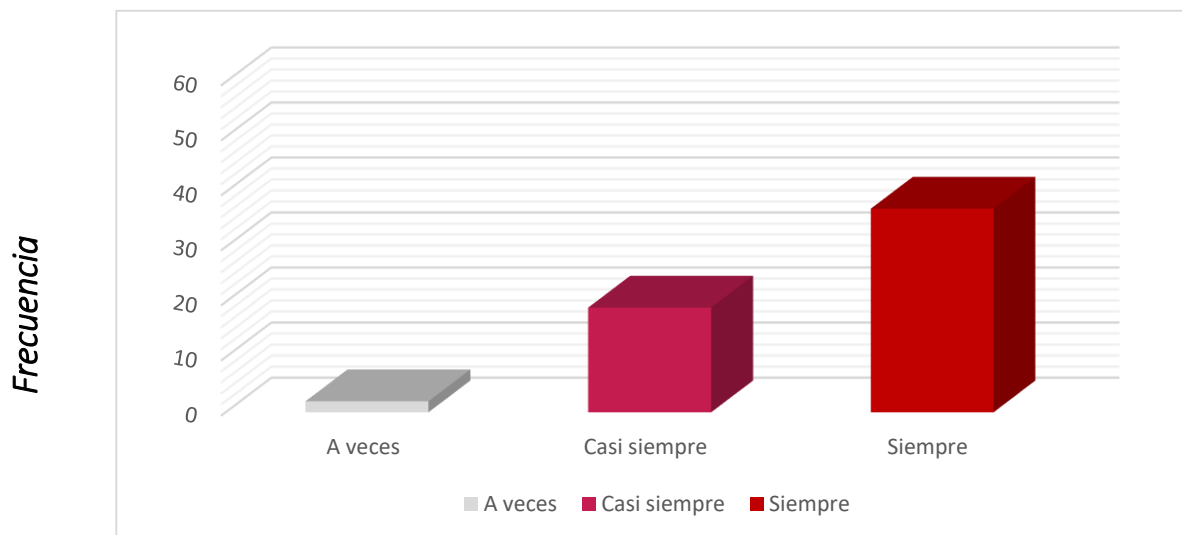
*Frecuencias de la dimensión variables resultantes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>A VECES</b>	<b>2</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>	<b>3.6</b>
	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>19</b>	<b>34.5</b>	<b>34.5</b>	<b>38.2</b>
	<b>SIEMPRE</b>	<b>34</b>	<b>61.8</b>	<b>61.8</b>	<b>100.0</b>
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**Figura 8**

*Frecuencias de la dimensión variables resultantes*

*Variables resultantes*





*Nota.* Conforme a la tabla 13 y a la figura 8, del 100% de los colaboradores encuestados (que equivale a 55 colaboradores), el 3.6% (que equivale a 2 colaboradores) manifestó que las variables resultantes son deficientes en Caja Sullana. El 34.5% (que equivale a 19 colaboradores) expresó que las variables resultantes es regular en Caja Sullana. El 61.8% (que equivale a 34 colaboradores) señaló que las variables resultantes son óptimas en la Caja Sullana.

#### 4.2. Análisis descriptivo bivariado

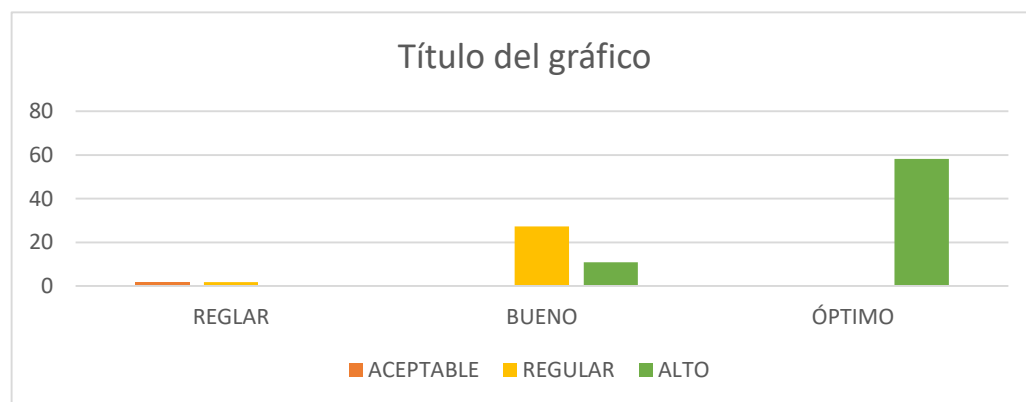
**Tabla 14**

*Tabla cruzada entre la variable comunicación institucional y la variable compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		ACEPTABLE	REGULAR	ALTO	
Comunicación Institucional	REGULAR	1.8%	1.8%		3.6%
	BUENO		27.3%	10.9%	38.2%
	ÓPTIMO			58.2%	58.2%
Total		1.8%	29.1%	69.1%	100.0%

**Figura 9**

*Histograma del cruce de la variable comunicación institucional y la variable compromiso organizacional*



*Nota.* Conforme a la tabla 14 y a la figura 09, del 100% de los clientes encuestados, el 1.8% manifestó que, cuando la comunicación institucional es regular, el compromiso organizacional es aceptable en Caja Sullana. El 1.8% indicó que, cuando la comunicación institucional es regular, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 27.3% señaló que, cuando la comunicación institucional es buena, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 10.9% expresó que, cuando la comunicación institucional es buena, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana. El 58.2% manifestó que, cuando la comunicación institucional es óptima, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana.

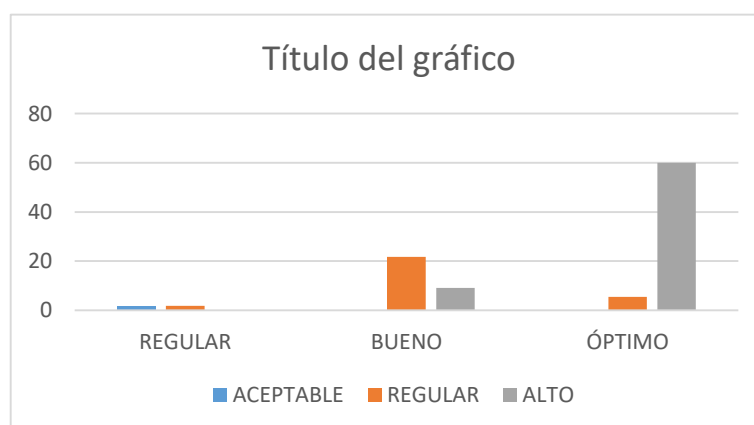
**Tabla 15**

*Tabla cruzada entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional		Total	
		ACEPTABLE	REGULAR	ALTO	
Comunicación ascendente	REGULAR	1.8%	1.8%		3.6%
	BUENO		21.8%	9.1%	30.9%
	ÓPTIMO		5.5%	60.0%	65.5%
Total		1.8%	29.1%	69.1%	100.0%

**Figura 10**

*Histograma del cruce de la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional*



*Nota.* Conforme a la tabla 15 y a la figura 10, del 100% de los clientes encuestados, el 1.8% manifestó que, cuando la comunicación ascendente es regular, el compromiso organizacional es aceptable en Caja Sullana. El 1.8% indicó que, cuando la comunicación ascendente es regular, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 21.8% señaló que, cuando la comunicación ascendente es buena, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 9.1% expresó que, cuando la comunicación ascendente es buena, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana. El 5.5% manifestó que, cuando la comunicación ascendente es óptima, el compromiso organizacional es regular. El 60% señaló que, cuando la comunicación ascendente es óptima, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana.

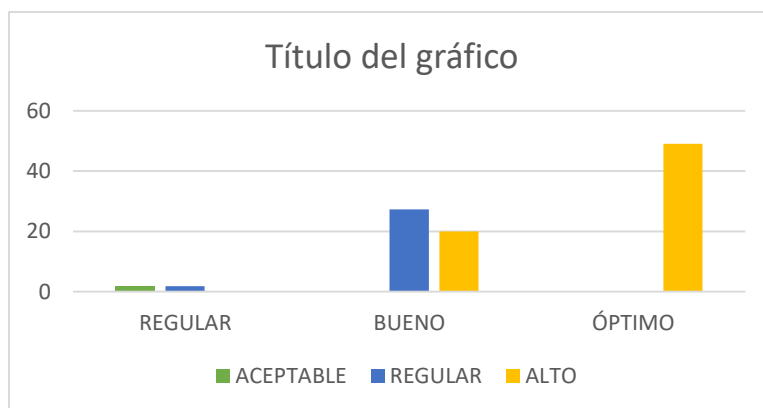
**Tabla 16**

*Tabla cruzada entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		ACEPTABLE	REGULAR	ALTO	
Comunicación descendente	REGULAR	1.8%	1.8%		3.6%
	BUENO		27.3%	20.0%	47.3%
	OPTIMO			49.1%	49.1%
Total		1.8%	29.1%	69.1%	100.0%

**Figura 11**

*Histograma del cruce de la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional*



*Nota.* Conforme a la tabla 16 y a la figura 11, del 100% de los clientes encuestados, el 1.8% manifestó que, cuando la comunicación descendente es regular, el compromiso organizacional es aceptable en Caja Sullana. El 1.8% indicó que, cuando la comunicación descendente es regular, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 27.3% señaló que, cuando la comunicación descendente es buena, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 20% expresó que, cuando la comunicación descendente es buena, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana. El 49.1% manifestó que, cuando la comunicación descendente es óptima, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana.

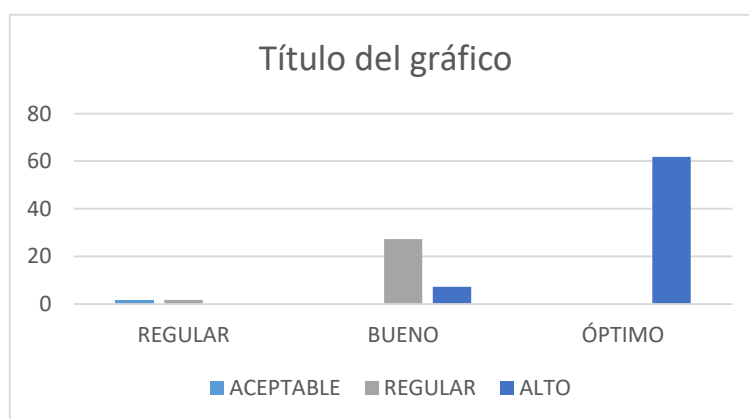
**Tabla 17**

*Tabla cruzada entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional			Total
		ACEPTABLE	REGULAR	ALTO	
Comunicación horizontal	REGULAR	1.8%	1.8%		3.6%
	BUENO		27.3%	7.3%	34.5%
	OPTIMO			61.8%	61.8%
Total		1.8%	29.1%	69.1%	100.0%

**Figura 12**

*Histograma del cruce de la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional*



*Nota.* Conforme a la tabla 17 y a la figura 12, del 100% de los clientes encuestados, el 1.8% manifestó que, cuando la comunicación horizontal es regular, el compromiso organizacional es aceptable en Caja Sullana. El 1.8% indicó que, cuando la comunicación horizontal es regular, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 27.3% señaló que, cuando la comunicación horizontal es buena, el compromiso organizacional es regular en Caja Sullana. El 7.3% expresó que, cuando la comunicación horizontal es buena, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana. El 61.8% manifestó que, cuando la comunicación horizontal es óptima, el compromiso organizacional es alto en Caja Sullana.

#### **4.3. Prueba de normalidad**

Para una muestra menor a 50, se debe tomar los resultados de Shapiro-Wilk; mientras que, para una muestra de 50 a más, se debe utilizar el resultado de Kolmogorov-Smirnov. Hernández et al. (2014).

Para identificar si la muestra es paramétrica o no paramétrica se tomó en consideración el resultado de la significancia obtenida: Si el valor Sig.<0,05 la muestra es no paramétrica, si el valor Sig.>0,05 la muestra es paramétrica. Adicionalmente, para determinar el estadígrafo se consideró si la muestra para cada variable y dimensión fue paramétrica o no paramétrica: Cuando la muestra es no paramétrica se aplica el estadígrafo Rho de Spearman y cuando la muestra es paramétrica se aplica el estadígrafo R de Pearson. Si en el cruce de variables y dimensiones se obtuvo una muestra paramétrica y una no paramétrica, se aplica el estadígrafo Rho de Spearman.

**Tabla 18***Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación ascendente	.152	55	.003	.906	55	<.001
Comunicación descendente	.187	55	<.001	.911	55	<.001
Comunicación horizontal	.188	55	<.001	.879	55	<.001
Comunicación institucional	.135	55	.014	.911	55	<.001
Compromiso organizacional	.126	55	.031	.931	55	.004
Variables comportamentales	.101	55	.200*	.946	55	.016
Variables intermedias	.171	55	<.001	.893	55	<.001
Variables resultantes	.202	55	<.001	.878	55	<.001
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.						
a. Corrección de significación de Lilliefors						

*Nota.* De acuerdo con la tabla 18, la prueba de normalidad para conocer la integridad de ajuste del reparto de las variables comunicación institucional y compromiso organizacional; así como sus dimensiones, se determinó utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que se trabajó con una muestra de 55 colaboradores. Por este motivo, se ha usado el estadígrafo de Rho de Spearman para estudiar muestras no paramétricas.

#### **4.4. Análisis inferencial bivariado**

##### **Regla de decisión:**

Cuando el valor de Sig.>0,05 la hipótesis nula (H0) es aceptada y la hipótesis alterna (Ha) es rechazada. Cuando el valor de Sig.<0,05 la hipótesis nula (H0) es rechazada y la hipótesis alterna (Ha) es aceptada.

