



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Impacto de la comunicación efectiva y el compromiso organizacional,
desde la perspectiva de género en un Consorcio Constructor

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Marin Marin, Javier Alonso (ORCID: 0000-003X-2534-2186)

ASESORA:

Dra. Plasencia Mariños, Cecilia (ORCID: 0000-0003-1838-5669)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hija Thais por ser motivo y razón de seguir adelante; a mi madre María quien me acompañó en este largo camino, mostrándome su amor incondicional, cariño, apoyo, ejemplo y comprensión además de proporcionarme palabra de aliento en los momentos difíciles y especiales. A mi hermano Diego quien siempre estuvo presente en este recorrido, colmando mi vida de alegría.

Agradecimiento

Agradezco de manera especial a mi asesor de tesis Dra. Yvette Plasencia Mariños y por su gran paciencia, motivación y dedicación. Por su orientación y compañerismo en todo el proceso de elaboración de esta investigación. Gracias por su ayuda y su tiempo. A todas mis amistades y familiares por su apoyo y palabras de aliento.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Problemas de investigación</i>	3
Tabla 2 <i>Planteamiento de hipótesis</i>	5
Tabla 3 <i>Planeamiento de objetivos</i>	6
Tabla 4 <i>Muestreo</i>	25
Tabla 5 <i>Variable comunicación efectiva según género</i>	28
Tabla 6 <i>Dimensión comunicación horizontal según genero</i>	29
Tabla 7 <i>Dimensión comunicación descendente según genero</i>	30
Tabla 8 <i>Dimensión comunicación ascendente según genero</i>	31
Tabla 9 <i>Variable compromiso organizacional según genero</i>	32
Tabla 10 <i>Variable compromiso afectivo según genero</i>	33
Tabla11 <i>Variable compromiso de continuidad según genero</i>	34
Tabla 12 <i>Variable compromiso normativo según genero</i>	35
Tabla 13 <i>Prueba de normalidad</i>	36
Tabla 14 <i>Niveles de correlación bilateral</i>	36
Tabla 15 <i>Prueba de hipótesis según el género</i>	37

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i>	Histograma de la variable comunicación efectiva. 28
<i>Figura 2</i>	Histograma de dimensión comunicación horizontal 29
<i>Figura 3</i>	Histograma de la dimensión comunicación descendente 30
<i>Figura 4</i>	Histograma de la dimensión comunicación ascendente 31
<i>Figura 5</i>	Histograma de la variable compromiso organizacional 32
<i>Figura 6</i>	Histograma de la dimensión compromiso afectivo 33
<i>Figura 7</i>	Histograma de la dimensión compromiso de continuidad 34
<i>Figura 8</i>	Histograma de la dimensión compromiso normativo 35

Resumen

El objetivo de la investigación fue demostrar en qué medida la comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor de Lima. La metodología de investigación fue de diseño transeccional, correlacional descriptivo, de tipo aplicado y enfoque cuantitativo, basado en el método hipotético deductivo. La muestra fue de tipo censo constituido por 220 trabajadores. El método de recopilación de datos fue la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios para cada variable, cuyo valor de fiabilidad fue de .918 y .919. Los resultados de la prueba de hipótesis señalaron correlación entre las variables comunicación efectiva y compromiso organizacional de .560 para los hombres y .487 en las mujeres que trabajan en la constructora y, un Sig. (bilateral)= .001, confirmando una relación positiva considerable entre las variables, pero que cada género responde de manera diferente a las estrategias propuestas por la constructora.

Palabras clave: Lineamientos de comunicación, estructura, género.

Abstract

The objective of the research was to demonstrate to what extent effective communication has a positive impact on organizational commitment, from a gender perspective, in a construction company in Lima. The research methodology was of a transectional, descriptive correlational design, of an applied type and a quantitative approach, based on the hypothetical deductive method. The sample was of a census type made up of 220 workers. The data collection method was the survey and the instruments, two questionnaires for each variable, whose reliability value was .918 and .919. The results of the hypothesis test indicated a correlation between the variables effective communication and organizational commitment of .560 for men and .487 for women who work in the construction company and, a Sig. (Bilateral) = .001, confirming a positive relationship considerable among the variables, but that each gender responds differently to the strategies proposed by the construction company.

Keywords: Communication guidelines, structure, gender.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación efectiva es factor fundamental para toda organización, constituyéndose en la piedra angular para generar el ambiente idóneo en el logro de las metas planeadas, plasmado en el documento de gestión denominado planificación estratégica; se puede afirmar entonces que esta herramienta es muy importante para todo proceso administrativo, considerando que para su ejecución idónea debe plasmarse en coordinación, cooperación, comunicación y voluntad de disposición en la trasmisión de información a lo largo de toda la estructura organizacional; aspectos que nos permiten ser más competitivos e innovadores.