Para establecer el nivel de correlación, se obtuvo como referencia a Mondragón (2014), quien planteó los niveles de correlación bilateral, que se muestran a continuación:

**Tabla 19**

*Niveles de correlación bilateral*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

**Fuente:** Recopilado de la revista científica *Movimiento Científico*. Mondragón (2014)

**Prueba de hipótesis general**

***Hipótesis estadística***

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020

**Tabla 20**

*Prueba de hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Comunicación institucional</b>	<b>Compromiso organizacional</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación institucional</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>1.000</b>	<b>.878**</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.</b>	<b>&lt;.001</b>
		<b>N</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
	<b>Compromiso organizacional</b>	<b>Coeficiente de correlación</b>	<b>.878**</b>	<b>1.000</b>
		<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>&lt;.001</b>	<b>.</b>
		<b>N</b>	<b>55</b>	<b>55</b>

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

*Nota.* Conforme a la tabla 20, el análisis Rho de Spearman reveló un nivel de significancia bilateral de 0,001; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la relación entre la variable comunicación institucional y el compromiso organizacional es significativa con un nivel de 0,878 positivo, determinando que existe correlación positiva media entre las variables de investigación.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

#### ***Hipótesis estadística***

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.



**Tabla 21***Prueba de hipótesis específica 1*

Correlaciones				
			Comunicación ascendente	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1.000	.863**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	55	55
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.863**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	55	55

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

*Nota.* Conforme a la tabla 21, el análisis Rho de Spearman reveló un nivel de significancia bilateral de 0,001; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional es significativa al nivel de 0,863 positivo; determinando que existe correlación positiva media entre las variables de la investigación.

**Prueba de hipótesis específica 2*****Hipótesis estadística***

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.

## Tabla 22

### Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Comunicación descendente	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1.000	.770**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	55	55
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.770**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	55	55

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

*Nota.* Conforme a la tabla 22, el análisis Rho de Spearman reveló un nivel de significancia bilateral de 0,001; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional es significativa al nivel de 0,770 positivo; determinando que existe correlación positiva media entre las variables de la investigación.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### ***Hipótesis estadística***

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria en el año 2020.

**Tabla 23***Prueba de hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
			Comunicación horizontal	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	1.000	.888**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	55	55
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.888**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	55	55

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

*Nota.* Conforme a la tabla 23, el análisis Rho de Spearman reveló un nivel de significancia bilateral de 0,001; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional es significativa al nivel de 0,888 positivo; determinando que existe correlación positiva media entre las variables de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue resolver si se relacionan las variables comunicación institucional y compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2021. Los resultados estadísticos obtenidos después de analizar los datos recopilados en la muestra seleccionada de 55 colaboradores se contrastarán por medio de los resultados de las evidencias internas y las evidencias externas.

La hipótesis general planteada propuso inferir la existencia de una relación entre la variable comunicación institucional y la variable compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria; cuyo resultado obtenido, del Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,001 y un valor de 0,878, aceptando la hipótesis alterna, existiendo una correlación positiva entre ambas variables de la investigación. Los resultados se sustentan en base al autor teórico Fernández y Fernández (2017) asevera que es muy importante que haya una buena comunicación interna dentro de la empresa, de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. Situación que es compartida por la tesis de Barral (2018), que obtuvo un resultado del valor de Spearman de 0,552 y una sig. de 0.00, concluyendo en la existencia de correlación entre sus variables comunicación interna y compromiso organizacional, bajo la premisa de su teórico Blanco y Lobato (2009), quien considera que la comunicación interna en las instituciones es primordial para un buen clima y comportamiento organizacional. De igual manera su teórico Newstrom (2011) manifestó que el compromiso organizacional es la conducta positiva de una o varias personas dentro de un ambiente o corporación. Refuerza la tesis de Silva (2018), donde se obtuvo como resultado 0,448 con el estadígrafo Rho Spearman y 0,05 de significancia, aceptando la existencia de la relación significativa entre las variables de estudio siendo el autor teórico Capriotti (2009) aseverando que la comunicación organizacional interna influye en el desenvolvimiento de los colaboradores, y Robbins (2009) manifestó que el comportamiento organizacional es clave para el éxito de toda organización porque el

desenvolvimiento y la actitud asertiva es importante para la institución. Ello ha sido respaldado por los estudios de De Sisto y Handmer (2021) afirmaron que La comunicación institucional es la clave para una eficaz colaboración interinstitucional, es decir, toda corporación mostrará evidencias de calidad si esta mantiene dialogo con su personal de manera transparente y motivadora. Así mismo, Gar y La Porte (2020) y Sienkiewicz y Owczarek (2020) coincidieron que la comunicación institucional es la que lleva a los colaboradores a mantener confianza en sí mismo ya que los gerentes manifiestan confianza en ellos, motivándolos en la identificación de metas y valores de la institución. En otras palabras, los gerentes tienen el compromiso de "cuidar" de sus empleados influyendo en el desarrollo de capacidades y competencias a nivel personal y por ende empresarial. Cabe resaltar también que en toda organización se debe dar la comunicación por objetivos dándose una comunicación institucional interna, intermedia y externa. Por otro lado, en la variable compromiso organizacional, las investigaciones de Amtu, Souisa, Joseph y Lumamuly (2021) afirmaron que es la identificación y participación entusiasta de las personas en la empresa. Los valores intrínsecos del trabajo están estrechamente relacionados con el compromiso organizacional y depende de los gerentes o jefes lograr el compromiso y la lealtad en los colaboradores. En concordancia con lo mencionado, Aralaha, Pattiruhu, y Makulua (2021) y Ahn y Jeong (2021) coinciden que el compromiso organizacional consiste en que los colaboradores poseen un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización; y están dispuestos a dar su valor agregado por el nivel de lealtad y apego que sienten por la corporación.

La primera hipótesis específica planteada propuso inferir la existencia de una relación entre comunicación ascendente y el comportamiento organizacional cuyo resultado obtenido, Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,863 y un valor de 0,001, aceptando la hipótesis alterna deduciendo que existe una correlación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria. Los resultados obtenidos se sustentan en la definición del autor Fernández y Fernández (2017) que define la comunicación ascendente como el modelo para la solución de problemas, sugerencias para la mejora

comunicativa e información con respecto al desempeño del personal y el ámbito contable o financiero. Este aporte se sustenta con las investigaciones de López (2016) donde obtuvieron como resultado 0.170 en el coeficiente de Pearson y con sig. de 0.000, por lo cual hay relación entre la comunicación y el compromiso organizacional. Así mismo acorde a las investigaciones de Joy-Thomas, Jeter y Hansen (2020) analizan en sus estudios que se debe implantar una comunicación ascendente en la organización ya que cada empleado tiene que derribar sus propios temores e inseguridades que ocasiona que no se cumplan los objetivos, y de igual manera debe mantenerse un clima afectivo, y esta no solo sea contemplada como refugio laboral sino también como un espacio de desarrollo personal. Por otra parte, la investigación de Sienkiewicz-Małyjurek, y Owczarek (2020) coinciden que toda empresa posee metas y son el eje primordial de calidad. Por ello es importante impartir una comunicación ascendente para que los jefes desarrollen competencias en sus empleados y posean todas las herramientas para defenderse de manera comunicativa y con discernimiento corporativo. Por otro lado, Brown, Paz-Aparicio y Revilla (2020) y Hlanganipai Ngirande (2021) coinciden que el compromiso organizacional es cuando los empleados están involucrados con los valores, las metas y objetivos de la institución, y muestran esfuerzo y entusiasmo al trabajar hacia las metas corporativas. Se vuelven menos competitivos y más colaborativos, es decir, ya no solo velan por su bienestar personal sino por el bien común de la organización.

La segunda hipótesis específica planteada propuso inferir la existencia de una relación entre comunicación descendente y el comportamiento organizacional cuyo resultado obtenido, Rho de Spearman de 0,770 y un valor de 0,001, aceptando la hipótesis alterna deduciendo que existe una correlación significativa entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos se sustentan en la definición del autor Fernández y Fernández (2017) que define la comunicación descendente como el dialogo para la realización del trabajo en equipo, así como el conocimiento de los objetivos y las estrategias institucionales. De igual modo surge la empatía, el acompañamiento y la confianza mutua entre el líder y los colaboradores. Este aporte se sustenta con las investigaciones de Ocon, Ramírez y Flores (2017) donde obtuvieron como resultado

0.641 en el coeficiente de Pearson. Así mismo acorde a las investigaciones de Pekkala (2019), la comunicación organizacional también se da de manera descendente centrada en encontrar respuestas a través del dialogo. La gerencia crea condiciones organizacionales que permiten y motivan a los empleados a comunicarse profesionalmente. Con este fin, se basa en establecer comunicación a través de la empatía y la confianza mutua. Por otra parte, la investigación de Ates y Unal (2021) mencionan que el compromiso organizacional es mostrar lealtad a la filosofía, misión y visión de la organización conectándose con un sentido de responsabilidad. El compromiso se da con la empresa y con los colaboradores ya que están dispuestos a realizar metas y objetivos. El compromiso organizacional ayuda al colaborador a ser fuerte y resistente ante momentos difíciles. Así mismo, aumenta la motivación y la satisfacción laboral.

La tercera hipótesis específica planteada propuso inferir la existencia de una relación entre comunicación horizontal y el comportamiento organizacional cuyo resultado obtenido, Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,888 y un valor de 0,001, aceptando la hipótesis alterna deduciendo que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos se sustentan en la definición del autor Fernández y Fernández (2017) que define la comunicación horizontal como la solución eficaz cuando surja conflictos interdepartamentales estableciéndose una coordinación estratégica bajo una asesoría calificada. Este aporte se sustenta con las investigaciones de Bravo (2017) donde obtuvo como resultado 0.780 en el coeficiente de Spearman estableciéndose una relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional. Así mismo acorde a las investigaciones de Joy-Thomas, Jeter, y Hansen (2020) manifestaron que la comunicación institucional se da de manera horizontal cuando se establece un diálogo entre los actores dándose las tres "C": Comunicación, Coaching (entrenamiento de emociones) y conexión ya que de esa manera se establecerán lazos de comunicación organizacional o institucional. De igual modo, Valitova y Besson (2021) afirmaron que las relaciones interpersonales al efectuarse de manera positiva solucionan un cuadro de conflictos que lleva a la empresa a conciliar y ser constructores en la resolución de

problemas llevando a la empresa a mantener un clima de confianza entre toda la comunidad empresarial. Mantener una comunicación institucional fluida no es sencillo si los gerentes muestran una actitud reacia y de subestima hacia sus colaboradores. Por otro lado, la investigación Aralaha, Pattiruhu y Makulu (2021) y Hlanganipai Ngirande (2021) en sus estudios coinciden que para que exista un compromiso organizacional estable y horizontal, el líder debe desarrollar competencias en sus empleados para que sientan que son apreciados y tomados en cuenta por sus jefes y no solo son vistos con recursos humanos que deben de lograr una meta. En conclusión, de acuerdo a la información analizada se puede aseverar que el compromiso organizacional es el eje primordial que debe desarrollarse en los colaboradores para que estos laboren con asertividad, entusiasmo y siempre pensando en el bien común, en otras palabras, hacer su trabajo placentero y así conseguir las metas organizacionales y las metas personales.



## V. CONCLUSIONES

En base a los resultados, se definieron las siguientes conclusiones:

Primera: Conforme con los resultados adquiridos de las variables de estudio, del 100% de los encuestados (que equivale a 55 colaboradores), Rho de Spearman = 0,878 con significancia de 0,001; por lo cual existe correlación positiva media entre las variables de investigación.

Segunda: Conforme a los resultados conseguidos entre comunicación ascendente y compromiso organizacional, del 100% de los colaboradores encuestados, el Rho Spearman= 0,863 reveló significancia de 0,001; hallándose relación significativa entre comunicación ascendente y compromiso organizacional.

Tercera: Conforme a los resultados conseguidos entre comunicación descendente y compromiso organizacional, del 100% de los colaboradores encuestados, el Rho Spearman= 0,770 reveló significancia de 0,001; hallándose relación significativa entre comunicación descendente y compromiso organizacional,

Cuarta: Conforme a los resultados conseguidos entre comunicación horizontal y compromiso organizacional, del 100% de los colaboradores encuestados, el  $\rho$  Rho Spearman= 0,888 reveló significancia de 0,001; hallándose relación positiva media entre comunicación descendente y compromiso organizacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

A los propietarios de la empresa Caja Sullana la Victoria se les sugiere:

Primera: Los resultados serán informados a la organización para que se realice una reingeniería siendo el área de recursos humanos quien lleve la batuta de estos proyectos.

Segunda: Generar una comunicación más fluida entre jefes y subordinados, realizar reuniones que consten de relaciones interpersonales para así lograr la comunicación entre todas las áreas.

Tercera: Realizar un taller de “Comunicación empática y asertiva” para los colaboradores y los jefes de cada área y así desarrollar una comunicación institucional entre toda la comunidad.

Cuarto: El área de recursos humanos acompañe a cada colaborador para que sienta que es atendido y así pueda estar acompañado en las diversas actividades y funciones que realiza.

## REFERENCIAS

- Gara, G. L., & La Porte, J. M. (2020). Processes of building trust in organizations: Internal communication, management, and recruiting. *Church, Communication and Culture*, 5(3), 298-319. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/23753234.2020.1824581>
- Gutiérrez-García, E., Recalde, M., & Alfaro, J. A. (2021). Corporate communication in open innovation: A case-study of three multinationals. *Corporate Communications*, 26(2), 348-364. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0048>
- Prado-Roman, C., Diez-Martin, F., & Blanco-Gonzalez, A. (2020). The effect of communication on the legitimacy and performance of organizations. *Revista Brasileira De Gestão De Negócios*, 22(3), 565-581. doi:<http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071>
- Jacobsen, C. B., & Heidi, H. S. (2021). Leadership strategies and internal communication in public organizations. *The International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 137-154. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086>
- Agarwal, U. A., & Narayana, S. A. (2020). Impact of relational communication on buyer–supplier relationship satisfaction: Role of trust and commitment. *Benchmarking*, 27(8), 2459-2496. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2019-0220>

Pisar, P., & S, M. E. M. (2020). CONTROLLING, COMMUNICATION AND CORPORATE CULTURE – THE OPPORTUNITIES FOR SMES. *Economics & Sociology*, 13(3), 113-132.  
doi:<http://dx.doi.org/10.14254/2071-789X.2020/13-3/8>

González-Cruz, T.,F., Botella-Carrubi Dolores, & Martínez-Fuentes, ,C.M. (2020). The effect of firm complexity and founding team size on agile internal communication in startups. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 16(3), 1101-1121.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11365-019-00633-1>

De Sisto, M., & Handmer, J. (2020). Communication: The key for an effective interagency collaboration within the bushfire investigation network. *International Journal of Emergency Services*, 9(3), 299-312.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJES-04-2019-0020>

Moffett, J. W., Folse Judith, A. G., & Palmatier, R. W. (2021). A theory of multiformat communication: Mechanisms, dynamics, and strategies. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 49(3), 441-461.  
doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s11747-020-00750-2>

Papic-Domínguez, K. (2020). Methods of internal organizational communication in public schools, *chile. Alteridad*, 15(2), 241-255.  
doi:<http://dx.doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>

- Owczarek, T. (2021). Complementarity of communication and coordination in ensuring effectiveness of emergency management networks. *Sustainability*, 13(1), 221. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13010221>
- Palazzo, M., Foroudi, P., Kitchen, P. J., & Siano, A. (2020). Developing corporate communications: Insights from the Italian scenario. *Qualitative Market Research*, 23(3), 407-426. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/QMR-12-2017-0185>
- Mutiganda, J., Grossi, G., & Hassel, L. (2020). Investigation of communication in budgetary accountability routines. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 17(3), 321-344. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/QRAM-06-2018-0039>
- Pekkala, K. (2020). Managing the communicative organization: A qualitative analysis of knowledge-intensive companies. *Corporate Communications*, 25(3), 551-571. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0040>
- Valitova, A., & Besson, D. (2021). Interpersonal communications at core of conflicts' escalation in organization. The interplay of interpersonal communication escalation, people's habitus and psycho-sociological processes are more important than contextual factors. *Journal of Organizational Change Management*, 34(1), 3-27. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JOCM-04-2017-0131>

Varma, M., Delahunt, B., Theodorus H van, d. K., Williamson, S. R., & Berney, D. M. (2020). Borderline gleason scores: Communication is the key. *Journal of Clinical Pathology*, 73(10), 616-617. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/jclinpath-2020-206948>

Anita R. Joy-Thomas, Jeter, C. B., & Emily Hansen-Kiss. (2020). Communication, coaching, and connection: The 3Cs for community cohesion during a crisis. *Journal of Dental Education*, doi:<http://dx.doi.org/10.1002/jdd.12299>

Reynolds, R. A. (2020). The centrality of evidence in the communication discipline. *Western Journal of Communication*, 84(5), 521-527. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/10570314.2020.1771411>

Amtu, O., Aralaha, R., Pattiruhu, C. M., & Makulua. (2021). Creating higher education quality through leadership, organizational culture and organizational commitment. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 747(1) doi:<http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/747/1/012037>

Amtu, O., Souisa, S. L., Joseph, L. S., & Lumamuly, P. C. (2021). CONTRIBUTION OF LEADERSHIP, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL CULTURE TO IMPROVE THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION. *International Journal of Innovation*, 9(1), 131-157. doi:<http://dx.doi.org/10.5585/iji.v9i1.18582>

- Khan, S. K., Memon, M. A., Cheing, A., & Ting, H. (2021). ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR AND THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A STUDY OF PRIVATE UNIVERSITIES. *International Journal of Business and Society*, 22(1), 14-32. doi:<http://dx.doi.org/10.33736/ijbs.3160.2021>
- Ateş, A., & Ünal, A. (2021). The relationship between diversity management, job satisfaction and organizational commitment in teachers: A mediating role of perceived organizational support \*. *Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 21(1), 18-32. doi:<http://dx.doi.org/10.12738/jestp.2021.1.002>
- Zhao, D., Tian, F., Sun, X., & Zhang, D. (2021). The effects of entrepreneurship on the enterprises' sustainable innovation capability in the digital era: The role of organizational commitment, Person–Organization value fit, and perceived organizational support. *Sustainability*, 13(11), 6156. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13116156>
- Ngirande, H. (2021). Occupational stress, uncertainty and organisational commitment in higher education: Job satisfaction as a moderator. *SA Journal of Human Resource Management*, 19 doi:<http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1376>
- Brown, O., Paz-Aparicio, C., & Revilla, A. J. (2019). Leader's communication style, LMX and organizational commitment: A study of employee perceptions in peru. *Leadership & Organization Development Journal*, 40(2), 230-258. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-03-2018-0129>

Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Khalid, A. D. (2020). Human resources management practices and organizational commitment in higher education: The mediating role of work engagement. *The International Journal of Educational Management*, 35(1), 154-174. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0160>

Ahn, M., & Jeong, H. (2019). 11SG-018 Organisational commitment of hospital pharmacists, relating to the supportive organisational environment. *European Journal of Hospital Pharmacy.Science and Practice*, 26 doi:<http://dx.doi.org/10.1136/ejhpharm-2019-eahpconf.18>

Tae-Won Moon, Won-Moo Hur, Sung-Hoon, K., Jae-Woo, K., & Sung-Won, Y. (2014). Bridging corporate social responsibility and compassion at work: Relations to organizational justice and affective organizational commitment. *Career Development International*, 19(1), 49-72. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CDI-05-2013-0060>



# ANEXOS

## Anexo 1. Evidencias de la realidad local

### INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO

#### Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A.

Sesión de Comité N° 07/2021: 25 de marzo del 2021

Analista: Nadli Zapata T.

Información financiera intermedia al 31 de diciembre del 2020

nzapata@class.pe



La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A., ("Caja Sullana" o "la Caja"), es una institución especializada en microfinanzas que atiende principalmente a la población de las regiones del norte del país (47.48% de sus colocaciones), con colocaciones totales que representan 10.16% del total de colocaciones del conjunto realizado por las Cajas Municipales, a diciembre del 2020.

El saldo de depósitos registrado a diciembre del 2020 representó 9.94% del total captado por las Cajas Municipales, los cuales son efectuados mayoritariamente en Lima y Callao (55.92%).

El accionista principal y controlador de Caja Sullana es la Municipalidad Provincial de Sullana ("MPS") que posee 96.05% de su capital social, respecto de la cual mantiene adecuada independencia económica y financiera. Desde el año 2016, se incorporó como accionista el Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FOCMAC), mediante un aporte en acciones preferentes, que representan 3.95% del capital social.

Clasificaciones Vigentes	Anterior <sup>1/</sup>	Vigente
Información financiera al:	30.06.2020	31.12.2020
Fortaleza Financiera	C	C
Depósitos a Corto Plazo	CLA-3	CLA-3
Depósitos a Largo Plazo	BBB-	BBB-
Perspectivas	Negativas	Negativas

<sup>1/</sup> Sesión de Comité del 25.09.2020.

#### FUNDAMENTACION

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas a la fortaleza financiera y a los depósitos de Caja Sullana, toman en consideración, los siguientes factores:

- Su posición en el mercado, como importante institución microfinanciera, en cuanto a colocaciones y a captaciones, principalmente en la zona del norte del país.
- Su estrategia de negocio, con metas enfocadas en créditos a micro y a pequeñas empresas, orientadas a ampliar su base de clientes, incrementar sus colocaciones y mejorar sus indicadores de rentabilidad.
- La aplicación de herramientas automatizadas para la evaluación y el seguimiento de créditos minoristas, así como de políticas de riesgo conservadoras, que están generando cosechas de mejor desempeño crediticio.
- La importante captación de depósitos en el ejercicio 2020, con adecuada dispersión de los mismos, provenientes de una base de cerca de 696 mil personas naturales y con bajo costo promedio.
- Su gestión operativa enfocada en ahorros y en eficiencia en gastos operativos.
- La estrategia de fortalecimiento de las actividades de negocios en relación a labores administrativas, a fin de orientar los esfuerzos en incrementar la cartera de microfinanzas.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas, también toman en cuenta factores adversos, como:

#### Indicadores Financieros

En miles de soles.

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Total Activos (incl. contingentes)	3,347,079	3,028,054	3,676,187
Cartera Bruta	2,260,783	2,238,025	2,687,247
Activos Improductivos	502,022	585,970	506,216
Pasivos exigibles	3,019,143	2,686,257	3,361,944
Patrimonio	279,330	302,338	277,686
Resultado Operac. Bruto	375,503	311,306	256,824
Gastos de apoyo y depreciación	224,376	214,447	192,369
Provisiones por colocaciones	196,953	94,669	83,416
Resultado neto	(45,613)	1,139	(26,276)
Morosidad Básica	15.35%	17.43%	11.08%
Morosidad Global	21.43%	23.51%	16.99%
Cobertura Prov. vs. Patrim. Contable	52.28%	39.39%	49.64%
Tolerancia a pérdidas	19.08%	21.77%	16.39%
Ratio de Capital Global	13.57%	14.00%	11.98%
Liquidez Corto Plazo/Pasivos	3.23	2.81	2.57
Posición cambiaria	0.00	0.00	-0.01
Resul. Operac. Neto/Activos prod.	6.98%	5.76%	3.45%
Utilidad neto/Activos prod.	-2.10%	0.07%	0.33%
Utilidad neto/Patrimonio	-16.29%	0.38%	-9.46%
Gastos de apoyo/Act.prod.	10.36%	12.75%	10.30%
Ranking en colocac. Brutas	5/12	5/12	5/12
Ranking en depósitos	5/12	5/12	5/12
N° de agencias	77	77	77
N° de empleados	2,186	2,209	2,151

#### FORTALEZAS Y RIESGOS

##### Fortalezas

- Posición en el sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.
- Enfoque de operaciones hacia atención de pequeños y microempresarios.
- Medidas implementadas y herramientas para controlar riesgo crediticio y la gestión de cobranza.
- Diversificación de pasivos y estabilidad en captación de depósitos.
- Experiencia de la plana gerencial.

##### Riesgos

- Calidad crediticia de la cartera, con ratios de morosidad de los más elevados en el sistema financiero.
- Importante saldo de cartera reprogramada e impacto por requerimiento adicional de provisiones, cuando se retorne a la situación de morosidad real.
- Exposición patrimonial por descubertura de provisiones de su cartera de alto riesgo.
- Requerimientos adicionales de provisiones por riesgo de crédito no cubierto con generación propia de la Caja, registrando déficit de provisiones normativo.
- Reducidos resultados netos en últimos periodos.
- Saldo de cartera de deteriorada por ocurrencia del Fenómeno El Niño Costero del 2017.
- Situación de competencia en el segmento microfinanciero agudizada por creciente oferta de entidades bancarias.
- Coyuntura nacional inestable contribuye a: sobreendeudamiento de usuarios, variaciones en demanda por créditos y disminución de calidad de cartera.
- Relantización de la actividad económica por paralización de actividades productivas, así como por incremento del desempleo en diversos sectores económicos, a consecuencia de la pandemia del Covid-19.

**Anexo 2.** Matriz de operacionalización de la variable comunicación institucional y de la variable compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Institucional	Es muy importante que haya una buena comunicación interna dentro de la empresa, de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz.	Las dimensiones de la variable transformación digital son 3: Comunicación descendente, Comunicación ascendente, Comunicación horizontal	Comunicación descendente	Definición de objetivos y estrategia	1,2	Ordinal Tipo Likert:  1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	3,4	
				Prácticas y procedimientos	5,6	
				Retroalimentación sobre el desempeño	7,8	
				Adoctrinamiento	9,10	
				Acompañamiento	11,12	
				Empatía	13,14	
			Comunicación ascendente	Propiciar la confianza mutua	15,16	
				Problemas y excepciones	17,18	
				Sugerencia para mejorar	19,20	
			Comunicación horizontal	Informes de desempeño	21,22	
				Información contable y financiera	23,24	
				Solución de problemas interdepartamentales	25,26	
				Coordinación interdepartamental	27,28	
Asesoría del staff para los departamentos de línea	29,30					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Compromiso Organizacional	El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos.	Las dimensiones de la variable compromiso organizacional son 3: Variables comportamentales, Variables intermedias, Variables resultantes	Variables comportamentales	Desempeño	1,2	Ordinal Tipo Likert:  1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre
				Fidelidad	3,4	
				Satisfacción en el trabajo	5,6	
				Ciudadanía organizacional	7,8	
				Competitividad	9,10	
			Variables intermedias	Productividad	11,12	
				Adaptabilidad y flexibilidad	13,14	
				Calidad	15,16	
				Innovación	17,18	
			Variables resultantes	Satisfacción al cliente	19,20	
				Realización de los objetivos de la organización	21,22	
				Valor económico agregado	23,24	
				Renovación de la organización	25,26	
				Crecimiento de la organización	27,28	
			Calidad de vida en el trabajo	29,30		

### Anexo 3. Matriz de consistencia

OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>			
Determinar la relación entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de Caja Sullana, La Victoria - 2020	Existe relación significativa entre la comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria - 2020.	<b>V<sub>1</sub>: Comunicación institucional</b>  <b>Dimensiones:</b> -Comunicación descendente -Comunicación ascendente -Comunicación horizontal  <b>V<sub>2</sub>: Compromiso Organizacional</b>  <b>Dimensiones:</b> - Variables comportamentales - Variables intermedias - Variables resultantes	<b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transaccional o transversal y de nivel descriptivo correlacional.  <b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta  <b>Instrumento de recolección de datos:</b> Cuestionario	<b>Población:</b> 60 colaboradores  <b>Criterio de inclusión:</b> colaboradores que no desempeñan puestos jefaturales  <b>Criterio de exclusión:</b> Personal jefatural  <b>Muestra:</b> 55 colaboradores (tomada por conveniencia)  <b>Muestreo:</b> No probabilístico, debido a que la muestra fue por conveniencia.
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>			
Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria - 2020			
Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2020.	Existe relación significativa entre comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2020.			
Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – 2020.			