En el contexto internacional, un estudio desarrollado en organizaciones de Bangladesh, concluyo que la comunicación empresarial es un elemento crucial en el desarrollo o crecimiento, considerando la necesidad de las relaciones entre la dirección y los empleados, por lo que tendrá un impacto en el desempeño y resultados organizacionales (Nabi, Foysool, & Adnan, 2017, p.1). Otro estudio desarrollado en empresas de Malasia, concluyó que la comunicación se considera como la base del funcionamiento de la organización, otorgándole al proceso un papel importante en el mantenimiento de la organización; aspecto esencial de la interacción y comunicación entre los gerentes y empleados en un lugar de trabajo. A fin de tener una comunicación eficaz dentro de una organización, deberían incluirse los tipos de comunicación interno, para coordinar entre departamentos, gerentes y empleados; además de la comunicación externa, con los proveedores, accionistas, agencias y clientes (Ali, Anwar, Gardi, Othman, Aziz, Ahmed, Hamza, Ismael, Sorguli, Sabir, 2021, p.17).

Por otro lado, un estudio sobre la comunicación organizacional como factor necesario para medir el clima en las organizaciones, desde una perspectiva de entidad laboral, es compuesta por personas, diferenciadas por género y grupos organizados de determinada manera y que entre ellos se comunican, originando dependencia en gran medida el logro de los fines y metas de la organización (Munch, 2014, p.84). Es importante que los directivos y empleados, deben saber las características de sus empleados al momento de comunicarse y el entorno en el cual se produce el proceso de comunicación y un conjunto de aspectos a tener en cuenta al momento de que se produce la comunicación (Pineda, 2020, p.14).

En el contexto nacional, una investigación desarrollada en una institución pública en Huancavelica, concluyó que la comunicación eficaz se ha constituido en la piedra angular en el funcionamiento de las organizaciones, convirtiéndose en una de las herramientas estratégicas para consolidar las metas eficientes y eficaces, impulsadas por las sinergias organizacionales; considerando como fin elemental de informar, propagar mensajes, transmitir lineamientos y motivación para tomar decisiones (Hinojosa y Tuero, 2017, p.12). Otro estudio en una empresa de Lima, concluyó que la comunicación en la empresa está determinada por la transferencia de información basada en la interacción bidireccional entre los empleados de la empresa, interaccionando informaciones, mensajes, opiniones, acuerdos o instrucciones; inmersos en un lenguaje informal o formal, derivado del paradigma de comunicación utilizado en la organización. Cuando es horizontal entre los empleados correspondientes del mismo nivel de áreas; se da la comunicación informal generalmente; en el caso de la comunicación en el sentido vertical, se utiliza en lenguaje formal a lo largo de la estructura organizacional (Gamonal y Ruffner, 2019, p.73).

A nivel local, en la empresa estudiada, se identificó deficiencias en las estrategias de comunicación organizacional, afectando de manera significativa en el compromiso organizacional, variable que involucra coordinación, cooperación, escucha activa, disposición, generación de sinergias y motivación de los miembros de la empresa. Desde una perspectiva holística gerencial, el fomento de la comunicación eficaz, está situada en el ámbito de responsabilidad directiva, quienes deben planificar y diseñar los lineamientos que se deben seguir en el aspecto comunicacional, finalidad orientada a impulsar conexión asertiva en todas áreas de la estructura organizacional (Antezana, 2013, p.2). Cuando se habla de la estructura de la organización, la comunicación debe diversificarse en las áreas horizontales, ascendentes, descendentes y si es posible considerar la comunicación oblicua, y de esa manera, plasmarse en documentos de gestión, que sirvan de guía a los integrantes antiguos para su mejora y los nuevos colaboradores, para una adecuada integración (Bogdanski, 2014, p.43).

La investigación aborda la variable comunicación eficaz y su incidencia en el compromiso organizacional, incidiendo en explicar la variable interviniente de género (masculino y femenino), evaluando como responden cada uno de los

estratos a las estrategias organizacionales; respuesta de vital importancia a la hora de tomar decisiones por parte de la gerencia (Cipriano, 2014, p5.6). Considerar que ambos sectores responden de la misma manera, es interpretar con sesgo la apreciación; por lo tanto, la investigación trata de buscar una explicación coherente a partir de la manifestación de cada muestra y plasmar las diferencias significativas entre ambos géneros. A partir de lo conceptuado, se procede a plantear el problema de investigación y buscar una solución que ayude a reducir la brecha identificada sobre la comunicación eficaz y su relación con el compromiso organizacional basada en las diferencias de género en la empresa.