## Anexo 4. Cuestionarios

### Variable Comunicación institucional

N° ítem	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	S	CS	AV	CN	N
1	Existe comunicación con mi jefe directo					
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución					
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución					
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar					
5	Soy capacitado constantemente por la institución					
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución					
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados					
8	La institución promueve mejoras para el desempeño					
9	Participo en los eventos realizados por la institución					
10	Me identifico con los valores de la institución					
11	Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas					
12	Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución					
13	El trato de mi jefe es cordial y amable					
14	Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas					
15	La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución					
16	Desafían sus planes y perspectivas entre si					
17	Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción					
18	Propongo cambios para la mejora de la institución					
19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo					
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño					
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño					

23	Recibo información sobre los resultados de la institución					
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona					
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo					
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros					
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas					
28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas					
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas					
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado					

***Gracias por completar el cuestionario.***

## Variable Compromiso Organizacional

N° ítem	CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	S	CS	AV	CN	N
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución					
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo					
3	Estoy comprometido con la institución					
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario					
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos					
6	Mi trabajo es reconocido y valorado					
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo					
8	Brindo más de lo que me pide la institución					
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial					
10	La institución cuenta con los medios para liderar en el mercado					
11	La institución produce más de lo que se tiene proyectado					
12	Mi trabajo aporta con esta proyección					
13	Me adapto a los cambios propuestos por la institución					
14	Me encuentro de acuerdo con la modificación de horarios					
15	La atención que brindo es de calidad					
16	Los servicios ofrecidos por la institución cumplen los estándares de calidad					
17	Brindo ideas para agilizar la atención de clientes					
18	Los medios alternos tanto como aplicativos o caja móvil ayudan con la innovación					
19	Los clientes se sienten complacidos con mi atención					
20	Comprendo las necesidades de los clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a la institución					
21	Cumplo los objetivos trazados por la institución					
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia					
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes					

24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente					
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz					
26	La institución está en constante innovación					
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse					
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución					
29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones					
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado					

***Gracias por completar el cuestionario.***



## Anexo 5. Validaciones del cuestionario de la variable comunicación institucional y de la variable compromiso organizacional

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Edgar Lino Gamarra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

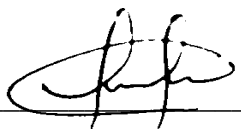
El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

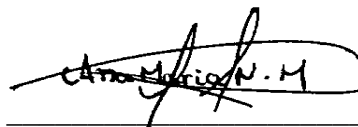
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Leslie Jazmin Esquen Basurto

DNI: 70414002



Ana Maria Navarro Maldonado

DNI: 70397952

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable: Comunicación Institucional**

Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)

### **II. Dimensiones**

#### **1. Comunicación descendente**

Fernández & Fernández (2017), son las que van desde un nivel jerárquico superior a uno inferior. (p.04)

#### **2. Comunicación ascendente**

Fernández & Fernández (2017), la información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones. (p.04)

#### **3. Comunicación horizontal**

Fernández & Fernández (2017), hay un intercambio de información en el mismo nivel. (p.04)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Comunicación Institucional</b>	Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.  En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Comunicación descendente	Definición de objetivos y estrategias	1,2	1=Nunca  2=Casi nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	3,4	
				Prácticas y procedimientos	5,6	
				Retroalimentación sobre el desempeño	7,8	
				Adoctrinamiento	9,10	
				Acompañamiento	11,12	
				Empatía	13,14	
			Propiciar la confianza mutua	15,16		
			Comunicación ascendente	Problemas y excepciones	17,18	
				Sugerencias para mejorar	19,20	
				Informes de desempeño	21,22	
			Comunicación horizontal	Información contable y financiera	23,24	
				Solución de problemas interdepartamentales	25,26	
Coordinación interdepartamental	27,28					
	Asesoría del staff para los departamentos de línea	29,30				

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación institucional**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 1: Comunicación Institucional</b>													
	<b>Dimensión 01: Comunicación descendente</b>													
	<b>Indicador 01: Definición de objetivos y estrategias</b>													
1	Existe comunicación con mi jefe directo				x			x					x	
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución				x				x				x	
	<b>Indicador 02: Instrucciones para el trabajo y racionalidad</b>													
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución			x					x				x	
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar				x				x			x		
	<b>Indicador 03: Prácticas y procedimientos</b>													
5	Soy capacitado constantemente por la institución			x					x			x		
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución			x					x			x		
	<b>Indicador 04: Retroalimentación sobre el desempeño</b>													
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados				x				x				x	
8	La institución promueve mejoras para el desempeño				x			x				x		



19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados				x				x				x	
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo				x			x					x	
	<b>Indicador 03: Informes de desempeño</b>													
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño				x				x				x	
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño				x				x			x		
	<b>Indicador 04: Información contable y financiera</b>													
23	Recibo información sobre los resultados de la institución				x				x				x	
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona			x					x				x	
	<b>Dimensión 03: Comunicación horizontal</b>													
	<b>Indicador 01: Solución de problemas interdepartamentales</b>													
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo				x				x				x	
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros			x					x				x	
	<b>Indicador 02: Coordinación interdepartamental</b>													
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas			x					x				x	
28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas				x				x				x	

Indicador 03: Asesoría del staff para los departamentos de línea													
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas				x				x			x	
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado				x			x				x	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr Lino Gamarra Edgar Laureano      **DNI:** 32650876

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas y Lic. En Educación. - Especialidad: Matemática e Informática

**17 de mayo del 2021**

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

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la comunicación institucional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- N** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Existe comunicación con mi jefe directo					
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución					
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución					
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar					
5	Soy capacitado constantemente por la institución					
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución					
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados					
8	La institución promueve mejoras para el desempeño					
9	Participo en los eventos realizados por la institución					
10	Me identifico con los valores de la institución					
11	Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas					
12	Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución					
13	El trato de mi jefe es cordial y amable					
14	Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas					
15	La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución					
16	Desafían sus planes y perspectivas entre si					
17	Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción					



18	Propongo cambios para la mejora de la institución					
19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo					
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño					
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño					
23	Recibo información sobre los resultados de la institución					
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona					
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo					
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros					
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas					
28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas					
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas					
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado					

**Gracias por completar el cuestionario.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. **Shulya Reynoso Arcos**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

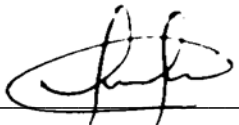
El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

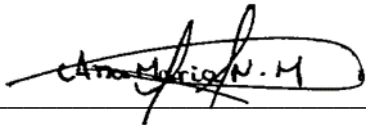
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Leslie Jazmin Esquen Basurto

DNI: 70414002



Ana Maria Navarro Maldonado

DNI: 70397952

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable: Comunicación Institucional**

Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)

### **II. Dimensiones**

#### **1. Comunicación descendente**

Fernández & Fernández (2017), son las que van desde un nivel jerárquico superior a uno inferior. (p.04)

#### **2. Comunicación ascendente**

Fernández & Fernández (2017), la información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones. (p.04)

#### **3. Comunicación horizontal**

Fernández & Fernández (2017), hay un intercambio de información en el mismo nivel. (p.04)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición	
<b>Comunicación Institucional</b>	Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.  En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Comunicación descendente	Definición de objetivos y estrategias	1,2	1=Nunca	
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	3,4		
				Prácticas y procedimientos	5,6		
				Retroalimentación sobre el desempeño	7,8		
				Adoctrinamiento	9,10		2=Casi nunca
				Acompañamiento	11,12		
				Empatía	13,14		
			Comunicación ascendente	Propiciar la confianza mutua	15,16	3=A veces	
				Problemas y excepciones	17,18	4=Casi siempre	
				Sugerencias para mejorar	19,20		
				Informes de desempeño	21,22		
			Comunicación horizontal	Información contable y financiera	23,24	5=Siempre	
				Solución de problemas interdepartamentales	25,26		
Coordinación interdepartamental	27,28						
				Asesoría del staff para los departamentos de línea	29,30		

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación institucional**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 1: Comunicación Institucional</b>													
	<b>Dimensión 01: Comunicación descendente</b>													
	<b>Indicador 01: Definición de objetivos y estrategias</b>													
1	Existe comunicación con mi jefe directo				x			x					x	
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución				x				x				x	
	<b>Indicador 02: Instrucciones para el trabajo y racionalidad</b>													
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución			x					x				x	
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar				x				x			x		
	<b>Indicador 03: Prácticas y procedimientos</b>													
5	Soy capacitado constantemente por la institución			x					x			x		
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución			x					x			x		
	<b>Indicador 04: Retroalimentación sobre el desempeño</b>													
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados				x				x				x	
8	La institución promueve mejoras para el desempeño				x			x				x		

	<b>Indicador 05: Adoctrinamiento</b>												
9	Participo en los eventos realizados por la institución			x					x				x
10	Me identifico con los valores de la institución				x				x				x
	<b>Indicador 06: Acompañamiento</b>												
11	Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas				x				x				x
12	Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución				x				x				x
	<b>Indicador 07: Empatía</b>												
13	El trato de mi jefe es cordial y amable			x					x				x
14	Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas				x			x					x
	<b>Indicador 08: Propiciar la confianza mutua</b>												
15	La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución				x				x				X
16	Desafían sus planes y perspectivas entre si				x			x					x
	<b>Dimensión 02: Comunicación ascendente</b>												
	<b>Indicador 01: Problemas y excepciones</b>												
17	Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción				x				x				x
18	Propongo cambios para la mejora de la institución			x					x				x

	<b>Indicador 02: Sugerencia para mejorar</b>												
19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados			x				x				x	
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo			x			x					x	
	<b>Indicador 03: Informes de desempeño</b>												
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño			x				x				x	
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño			x				x			x		
	<b>Indicador 04: Información contable y financiera</b>												
23	Recibo información sobre los resultados de la institución			x				x				x	
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona		x					x				x	
	<b>Dimensión 03: Comunicación horizontal</b>												
	<b>Indicador 01: Solución de problemas interdepartamentales</b>												
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo			x				x				x	
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros		x					x				x	
	<b>Indicador 02: Coordinación interdepartamental</b>												
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas		x					x				x	

28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas				x				x				x	
<b>Indicador 03: Asesoría del staff para los departamentos de línea</b>														
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas				x				x				x	
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado				x			x					x	

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. **Shulya Reynoso Arcos**

DNI: 41007930

Especialidad del validador: **Administración y Dirección Estratégica**

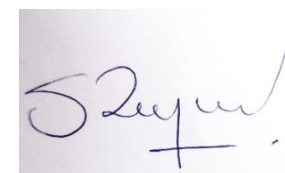
17 de mayo del 2021

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.



## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la comunicación institucional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- N** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Existe comunicación con mi jefe directo					
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución					
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución					
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar					
5	Soy capacitado constantemente por la institución					
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución					
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados					
8	La institución promueve mejoras para el desempeño					
9	Participo en los eventos realizados por la institución					
10	Me identifico con los valores de la institución					
11	Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas					
12	Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución					
13	El trato de mi jefe es cordial y amable					
14	Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas					
15	La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución					
16	Desafían sus planes y perspectivas entre si					

17	Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción						
18	Propongo cambios para la mejora de la institución						
19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados						
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo						
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño						
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño						
23	Recibo información sobre los resultados de la institución						
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona						
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo						
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros						
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas						
28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas						
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas						
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado						

**Gracias por completar el cuestionario**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. JESÚS ROMERO PACORA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

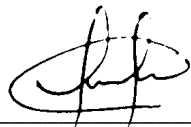
El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

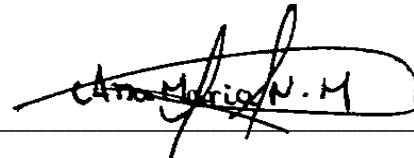
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Leslie Jazmin Esquen Basurto

DNI: 70414002



Ana Maria Navarro Maldonado

DNI: 70397952

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **i. Variable: Comunicación Institucional**

Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)

### **ii. Dimensiones**

#### **1. Comunicación descendente**

Fernández & Fernández (2017), son las que van desde un nivel jerárquico superior a uno inferior. (p.04)

#### **2. Comunicación ascendente**

Fernández & Fernández (2017), la información comienza en un nivel de jerarquía y va a otro nivel más alto. Permite comprobar la comprensión de la información recibida y también, exponer ideas, sugerencias y reivindicaciones. (p.04)

#### **3. Comunicación horizontal**

Fernández & Fernández (2017), hay un intercambio de información en el mismo nivel. (p.04)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Comunicación Institucional</b>	Fernández & Fernández (2017), es muy importante que haya una buena comunicación dentro de la empresa de forma que se logre que los mensajes que se transmiten sean entendidos de una manera fácil y eficaz. (p.04)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.  En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Comunicación descendente	Definición de objetivos y estrategias	1,2	1=Nunca  2=Casi nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre
				Instrucciones para el trabajo y racionalidad	3,4	
				Prácticas y procedimientos	5,6	
				Retroalimentación sobre el desempeño	7,8	
				Adoctrinamiento	9,10	
				Acompañamiento	11,12	
				Empatía	13,14	
			Comunicación ascendente	Propiciar la confianza mutua	15,16	
				Problemas y excepciones	17,18	
				Sugerencias para mejorar	19,20	
				Informes de desempeño	21,22	
			Comunicación horizontal	Información contable y financiera	23,24	
				Solución de problemas interdepartamentales	25,26	
Coordinación interdepartamental	27,28					
	Asesoría del staff para los departamentos de línea	29,30				

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación institucional**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 1: Comunicación Institucional</b>													
	<b>Dimensión 01: Comunicación descendente</b>													
	<b>Indicador 01: Definición de objetivos y estrategias</b>													
1	Existe comunicación con mi jefe directo				x			x					x	
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución				x				x				x	
	<b>Indicador 02: Instrucciones para el trabajo y racionalidad</b>													
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución			x					x				x	
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar				x				x			x		
	<b>Indicador 03: Prácticas y procedimientos</b>													
5	Soy capacitado constantemente por la institución			x					x			x		
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución			x					x			x		
	<b>Indicador 04: Retroalimentación sobre el desempeño</b>													
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados				x				x				x	
8	La institución promueve mejoras para el desempeño				x			x				x		







Indicador 03: Asesoría del staff para los departamentos de línea													
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas				x				x				x
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado				x			x					x

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: ROMERO PACORA, JESÚS

DNI: 06253522

Especialidad del validador: Asesor temático y metodólogo

17 de mayo del 2021

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

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

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

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

-----

Firma del Experto Informante.

## CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la comunicación institucional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** = Siempre
- CS** = Casi Siempre
- AV** = Algunas Veces
- N** = Casi Nunca
- N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Existe comunicación con mi jefe directo					
2	Cumplo con los objetivos plasmados por la institución					
3	Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución					
4	Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar					
5	Soy capacitado constantemente por la institución					
6	Cumplo con las normas y políticas de la institución					
7	Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados					
8	La institución promueve mejoras para el desempeño					
9	Participo en los eventos realizados por la institución					
10	Me identifico con los valores de la institución					
11	Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas					
12	Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución					
13	El trato de mi jefe es cordial y amable					
14	Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas					
15	La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución					

16	Desafían sus planes y perspectivas entre si						
17	Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción						
18	Propongo cambios para la mejora de la institución						
19	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados						
20	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo						
21	Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño						
22	Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño						
23	Recibo información sobre los resultados de la institución						
24	Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociona						
25	Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo						
26	Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros						
27	Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas						
28	Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas						
29	Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas						
30	Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado						

**Gracias por completar el cuestionario**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Edgar Lino Gamarra

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.


El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

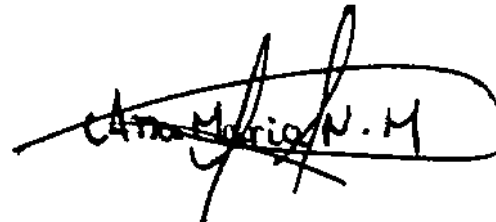
Atentamente.



---

Leslie Jazmin Esquen Basurto

DNI: 70414002



---

Ana Maria Navarro Maldonado

DNI: 70397952

## **I. Variable: Compromiso Organizacional**

Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)

## **II. Dimensiones**

### **1. Variables Comportamentales**

Idalberto Chiavenato (2017) derivan de la actuación de las personas de la organización (p. 9)

### **2. Variables Intermedias**

Idalberto Chiavenato (2017) es una íntima relación sistemática y no lineal, entre las variables básicas y comportamentales (p. 10)

### **3. Variables Resultantes**

Idalberto Chiavenato (2017) se realiza de forma definida para lograr los objetivos finales (p. 11)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escalas de medición
<b>Compromiso Organizacional</b>	Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: variables comportamentales, variables intermedias, variables resultantes. En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Variables comportamentales	Desempeño	1,2	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Fidelidad	3,4	
				Satisfacción en el trabajo	5,6	
				Ciudadanía organizacional	7,8	
				Competitividad	9,10	
			Variables intermedias	Productividad	11,12	
				Adaptabilidad y flexibilidad	13,14	
				Calidad	15,16	
				Innovación	17,18	
			Variables resultantes	Satisfacción del cliente	19,20	
				Realización de los objetivos de la organización	21,22	
				Valor económico agregado	23,24	
				Renovación de la organización	25,26	
				Crecimiento de la organización	27,28	
			Calidad de vida en el trabajo	29,30		

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>													
	<b>Dimensión 01: Variables comportamentales</b>													
	<b>Indicador 01: Desempeño</b>													
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución			X				X					X	
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo			X					X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
3	Estoy comprometido con la institución				X			X					X	
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Satisfacción en el trabajo</b>													
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos				X			X					X	
6	Mi trabajo es reconocido y valorado			X				X					X	
	<b>Indicador 04: Ciudadanía organizacional</b>													
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo				X			X					X	
8	Brindo más de lo que me pide la institución				X				X				X	
	<b>Indicador 05: Competitividad</b>													
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial				X				X				X	





21	Cumplo los objetivos trazados por la institución				X				X				X
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia				X				X				X
	<b>Indicador 02: Valor económico agregado</b>												
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes			X					X				X
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente				X				X				X
	<b>Indicador 03: Renovación de la organización</b>												
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz				X				X				X
26	La institución está en constante innovación				X				X				X
	<b>Indicador 04: Crecimiento de la organización</b>												
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse			X					X				X
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución			X					X				X
	<b>Indicador 05: Calidad de vida en el trabajo</b>												
29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones				X				X				X
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado				X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr Lino Gamarra Edgar Laureano              **DNI:** 32650876

**Especialidad del validador:** Administrador de Empresas y Lic. En Educación. - Especialidad: Matemática e Informática

**17 de mayo del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre el compromiso organizacional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución					
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo					
3	Estoy comprometido con la institución					
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario					
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos					
6	Mi trabajo es reconocido y valorado					
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo					
8	Brindo más de lo que me pide la institución					
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial					
10	La institución cuenta con los medios para liderar en el mercado					
11	La institución produce más de lo que se tiene proyectado					
12	Mi trabajo aporta con esta proyección					
13	Me adapto a los cambios propuestos por la institución					
14	Me encuentro de acuerdo con la modificación de horarios					
15	La atención que brindo es de calidad					
16	Los servicios ofrecidos por la institución cumplen los estándares de calidad					
17	Brindo ideas para agilizar la atención de clientes					
18	Los medios alternos tanto como aplicativos o caja móvil ayudan con la innovación					
19	Los clientes se sienten complacidos con mi atención					
20	Comprendo las necesidades de los clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a la institución					
21	Cumplo los objetivos trazados por la institución					
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia					
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes					
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente					
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz					
26	La institución está en constante innovación					
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse					
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución					

29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones						
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado						

***Gracias por completar el cuestionario.***

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. **Shulya Reynoso Arcos**  
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

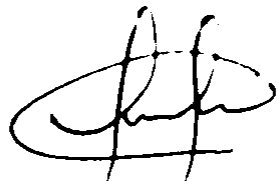
El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

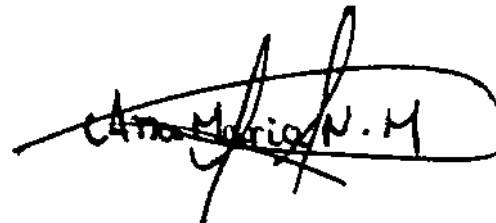
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Leslie Jazmin Esquen Basurto  
DNI: 70414002



---

Ana Maria Navarro Maldonado  
DNI: 70397952

## **I. Variable: Compromiso Organizacional**

Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)

## **II. Dimensiones**

### **1. Variables Comportamentales**

Idalberto Chiavenato (2017) derivan de la actuación de las personas de la organización (p. 9)

### **2. Variables Intermedias**

Idalberto Chiavenato (2017) es una íntima relación sistemática y no lineal, entre las variables básicas y comportamentales (p. 10)

### **3. Variables Resultantes**

Idalberto Chiavenato (2017) se realiza de forma definida para lograr los objetivos finales (p. 11)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Compromiso Organizacional</b>	Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: variables comportamentales, variables intermedias, variables resultantes. En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Variables comportamentales	Desempeño	1,2	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Fidelidad	3,4	
				Satisfacción en el trabajo	5,6	
				Ciudadanía organizacional	7,8	
				Competitividad	9,10	
			Variables intermedias	Productividad	11,12	
				Adaptabilidad y flexibilidad	13,14	
				Calidad	15,16	
				Innovación	17,18	
			Variables resultantes	Satisfacción del cliente	19,20	
				Realización de los objetivos de la organización	21,22	
				Valor económico agregado	23,24	
				Renovación de la organización	25,26	
				Crecimiento de la organización	27,28	
			Calidad de vida en el trabajo	29,30		

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>													
	<b>Dimensión 01: Variables comportamentales</b>													
	<b>Indicador 01: Desempeño</b>													
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución			X				X					X	
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo			X					X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
3	Estoy comprometido con la institución				X			X					X	
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Satisfacción en el trabajo</b>													
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos				X			X					X	
6	Mi trabajo es reconocido y valorado			X				X					X	
	<b>Indicador 04: Ciudadanía organizacional</b>													
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo				X			X					X	
8	Brindo más de lo que me pide la institución				X				X				X	
	<b>Indicador 05: Competitividad</b>													
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial				X				X				X	





21	Cumplo los objetivos trazados por la institución				X				X				X
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia				X				X				X
	<b>Indicador 02: Valor económico agregado</b>												
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes			X					X				X
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente				X				X				X
	<b>Indicador 03: Renovación de la organización</b>												
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz				X				X				X
26	La institución está en constante innovación				X				X				X
	<b>Indicador 04: Crecimiento de la organización</b>												
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse			X					X				X
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución			X					X				X
	<b>Indicador 05: Calidad de vida en el trabajo</b>												
29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones				X				X				X
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado				X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. **Shulya Reynoso Arcos**      **DNI: 41007930**

**Especialidad del validador: Administración y Dirección Estratégica**

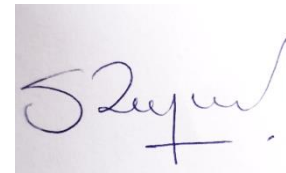
**17 de mayo del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre el compromiso organizacional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución					
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo					
3	Estoy comprometido con la institución					
4	"me pongo la camiseta" cuando es necesario					
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos					
6	Mi trabajo es reconocido y valorado					
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo					
8	Brindo más de lo que me pide la institución					
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial					
10	La institución cuenta con los medios para liderar en el mercado					
11	La institución produce más de lo que se tiene proyectado					
12	Mi trabajo aporta con esta proyección					
13	Me adapto a los cambios propuestos por la institución					
14	Me encuentro de acuerdo con la modificación de horarios					
15	La atención que brindo es de calidad					
16	Los servicios ofrecidos por la institución cumplen los estándares de calidad					
17	Brindo ideas para agilizar la atención de clientes					
18	Los medios alternos tanto como aplicativos o caja móvil ayudan con la innovación					
19	Los clientes se sienten complacidos con mi atención					
20	Comprendo las necesidades de los clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a la institución					
21	Cumplo los objetivos trazados por la institución					
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia					
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes					
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente					
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz					
26	La institución está en constante innovación					
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse					
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución					

29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones					
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado					

*Gracias por completar el cuestionario*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Jesús Romero Pacora

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo participante del Curso de Titulación ofrecido por la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

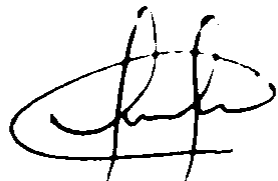
El título del proyecto de investigación es: **La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana sede La Victoria – período 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

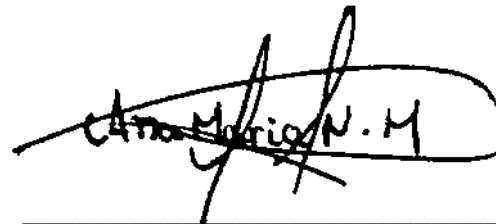
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Leslie Jazmin Esquen Basurto

DNI: 70414002



Ana Maria Navarro Maldonado

DNI: 70397952

## **I. Variable: Compromiso Organizacional**

Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)

## **II. Dimensiones**

### **1. Variables Comportamentales**

Idalberto Chiavenato (2017) derivan de la actuación de las personas de la organización (p. 9)

### **2. Variables Intermedias**

Idalberto Chiavenato (2017) es una íntima relación sistemática y no lineal, entre las variables básicas y comportamentales (p. 10)

### **3. Variables Resultantes**

Idalberto Chiavenato (2017) se realiza de forma definida para lograr los objetivos finales (p. 11)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
<b>Compromiso Organizacional</b>	Según Idalberto Chiavenato (2017) El compromiso organizacional representa la adhesión irrestricta de las personas de la organización cuando se ponen la camiseta del negocio. Permite reducir el absentismo, que es la no disponibilidad de la fuerza de trabajo, es decir, las ausencias del trabajo por diversos motivos. (p. 9)	La presente variable estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: variables comportamentales, variables intermedias, variables resultantes. En este sentido, se analizarán y desarrollarán a través de un cuestionario y se procesarán los resultados mediante el programa SPSS.	Variables comportamentales	Desempeño	1,2	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Fidelidad	3,4	
				Satisfacción en el trabajo	5,6	
				Ciudadanía organizacional	7,8	
				Competitividad	9,10	
			Variables intermedias	Productividad	11,12	
				Adaptabilidad y flexibilidad	13,14	
				Calidad	15,16	
				Innovación	17,18	
			Variables resultantes	Satisfacción del cliente	19,20	
				Realización de los objetivos de la organización	21,22	
				Valor económico agregado	23,24	
				Renovación de la organización	25,26	
				Crecimiento de la organización	27,28	
			Calidad de vida en el trabajo	29,30		



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>													
	<b>Dimensión 01: Variables comportamentales</b>													
	<b>Indicador 01: Desempeño</b>													
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución			X				X					X	
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo			X					X				X	
	<b>Indicador 02: Fidelidad</b>													
3	Estoy comprometido con la institución				X			X					X	
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario			X				X					X	
	<b>Indicador 03: Satisfacción en el trabajo</b>													
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos				X			X					X	
6	Mi trabajo es reconocido y valorado			X				X					X	
	<b>Indicador 04: Ciudadanía organizacional</b>													
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo				X			X					X	
8	Brindo más de lo que me pide la institución				X				X				X	
	<b>Indicador 05: Competitividad</b>													
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial				X				X				X	



21	Cumplo los objetivos trazados por la institución				X				X				X
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia				X				X				X
	<b>Indicador 02: Valor económico agregado</b>												
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes			X					X				X
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente				X				X				X
	<b>Indicador 03: Renovación de la organización</b>												
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz				X				X				X
26	La institución está en constante innovación				X				X				X
	<b>Indicador 04: Crecimiento de la organización</b>												
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse			X					X				X
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución			X					X				X
	<b>Indicador 05: Calidad de vida en el trabajo</b>												
29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones				X				X				X
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado				X				X				X

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: ROMERO PACORA, JESÚS**

**DNI: 06253522**

**Especialidad del validador: Asesor temático y metodólogo**

**17 de mayo del 2021**

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

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre el compromiso organizacional de Caja Sullana sede La Victoria. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

**S** = Siempre  
**CS** = Casi Siempre  
**AV** = Algunas Veces  
**CN** = Casi Nunca  
**N** = Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución					
2	Mi desempeño aporta al trabajo en equipo					
3	Estoy comprometido con la institución					
4	“me pongo la camiseta” cuando es necesario					
5	Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos					
6	Mi trabajo es reconocido y valorado					
7	Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo					
8	Brindo más de lo que me pide la institución					
9	Pienso que la institución tiene una buena posición comercial					
10	La institución cuenta con los medios para liderar en el mercado					
11	La institución produce más de lo que se tiene proyectado					
12	Mi trabajo aporta con esta proyección					
13	Me adapto a los cambios propuestos por la institución					
14	Me encuentro de acuerdo con la modificación de horarios					
15	La atención que brindo es de calidad					
16	Los servicios ofrecidos por la institución cumplen los estándares de calidad					
17	Brindo ideas para agilizar la atención de clientes					
18	Los medios alternos tanto como aplicativos o caja móvil ayudan con la innovación					
19	Los clientes se sienten complacidos con mi atención					
20	Comprendo las necesidades de los clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a la institución					
21	Cumplo los objetivos trazados por la institución					
22	La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia					
23	Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes					
24	Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente					
25	La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz					
26	La institución está en constante innovación					
27	Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse					
28	Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución					

29	Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones						
30	Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado						

***Gracias por completar el cuestionario***

## Anexo 6. Prueba de fiabilidad mediante Alpha de Cronbach

Variable comunicación institucional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.969	.970	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Existe comunicación con mi jefe directo	124.78	296.581	.582	.	.969
2. Cumplo con los objetivos plasmados por la institución	124.55	293.215	.803	.	.967
3. Tengo claras las metas y objetivos plasmados por la institución	124.40	300.726	.732	.	.968
4. Tengo una comunicación clara y concisa sobre mis funciones a realizar	124.49	297.662	.703	.	.968
5. Soy capacitado constantemente por la institución	124.73	295.721	.741	.	.968
6. Cumplo con las normas y políticas de la institución	124.49	296.921	.708	.	.968
7. Se realizan evaluaciones constante sobre mis resultados	124.93	295.365	.665	.	.968
8. La institución promueve mejoras para el desempeño	124.78	294.840	.669	.	.968
9. Participo en los eventos realizados por la institución	124.78	293.100	.710	.	.968

10. Me identifico con los valores de la institución	124.55	298.141	.740	.	.968
11. Las consultas realizadas a las distintas áreas suelen ser respondidas	124.82	294.263	.698	.	.968
12. Ante un problema encuentro apoyo de mis compañeros de trabajo para brindar una rápida solución	124.76	293.813	.802	.	.967
13. El trato de mi jefe es cordial y amable	124.60	296.874	.717	.	.968
14. Es positiva la predisposición de mi jefe para la solución de problemas	124.60	296.800	.720	.	.968
15. La confianza otorgada por mi jefe hace que obtengamos resultados positivos como institución	124.56	295.213	.836	.	.967
16. Desafían sus planes y perspectivas entre si	124.78	299.507	.611	.	.969
17. Las discusiones finalizan con acuerdos y decisiones concretas para la acción	124.69	297.440	.666	.	.968
18. Propongo cambios para la mejora de la institución	124.78	295.877	.707	.	.968
19. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	124.67	296.409	.777	.	.968
20. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo	124.76	292.554	.759	.	.968
21. Existen reuniones constantes con mi jefe para evaluar mi desempeño	125.00	293.852	.665	.	.968
22. Es importante recibir una retroalimentación de mi desempeño	124.69	301.810	.486	.	.969



23. Recibo información sobre los resultados de la institución	125.00	291.222	.733	.	.968
24. Se lo que le cuesta a la institución brindar los servicios que promociiona	124.82	294.411	.693	.	.968
25. Tengo una comunicación fluida con mis compañeros de trabajo	124.55	300.067	.718	.	.968
26. Soluciono de manera rápida problemas ocasionados entre mis compañeros	124.60	296.948	.714	.	.968
27. Se me comunica de manera oportuna sobre cambios en los procedimientos de otras áreas	124.85	290.497	.783	.	.968
28. Tengo los medios tecnológicos necesarios para comunicarme con otras áreas	124.69	296.329	.667	.	.968
29. Es clara la información brindada por otras áreas ante posibles problemas	124.69	292.143	.775	.	.968
30. Considero que el personal que brinda apoyo es altamente calificado	124.60	295.911	.708	.	.968

## Variable compromiso organizacional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.961	.964	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Mi trabajo aporta al crecimiento de la institución	124.65	260.156	.667	.	.960
2. Mi desempeño aporta al trabajo en equipo	124.71	264.580	.515	.	.961
3. Estoy comprometido con la institución	124.56	263.880	.613	.	.961
4. "Me pongo la camiseta" cuando es necesario	124.56	266.139	.393	.	.962
5. Por el cumplimiento de las metas, recibo incentivos	125.62	258.352	.512	.	.962
6. Mi trabajo es reconocido y valorado	125.27	257.646	.614	.	.961
7. Realizo horas extras si es necesario por la acumulación de trabajo	125.40	264.874	.278	.	.964
8. Brindo más de lo que me pide la institución	124.91	260.492	.581	.	.961
9. Pienso que la institución tiene una buena posición comercial	124.95	253.978	.667	.	.960
10. La institución cuenta con los medios para liderar en el mercado	124.95	254.793	.717	.	.960
11. La institución produce más de lo que se tiene proyectado	125.07	252.884	.775	.	.959
12. Mi trabajo aporta con esta proyección	124.71	258.506	.743	.	.960
13. Me adapto a los cambios propuestos por la institución	124.75	260.490	.684	.	.960
14. Me encuentro de acuerdo con la modificación de horarios	125.18	257.966	.590	.	.961
15. La atención que brindo es de calidad	124.53	260.846	.784	.	.960
16. Los servicios ofrecidos por la institución cumplen los estándares de calidad	124.78	254.544	.748	.	.959

17. Brindo ideas para agilizar la atención de clientes	124.80	259.274	.751	.	.960
18. Los medios alternos tanto como aplicativos o caja móvil ayudan con la innovación	124.93	251.921	.859	.	.959
19. Los clientes se sienten complacidos con mi atención	124.60	262.911	.509	.	.961
20. Comprendo las necesidades de los clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a la institución	124.64	260.310	.752	.	.960
21. Cumpló los objetivos trazados por la institución	124.71	257.840	.745	.	.960
22. La institución cumple con los objetivos mensuales dados por la gerencia	124.82	255.707	.826	.	.959
23. Los intereses dados por la institución son un valor agregado para captar clientes	124.91	254.306	.806	.	.959
24. Brindo diversas opciones a los clientes para que ellos escojan lo más conveniente	124.78	263.063	.570	.	.961
25. La institución renueva sus procedimientos, haciendo la atención más rápida y eficaz	124.89	253.469	.789	.	.959
26. La institución está en constante innovación	124.85	258.201	.755	.	.960
27. Creo que la institución tiene los medios para poder expandirse	124.78	257.655	.711	.	.960
28. Mi trabajo aporta en el crecimiento y resultados de la institución	124.69	257.143	.774	.	.959
29. Tengo un buen ambiente laboral para realizar mis funciones	124.82	254.559	.796	.	.959
30. Siento que el trato que existe entre jefes y colaboradores es el adecuado	124.93	253.884	.711	.	.960

## Anexo 7. Base de datos estadísticos

Variable comunicación institucional

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL																																		
SUJETOS	DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE																DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE								DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL						D1	D2	D3	PROMEDIO
	IND. 1		IND. 2		IND. 3		IND. 4		IND. 5		IND. 6		IND. 7		IND. 8		IND. 1		IND. 2		IND. 3		IND. 4		IND. 1		IND. 2		IND. 3					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	69	38	26	133
2	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	67	40	23	130
3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	3	69	35	25	129
4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76	42	30	148
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	36	24	125
6	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	45	30	149
7	5	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	67	40	30	137
8	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	64	38	24	126
9	5	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	56	30	21	107
10	5	4	5	5	1	2	4	5	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	61	39	26	126
11	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	71	44	28	143
12	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	77	43	30	150
13	5	5	5	5	2	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	3	4	1	3	5	5	1	1	57	34	16	107
14	5	5	5	5	1	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	69	42	28	139
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	45	30	155
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	45	30	155
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	45	30	155
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	71	40	27	138
19	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	71	41	26	138
20	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	73	45	28	146
21	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	45	30	148
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79	45	29	153	



Variable compromiso organizacional

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL																																		
SUJETOS	DIMENSIÓN 1: VARIABLE COMPORTAMENTALES										DIMENSIÓN 2: VARIABLES INTERMEDIAS										DIMENSIÓN 3: VARIABLES RESULTANTES										D1	D2	D3	PROMEDIO
	IND. 1		IND.2		IND. 3		IND. 4		IND. 5		IND. 1		IND. 2		IND. 3		IND. 4		IND. 5		IND. 1		IND. 2		IND. 3		IND. 4		IND. 5					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	40	33	34	107
2	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	43	40	42	125
3	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	40	41	41	122
4	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	3	43	38	40	121
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	43	49	138
6	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	37	34	36	107
7	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	36	40	118
8	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	44	50	139
9	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	35	34	37	106
10	5	5	5	5	5	4	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	41	37	49	127
11	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	41	37	40	118
12	4	5	4	5	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	38	31	36	105
13	5	4	5	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35	30	35	100
14	5	4	5	5	1	2	4	5	3	2	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	36	41	43	120
15	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	44	48	135	
16	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47	44	49	140	
17	5	5	5	5	2	1	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	3	3	4	1	3	5	5	1	1	35	39	31	105
18	5	5	5	5	1	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	41	41	47	129
19	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	40	43	43	126
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	50	145
21	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38	35	37	110
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	50	145
23	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	4	4	4	40	36	40	116
24	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35	32	35	102
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	45	50	145



## Anexo 8. Registro de artículos científicos

### Variable comunicación institucional

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Processes of building trust in organizations: Internal communication management	Gara, G. L., y La Porte, J. M.	2020
AC 2	Corporate communication in open innovation: A case-study of three multinationals.	Gutiérrez-García, E., Recalde, M., y Alfaro, J. A	2021
AC 3	The effect of communication on the legitimacy and performance of organizations	Prado-Roman, C., Díez-Martin, F., y Blanco-Gonzalez, A.	2020
AC 4	Leadership strategies and internal communication in public organizations.	Jacobsen, C. B., y Heidi, H. S.	2021
AC 5	Impact of relational communication on buyer–supplier relationship satisfaction: Role of trust and commitment.	Agarwal, U. A., y Narayana, S. A	2020
AC 6	Controlling, communication and corporate culture – the opportunities for smes.	Pisar, P., y S, M. E. M.	2020
AC 7	The effect of firm complexity and founding team size on agile internal communication in startups.	González-Cruz, T.,F., Botella-Carrubi Dolores, y Martínez-Fuentes, ,C.M.	2020
AC 8	Communication: The key for an effective interagency collaboration within the bushfire investigation network.	De Sisto, M., y Handmer, J.	2020
AC 9	A theory of multiformat communication: Mechanisms, dynamics, and strategies.	Moffett, J. W., Folse Judith, A. G., & Palmatier, R. W	2021
AC 10	Methods of internal organizational communication in public schools, chile.	Papic-Domínguez, K	2020
AC 11	Complementarity of communication and coordination in ensuring effectiveness of emergency management networks	Owczarek, T.	2021
AC 12	Developing corporate communications: Insights from the italian scenario.	Palazzo, M., Foroudi, P., Kitchen, P. J., y Siano, A	2020
AC 13	Investigation of communication in budgetary accountability routines.	Mutiganda, J., Grossi, G., y Hassel, L.	2020



AC 14	Managing the communicative organization: A qualitative analysis of knowledge-intensive companies	Pekkala, K.	2020
AC 15	The centrality of evidence in the communication discipline	Reynolds, R. A.	2020
AC 16	Institutional communication at spanish public universities from the approach of participatory communication	Simancas, E. y Garcia, M.	2019
AC 17	The role of social media in institutional communication, Case study: The Facebook page of Constan? City Hall.	Rus, M. Tasente, T. Llie, B.	2021
AC 18	Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication	Jo-Yun Li , Ruoyu Sun, Weiting Tao, Yeunjae Lee	2021

**VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

<b>Artículo Científico</b>	<b>Número de Registro</b>	<b>Indizados</b>	<b>Año</b>
AC 1	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1080/23753234.2020.1824581">http://dx.doi.org/10.1080/23753234.2020.1824581</a>	ProQuest	2020
AC 2	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0048">http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0048</a>	ProQuest	2021
AC 3	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071">http://dx.doi.org/10.7819/rbgn.v22i3.4071</a>	ProQuest	2020
AC 4	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086">http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086</a>	ProQuest	2021
AC 5	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2019-0220">http://dx.doi.org/10.1108/BIJ-05-2019-0220</a>	ProQuest	2020
AC 6	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.14254/2071-789X.2020/13-3/8">http://dx.doi.org/10.14254/2071-789X.2020/13-3/8</a>	ProQuest	2020
AC 7	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1007/s11365-019-00633-1">http://dx.doi.org/10.1007/s11365-019-00633-1</a>	ProQuest	2020
AC 8	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/IJES-04-2019-0020">http://dx.doi.org/10.1108/IJES-04-2019-0020</a>	ProQuest	2020
AC 9	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1007/s11747-020-00750-2">http://dx.doi.org/10.1007/s11747-020-00750-2</a>	ProQuest	2021
AC 10	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08">http://dx.doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08</a>	ProQuest	2020
AC 11	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.3390/su13010221">http://dx.doi.org/10.3390/su13010221</a>	ProQuest	2021
AC 12	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/QMR-12-2017-0185">http://dx.doi.org/10.1108/QMR-12-2017-0185</a>	ProQuest	2020
AC 13	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/GRAM-06-2018-0039">http://dx.doi.org/10.1108/GRAM-06-2018-0039</a>	ProQuest	2020
AC 14	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0040">http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-02-2020-0040</a>	ProQuest	2020
AC 15	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1080/10570314.2020.1771411">http://dx.doi.org/10.1080/10570314.2020.1771411</a>	ProQuest	2020
AC 16	DOI: <a href="https://doi.org/10.3145/epi.2017.jul.17">https://doi.org/10.3145/epi.2017.jul.17</a>	SCOPUS	2019
AC 17	DOI: <a href="https://doaj.org/article/6a3ae7fe5af44bccacae29ff265d6ed6">https://doaj.org/article/6a3ae7fe5af44bccacae29ff265d6ed6</a>	SCOPUS	2021
AC 18	DOI: <a href="https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984">https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984</a>	SCOPUS	2021

Variable compromiso organizacional

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Creating higher education quality through leadership, organizational culture and organizational commitment.	Amtu, O., Aralaha, R., Pattiruhu, C. M., y Makulua	2021
AC 2	Contribution of leadership, organizational commitment and organizational culture to improve the quality of higher education	Amtu, O., Souisa, S. L., Joseph, L. S., y Lumamuly, P. C.	2021
AC 3	Organizational citizenship behaviour and the mediating role of organizational commitment: a study of private universities	Khan, S. K., Memon, M. A., Cheing, A., y Ting, H	2021
AC 4	The relationship between diversity management, job satisfaction and organizational commitment in teachers: A mediating role of perceived organizational support	Ateş, A., y Ünal, A	2021
AC 5	The effects of entrepreneurship on the enterprises' sustainable innovation capability in the digital era: The role of organizational commitment, Person–Organization value fit, and perceived organizational support	Zhao, D., Tian, F., Sun, X., y Zhang, D	2021
AC 6	Occupational stress, uncertainty and organisational commitment in higher education: Job satisfaction as a moderator	Ngirande, H	2021
AC 7	Leader's communication style, LMX and organizational commitment: A study of employee perceptions in Perú	Brown, O., Paz-Aparicio, C., y Revilla, A. J	2019
AC 8	Human resources management practices and organizational commitment in higher education: The mediating role of work engagement	Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., y Khalid, A. D	2020
AC 9	Organisational commitment of hospital pharmacists, relating to the supportive organisational environment	Ahn, M., & Jeong, H	2019
AC 10	Bridging corporate social responsibility and compassion at work: Relations to organizational justice and affective organizational commitment	Tae-Won Moon, Won-Moo Hur, Sung-Hoon, K., Jae-Woo, K., y Sung-Won, Y	2014

**VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

<b>Artículo Científico</b>	<b>Número de Registro</b>	<b>Indizados</b>	<b>Año</b>
AC 1	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/747/1/012037">http://dx.doi.org/10.1088/1755-1315/747/1/012037</a>	ProQuest	2021
AC 2	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.5585/iji.v9i1.18582">http://dx.doi.org/10.5585/iji.v9i1.18582</a>	ProQuest	2021
AC 3	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.33736/ijbs.3160.2021">http://dx.doi.org/10.33736/ijbs.3160.2021</a>	ProQuest	2021
AC 4	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.12738/jestp.2021.1.002">http://dx.doi.org/10.12738/jestp.2021.1.002</a>	ProQuest	2021
AC 5	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.3390/su13116156">http://dx.doi.org/10.3390/su13116156</a>	ProQuest	2021
AC 6	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1376">http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v19i0.1376</a>	ProQuest	2021
AC 7	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-03-2018-0129">http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-03-2018-0129</a>	ProQuest	2019
AC 8	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0160">http://dx.doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0160</a>	ProQuest	2020
AC 9	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1136/ejhpharm-2019-eahpconf.18">http://dx.doi.org/10.1136/ejhpharm-2019-eahpconf.18</a>	ProQuest	2019
AC 10	DOI: <a href="http://dx.doi.org/10.1108/CDI-05-2013-0060">http://dx.doi.org/10.1108/CDI-05-2013-0060</a>	ProQuest	2014

## Anexo 9. Cita textual, análisis y síntesis de artículos

### Variable comunicación institucional

Variable: Comunicación institucional				
Crterios	Autores	Cita textual	Análisis	Síntesis
	Gar, Gianluca y La Porte, José Maria (2020)	La comunicación institucional es el proceso de interacción interna y externa entre el gerente y sus colaboradores motivándolos en la identificación de metas y valores de la institución. En la comunicación institucional, los gerentes están obligados a "cuidar" de sus empleados a través de una comunicación interna que sea capaz de transmitir la identidad de la empresa, compartiendo sus valores, creencias y habilidades distintivas, para que la población corporativa esté informado y consciente de los objetivos que guían a la organización	De acuerdo al análisis de la investigación, diversos autores estimaron que la comunicación eficaz tiene como base promover el entendimiento mutuo, ya que una comunicación institucional efectiva se debe reducir la ambigüedad del mensaje promoviendo un diálogo eficaz que anula y evita la confusión (Moffet, Garretson, y Palmatier, 2021). Así mismo, Prado, Diez y Blanco (2020) y Agarwal y Narayana (2020) coinciden en que la comunicación institucional es la base para el comportamiento organizacional de los colaboradores. Cuando no existe una comunicación continua dentro de la empresa, el comportamiento de los empleados se vuelve desmotivado y desorganizado, lo que puede conducir a un desempeño deficiente. En cambio, si se da una	De acuerdo a la información analizada, diversos autores estimaron que la comunicación institucional se basa en comportamientos positivos del líder y de sus colaboradores ya que en primer lugar el líder inspira e influye en la personalidad desus colaboradores. Es el líder quien debe implantar esta comunicación institucional asertiva en la empresa ya que es el más idóneo en ayudar a quebrantar paradigmas que no encamina al empleado hacia sendas de prosperidad y éxitos.
	Gutiérrez, E. Recalde, M. y Alfaro, J. (2021)	Son procesos de innovación estratégica cuyo propósito es que la comunicación sea potencial, clara y fluida para la mejora de los colaboradores y clientes externos. En otras palabras, facilita la mejora de la capacidad de comunicación organizacional originándose la confianza, la transparencia y el bienestar común.		Acorde a los estudios realizados por Pizar y Mazo (2020), una empresa que mantiene una comunicación fluida y asertiva podrá alcanzar metas a corto plazo si ellos mantienen el dialogo
		La comunicación institucional es la base para el comportamiento organizacional de los colaboradores. Cuando no existe una		

## Definiciones

Prado, C., Diez, F. y Blanco, A. (2020)

comunicación continua dentro de la empresa, el comportamiento de los empleados se vuelve desmotivado y desorganizado, lo que puede conducir a un desempeño deficiente. En cambio, si se da una comunicación frecuente y constante ayudará a generar buen clima dentro y fuera de la organización. Las organizaciones tienden a lograr mejores resultados cuando se da una comunicación fluida, abierta, transparente y continua.

Botcher, C. y Houlberg, H. (2021)

Es la comunicación que fluye internamente en las organizaciones y este ayuda al desempeño corporativo ya que también influye las estrategias de liderazgo para que se dé un clima comunicativo asertivo.

Agarwal, U. y Narayana, S. (2020)

Es el impacto que la comunicación proporciona en el intercambio de información, la calidad que trasmite y la frecuencia con que esta la realiza. La previsión y el control son fundamentales para el crecimiento exitoso de una empresa.

Pisar, P. y Mazo, M. (2020)

La comunicación en una organización esta interrelacionado por tres entornos: El contexto mediático, el entorno corporativo y el privado, donde los colaboradores se comunican de manera directa con mensajes verbales y no verbales. En toda organización se debe dar la comunicación por objetivos dándose una

comunicación frecuente y constante ayudará a generar buen clima dentro y fuera de la organización. Las organizaciones tienden a lograr mejores resultados cuando se da una comunicación fluida, abierta, transparente y continua. De igual modo, Gonzales, Botella y Martínez (2020) y Sienkiewicz-Małyjurek y Owczarek (2020) coinciden que la comunicación institucional es la comunicación ágil que deben poseer las empresas para detectar y aprovechar las oportunidades de los colaboradores y de su entorno, y adaptarse al mercado lo más rápido posible. Sin comunicación activa y fluida no puede existir un agradable ambiente de trabajo y a la vez no habrá satisfacción laboral en sus quehaceres laborales. De igual manera, De Sisto y Handmer (2021) y Papic-Dominguez (2020) coincidieron que la comunicación es el eje que lleva a los empleados a organizarse y trabajar en equipo cooperativo de manera armoniosa, es decir, toda

corporativo con sus empleados ya que son los hacedores y constructores de los objetivos trazados.

Así mismo, Gutiérrez, Recalde y Alfaro (2021) y Moffet, Garretson, y Palmatier (2021) en sus investigaciones concluyen que la comunicación institucional se da de manera interna y externa y es el modelo que ayuda a mantener un comportamiento positivo y el líder no solo busca el bien de la empresa sino también el bienestar de los colaboradores ya que son ellos los que accionaran para cumplir con las metas. Ambos autores para medir la variable de comunicación institucional concluyen que los empleados están en busca de una comunicación clara y directa que los lleve a accionar con compromiso, y a la vez desean sentirse apoyados y considerados en las acciones

Gonzales, T.,  
Botella, D. y  
Martínez, C. (2020)

comunicación institucional interna, intermedia y externa.

Es la comunicación ágil que deben poseer las empresas para detectar y aprovechar las oportunidades de los colaboradores y de su entorno, y adaptarse al mercado lo más rápido posible.

La comunicación es la clave para una eficaz colaboración interinstitucional, es decir, toda corporación mostrará evidencias de calidad si esta mantiene dialogo con su personal de manera transparente y motivadora.

De Sisto, M. y  
Handmer, J.  
  
(2021)

Es la comunicación eficaz cuya base es promover el entendimiento mutuo, ya que una comunicación institucional efectiva reduce la ambigüedad del mensaje promoviendo un diálogo eficaz que anula y evita la confusión.

Moffet, J.,  
Garretson, J. y  
Palmatier, R.  
  
(2021)

Papic-Dominguez,  
K.  
  
(2020)

La comunicación interna organizacional es una serie de acciones de comunicación que lleva a cabo una organización, enfocadas a la creación y conservación de relaciones apropiadas con y para sus miembros, mediante el uso de diferentes técnicas comunicativas que los mantengan documentados, vinculados y

corporación mostrará evidencias de calidad si esta mantiene dialogo con su personal de manera transparente y motivadora. En otras palabras, la comunicación interna organizacional debe mantener técnicas comunicativas que motiven a los colaboradores a contribuir al logro de propósitos organizacionales. Así mismo, Gar y La Porte (2020) y Sienkiewicz y Owczarek (2020) coincidieron que la comunicación institucional es la que lleva a los colaboradores a mantener confianza en sí mismo ya que los gerentes manifiestan confianza en ellos, motivándolos en la identificación de metas y valores de la institución. En otras palabras, los gerentes tienen el compromiso de "cuidar" de sus empleados influyendo en el desarrollo de capacidades y competencias a nivel personal y por ende empresarial. Cabe resaltar también que en toda organización se debe dar la comunicación por objetivos dándose una comunicación institucional interna, intermedia y

que tengan que ejecutar para el cumplimiento de metas.

Del mismo modo, Joy-Thomas, Jeter y Hansen (2020) analizan en sus estudios que debe implantar una comunicación ascendente en la organización ya que cada empleado tiene que derribar sus propios temores e inseguridades que ocasiona que no se cumplan los objetivos, y de igual manera debe mantenerse un clima afectivo, y esta no solo sea contemplada como refugio laboral sino también como un espacio de desarrollo personal.

Así mismo, Sienkiewicz-Małyjurek, y Owczarek (2020) coinciden que toda empresa posee metas y son el eje primordial para el éxito de la empresa y de los colaboradores. Por ello es importante impartir una comunicación ascendente para que los jefes desarrollen competencias en sus empleados y posean todas las

Sienkiewicz-  
Małjurek, K. y  
Owczarek, T.  
  
(2020)

motivados, simultáneamente, contribuyendo al logro de propósitos organizacionales.

Consiste en la transmisión multilateral de información en la entidad o entre entidades. La comunicación entre organizaciones es la base para tomar decisiones y emprender acciones adecuadas para cambiar las condiciones operativas inciertas.

Palazzo, M.,  
Foroudi, P.,  
Kitchen, P. y Siano,  
A.  
  
(2018)

Las comunicaciones institucionales o corporativas es una función de gestión que ofrece un marco y vocabulario para la coordinación efectiva de las comunicaciones con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable con los grupos de interés.

Mutiganda, J.  
Grossi, G. y Hassel,  
L. (2020)

La acción comunicativa es una interacción mediada lingüísticamente entre personas u organizaciones para alcanzar el entendimiento mutuo.

Pekkala, K.  
  
(2019)

La comunicación organizacional también se da de manera descendente centrada en encontrar respuestas a través del dialogo. La gerencia crea condiciones organizacionales que permiten y motivan a los empleados a comunicarse profesionalmente. Con este fin, se basa en establecer comunicación a través de la empatía y la confianza mutua.

externa. Así mismo, Mutiganda, Grossi y Hassel (2020) y Palazzo, Foroudi, Kitchen y Siano (2018) coinciden que el gerente debe guiar a sus colaboradores en sus actividades de manera entusiasta y optimista. Así mismo, los ayuda a mejorar cada día de manera personal y grupal ocasionando confianza, lealtad e interés en realizar las actividades con emprendimiento. Por otro lado, Botcher y Houlberg (2021) manifestaron que la comunicación en una institución debe ser fluida, clara y muy transparente ya que eso llevará al logro de metas y facilitará el desarrollo de los proyectos originando la confianza y el bien común. De igual manera, Valitova y Besson (2021) afirmaron que las relaciones interpersonales al efectuarse de manera positiva solucionan un cuadro de conflictos que lleva a la empresa a conciliar y ser constructores en la resolución de problemas llevando a la empresa a mantener un clima de confianza entre toda la comunidad empresarial. Mantener una comunicación institucional fluida

herramientas para defenderse de manera comunicativa y con discernimiento corporativo. En conclusión, la comunicación institucional es una rama que estudia el diálogo o comunicación entre los jefes y los empleados para que juntos puedan vivir de manera armoniosa y juntos lleguen a la metas planificadas. Para alcanzar su máximo potencial, la acción comunicativa debe cumplir con los siguientes tres requisitos: primero, las expresiones utilizadas en la comunicación deben ser comprensible para los involucrados en la comunicación; segundo, personas y organizaciones que participan en la comunicación deben acordar mutuamente que las expresiones que utilizan se basan en supuestos válidos, legítimos y sinceros; tercero, deben estar de acuerdo en que el resultado de su comunicación dará lugar a compromisos para hacer lo



Valitova, A. y  
Besson, D. (2021)

Su objetivo principal es demostrar la dinámica de las relaciones interpersonales en el desarrollo del conflicto, y está incrustada en múltiples procesos psicosociológicos (procesos de percepciones con profundas divergencias perceptivas entre las personas, construcción personal de la identidad social por parte de los protagonistas, pensamiento grupal, construcción de minorías activas, etc.

Joy-Thomas, A.,  
Jeter, C. y Hansen,  
E. (2020)

Es la necesidad de enfrentar un diálogo entre los actores dándose las tres "C": Comunicación, Coaching (entrenamiento de emociones) y conexión ya que de esa manera se establecerán lazos de comunicación organizacional o institucional.

La comunicación institucional es la manera como los individuos se observan, se comprenden o actúan plasmando una idea de

no es sencillo si los gerentes muestran una actitud reacia y de subestima hacia sus colaboradores.

Así mismo, Simancas y Garcia (2019) y Rus, Tasente y Llie (2021) manifiestan que en toda organización esta surgiendo un tipo de comunicación social que se da no solo frente a frente sino a través de las redes sociales siendo este un medio de ayuda a las empresas a expandirse con mayor rapidez pero a la vez se debe inducir al empleado a una utilización clara y honesta. El lider de la empresa debe mantener una comunicación institucional horizontal para todos sus empleados ya que esto hará que se torne un ambiente de confianza y de innovación de ideas ya que no temerá manifestar sus opiniones o ideas en cualquier aspecto que se presente en la organización.

acordado y así cumplir con las metas trazadas.

La comunicación institucional se acerca a un campo de tecnología de redes ya que en la actualidad debido a la emergencia sanitaria que atravesamos se da una comunicación más fluida a través de las redes sociales y la empresa debe acompañar a sus colaboradores a desenvolverse con creatividad y asertividad ante este tipo de comunicación y así el empleado se verá más comprometido con la organización. Es el colaborador quien debe sentir una comunicación institucional positiva que lo lleve a un compromiso organizacional y así sentirse realizado en todas las dimensiones de su vida.

Simancas, E, y  
García, M. (2019)

proceso de socialización asertiva. Es una teoría que tiene como base reflexionar sobre uno mismo, los otros y la sociedad deseando lograr una cultura de socialización horizontal.

Rus, M. Tasente, T.  
Llie, B. (2021)

La comunicación institucional es un proceso que no solo se sumerge en el contexto de una comunidad, sino que ha avanzado hacia las redes sociales siendo este un tipo de comunicación horizontal ya que los diversos individuos pueden socializar con libertad dándose un dialogo fluido y claro.

Jo-Yun Li , Ruoyu  
Sun, Weiting Tao,  
Yeunjae Lee (2021)

La comunicación interna institucional es un proceso que lleva a la empresa a comprometerse con el empleado a un diálogo continuo y fluido que ayudará a su evolución continua pero también será una fuente en la que estará informado de todos los procesos o actividades de la institución.

Variable compromiso organizacional

**Variable: Compromiso organizacional**

Criterios	Autores	Cita textual	Análisis	Síntesis
Definiciones	Aralaha, A., Pattiruhu, C. y Makulua  (2021)	El compromiso organizacional consiste en que los colaboradores poseen un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización. A la vez tienen una fuerte creencia y aceptación de los valores y metas de la organización; y están dispuestos a dar su valor agregado por el nivel de lealtad y apego que sienten por la corporación	De acuerdo al análisis de la investigación, diversos autores estimaron que el compromiso organizacional es la fuerte identificación del empleado con su organización, es decir, se preocupa por la relación entre el personal y la organización. Posee tres dimensiones: afectivo continuo y normativo. (Aboramadan, Albashiti, Alharazin, y Abed 2019).	De acuerdo a la información analizada, diversos autores estimaron que el compromiso organizacional es la fuerte relación que posee el colaborador con la organización y que desea impartir todo su entusiasmo, vitalidad y esfuerzo para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la corporación. El colaborador siente que es parte de la institución debido a que se siente parte de la empresa ya que los líderes muestran una actitud positiva y de cuidado hacia su empleado. Muchas empresas están dirigidas a conseguir solo metas, pero no se preocupan en el desarrollo y las necesidades del colaborador y es por ello que muchas veces las empresas pierden el horizonte y no se cumplen los objetivos ya que los colaboradores no muestran interés, ni entusiasmo, ni perseverancia en la realización de los proyectos organizacionales.
	Amtu, O., Souisa, S., Joseph, L. y Lumamuly, P.  (2021)	El compromiso organizacional es la identificación y participación entusiasta de las personas en la empresa. Los valores intrínsecos del trabajo están estrechamente relacionados con el compromiso organizacional y depende de los gerentes o jefes lograr el compromiso y la lealtad en los colaboradores.	Así mismo, Brown, Paz-Aparicio y Revilla (2020) y Hlanganipai Ngirande (2021) coinciden que el compromiso organizacional es cuando los empleados están involucrados con los valores, las metas y objetivos de la institución, y muestran esfuerzo y entusiasmo al trabajar hacia las metas corporativas. Se vuelven menos competitivos y más colaborativos, es decir, ya no solo velan por su bienestar personal sino por el bien común de todos y de la organización. De igual modo, el compromiso organizacional es la percepción que tiene el empleado de hacer	
	Khan, S., Memon, M., Cheing, A. y Hiram, T.  (2021)	El compromiso organizacional se identifica en tres términos distintos: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. El compromiso afectivo es el vínculo emocional de un empleado con la organización; El compromiso normativo es la obligación del empleado de permanecer, mientras que el compromiso de continuidad es la extensión prolongada del empleo por parte de los empleados para		

evitar dificultades sociales o económicas que pueden resultar en el contexto.

Ates, A. y Unal, A.  
(2021)

El compromiso organizacional es mostrar lealtad a la filosofía, misión y visión de la organización conectándose con un sentido de responsabilidad. El compromiso se da con la empresa y con los colaboradores ya que están dispuestos a realizar metas y objetivos. El compromiso organizacional ayuda al colaborador a ser fuerte y resistente ante momentos difíciles. Así mismo, aumenta la motivación y la satisfacción laboral.

Zhao, D., Tian, F.,  
Xinbo, S. y Zhang, D.  
(2021)

El compromiso organizacional se refiere a la tendencia constante de los empleados con la organización, ya que demuestran una identificación con el valor organizacional y la cultura organizacional. Nace una identificación personal, la participación es constante, así como la aceptación de los objetivos y valores de la organización.

Hlanganipai  
Ngirande

El compromiso organizacional se define como el apego psicológico que los empleados tienen con la organización, con sus objetivos y con el deseo de permanecer

sus funciones de manera efectiva y eficaz ya que siente una unión y un orgullo el laborar en dicha corporación. Es dar el valor agregado a la institución sin interesarle recibir un premio o merito, ya que lo realiza solamente porque siente lealtad hacia la institución (Tae-Won, Won-Moo, Sung-Hoon, Jae-Woo, y Sung-Won, 2017). De igual manera, Aralaha, Pattiruhu, y Makulua (2021)

y Ahn y Jeong (2021) coinciden que el compromiso organizacional consiste en que los colaboradores poseen un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización. A la vez tienen una fuerte creencia y aceptación de los valores y metas de la organización; y están dispuestos a dar su valor agregado por el nivel de lealtad y apego que sienten por la corporación. Así mismo, Amtu, Souisa, Joseph y Lumamuly (2021) y Ates y Unal (2021) coinciden que el compromiso organizacional es mostrar lealtad a la filosofía, misión y visión de la

Acorde a los estudios realizados por Brown, Paz-Aparicio y Revilla (2020), una empresa tan solo podrá alcanzar sus proyectos a corto o mediano plazo si sus colaboradores, en primer lugar, se sienten miembros de la empresa y perciben que sus opiniones son tomadas en cuenta. El sentirse valorado por la institución hace que edifique y construya con efectividad las metas señaladas ya que la empresa implanta en el empleado una visión de mejora continua y le brinda confianza en la toma de decisiones.

Así mismo, Aboramadan, Albashiti, Alharazin y Abed (2019) y Ahn y Jeong (2021) en sus investigaciones concluyen que el empleado mantiene un compromiso voluntario con su institución cuando siente que crece de manera profesional y personal y esto se da en mayor grado por la satisfacción laboral que vive en su institución y siente que todas las ejecuciones de sus funciones suman a la empresa en gran porcentaje

(2021)

laborando en esa corporación. El compromiso organizacional se caracteriza por tres dimensiones: Compromiso de continuidad, compromiso normativo y compromiso afectivo

organización conectándose con un sentido de responsabilidad. El compromiso se da con la empresa y con los colaboradores ya que están dispuestos a realizar metas y objetivos. El compromiso organizacional ayuda al colaborador a ser fuerte y resistente ante momentos difíciles. Así mismo, aumenta la motivación y la satisfacción laboral. Por otro lado, Zhao, Tian, Xinbo, y Zhang (2021) coinciden que el compromiso organizacional se refiere a la tendencia constante de los empleados con la organización, ya que demuestran una identificación con el valor organizacional y la cultura organizacional. Nace una identificación personal, la participación es constante, así como la aceptación de los objetivos y valores de la organización. Finalmente, Khan, Memon, Cheing y Hiram (2021) coinciden que el compromiso organizacional se identifica en tres términos distintos: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. El compromiso

siendo un engranaje primordial para la obtención de metas. Del mismo modo, Amtu, Souisa, Joseph y Lumamuly (2021) analizan en sus estudios que los gerentes deben ser los líderes transformacionales que logren en sus colaboradores el compromiso organizacional ya que trabajar con entusiasmo y lealtad origina un ambiente positivo y un clima agradable en los empleados y estos van realizando sus funciones acorde a la convivencia armoniosa que respiran en su ambiente laboral. Es el rol de los líderes incentivar en sus empleados un compromiso organizacional ya que favorecerá no solo a la empresa sino también a su personal ya que crecerá el entusiasmo y la alegría por realizar sus funciones. Así mismo, Aralaha, Pattiruhu y Makulu (2021) y Hlanganipai Ngirande (2021) en sus estudios coinciden que para que exista un compromiso organizacional estable y horizontal, el líder debe desarrollar competencias en sus empleados para que

Brown, O., Paz-Aparicio, C. y Revilla, A.

(2020)

Es cuando los empleados están involucrados con los valores, las metas y objetivos de la institución, y muestran esfuerzo y entusiasmo al trabajar hacia las metas corporativas. Se vuelven menos competitivos y más colaborativos, es decir, ya no solo velan por su bienestar personal sino por el bien común de todos y de la organización.

Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H. y Abed, K.

(2019)

El compromiso organizacional es la fuerte identificación del empleado con su organización, es decir, se preocupa por la relación entre el personal y la organización. Posee tres dimensiones: afectivo (el nivel de apego emocional), continuo (costo percibido) y normativo (obligación).

Ahn, M. y Jeong, H.  
(2021)

El compromiso organizacional son las actitudes y el comportamiento que brota de manera espontánea de los colaboradores hacia su organización o centro laboral.

Tae-Won, M., Won-Moo, H., Sung-Hoon, K. Jae-Woo, K. y Sung-Won, Y. (2017)

El compromiso organizacional es la percepción que tiene el empleado de hacer sus funciones de manera efectiva y eficaz ya que siente una unión y un orgullo el laborar en dicha corporación. Es dar el valor agregado a la institución sin interesarle recibir un premio o merito, ya que lo realiza solamente porque siente lealtad hacia la institución.

afectivo es el vínculo emocional de un empleado con la organización; El compromiso normativo es la obligación del empleado de permanecer, mientras que el compromiso de continuidad es la extensión prolongada del empleo por parte de los empleados para evitar dificultades sociales o económicas que pueden resultar en el contexto.

sientan que son apreciados y tomados en cuenta por sus jefes y no solo son vistos con recursos humanos que deben de lograr una meta. En conclusión de acuerdo a la información analizada se puede aseverar que el compromiso organizacional es el eje primordial que debe desarrollarse en los colaboradores para que estos laboren con asertividad, entusiasmo y siempre pensando en el bien común, en otras palabras hacer su trabajo placentero y así conseguir las metas organizacionales y las metas personales.

## Anexo 10. Carta de autorización de la empresa



Lima, 08 de julio del 2021

Por medio del presente documento se autoriza a las Srtas. Esquen Basurto Leslie identificada con DNI N° 70414002 y Navarro Maldonado Ana María identificada con DNI N° 70397952, para el desarrollo de su investigación "La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de **Caja Sullana sede La Victoria – período 2020**, tesis que se sustentará en la **Universidad César Vallejo**. Contribuyendo con la investigación científica y ampliando el conocimiento en base a los resultados obtenidos.

Se expide el presente documento para los fines que crea conveniente.

De: emogolon@cajasullana.pe  
Fecha: 8/7/2021 8:00 p. m. (GMT-05:00)  
A: aggemarra\_supervisor@cajasullana.pe, 'Karina Marquez' <kmarquez@cajasullana.pe>  
CC: 'Socorro Ysabel Correa Manrique' <scorrea@cajasullana.pe>  
Asunto: RE: SOLICITUD DE PERMISO PARA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se aprueba solicitud.

Atentamente

Elizabeth Mogolón Avaló

Jefe de GDH



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ESQUEN BASURTO LESLIE JAZMIN, NAVARRO MALDONADO ANA MARIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La comunicación institucional y el compromiso organizacional de los colaboradores de Caja Sullana, La Victoria – período 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESQUEN BASURTO LESLIE JAZMIN <b>DNI:</b> 70414002 <b>ORCID</b> 0000-0001-9958-4111	Firmado digitalmente por: LESQUENBA el 18-02-2022 20:00:03
NAVARRO MALDONADO ANA MARIA <b>DNI:</b> 70397952 <b>ORCID</b> 0000-0002-9584-1018	Firmado digitalmente por: ANAVARROMA01 el 14-02- 2022 21:59:55

Código documento Trilce: INV - 0510766