Acotada la fundamentación del problema de investigación, se planteó el problema de investigación, desde la perspectiva interrogativa y evaluar la relación que propone la investigación. La definición del problema de investigación, es considerado como la etapa más rigurosa del proceso sistemático, solicitando el total dominio de la base conceptual y el problema a solucionar, condición que facilita dar respuesta objetiva al problema en términos de probabilísticos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.43). El problema general, se planteó como conjetura de la siguiente estructura.

Tabla 1

Problemas de investigación

Orden	Descripción
Problema General	¿Cuál es el nivel de impacto de la comunicación efectiva y el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor?
P.E.1	¿En qué nivel afecta la comunicación horizontal al compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor?
P.E.2	¿En qué nivel afecta la comunicación ascendente al compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor?
P.E.3	¿En qué nivel afecta la comunicación descendente al compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor?

La justificación del estudio, tiene por finalidad, precisar las razones, la importancia y la necesidad de realizar la investigación, desde una visión de ciencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.40). La investigación desarrollada se ejecutó con el objetivo de buscar una explicación lógica de identificar los factores que impiden desarrollar una comunicación eficaz en la organización, y que permita a partir del estudio, trazar las estrategias necesarias para mejorar el performance de la empresa, basado en el aporte de cada uno de los integrantes que forman parte de las sinergias internas organizacionales.

La justificación teórica, menciona desde una perspectiva investigativa la capacidad de delimitar el tema, indicando el sustento problemático y la necesidad de indagar el tema seleccionado, adoptando procesos sistemáticos, considerando el sustento objetivo, basado en orden externo, y el criterio subjetivo, en términos internos (Baena, 2017, p.59). Abordar la investigación de la variable comunicación eficaz relacionado con el compromiso de los integrantes involucrados, está delimitada a la organización estudiada, precisando el papel que cumple la variable género en el problema a resolver. Para su abordaje, se recurrió a estudios que fueron desarrollados en otros ámbitos organizacionales, evidencias que ayudaron a comprender la naturaleza de la variable y los fenómenos que se desglosan.

La justificación metodológica, está orientada a explicar el fundamento de la naturaleza del método e instrumento de recopilación de información, desde una perspectiva innovadora o la generación de una nueva estrategia de abordaje a la muestra estudiada; incluyendo la forma de abordar la variable en la unidad de estudio (Fernández, 2020, p.72). De acuerdo con las evidencias consignadas en el párrafo anterior, los instrumentos diseñados para medir las variables de estudio se diseñaron dos cuestionarios, basado en la teoría planteada por el autor que funge de principal y que direccionada los indicadores que sirvieron en el diseño de los instrumentos de investigación. Cabe señalar que los cuestionarios fueron diseñados en formularios Google y que luego fueron enviados a los encuestados por correo para que plasmen su respuesta, estrategia seleccionada condicionada por la pandemia.

La justificación social, hace énfasis en los beneficiarios y la usabilidad que prorrogue a los resultados producto de la investigación y los conocimientos nuevos que se desglosen de ella; en términos pragmáticos, que trascendencia de

utilidad se obtendrá de su culminación. Algunos autores consideran en la justificación social, quienes serán los beneficiarios directos o indirectos de los beneficios del estudio, trascendiendo el ámbito local y la comunidad vinculada (Arias, 2018, p.6). Con este proyecto se beneficiaron los trabajadores de la constructora, impulsando la apertura de los empleados hacia la estructura interna y clientes externos, permitiendo fortalecer la capacidad comunicativa entre los miembros y puedan realizar su trabajo correcta y eficientemente, orientada a identificarse con los objetivos que persigue la organización.

La hipótesis es una suposición hecha para probar el resultado empírico y lógico de un estudio, ayudando a explicar el problema de investigación, centrado en el objetivo de lograr una explicación o predicción integral de los resultados esperados del estudio; sin embargo, cabe señalar que toda hipótesis se deriva del problema de investigación, la revisión de literatura y el marco conceptual (Mishra & Alok, 2017, p.2). Las hipótesis de la investigación se plantearon desde una perspectiva de comprobación

Tabla 2

Planteamiento de hipótesis

Orden	Descripción
Hipótesis General	La comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
H.E.1.	La comunicación horizontal tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
H.E.2.	La comunicación ascendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
H.E.3.	La comunicación descendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, se afirma que el principal objetivo de cualquier tipo de investigación es conocer la realidad y hechos que se

desconocen y que no han sido expuestos; aunque cada actividad investigadora tiene su propia razón particular, los objetivos de la investigación se pueden agrupar de acuerdo a las necesidades del investigador (Mishra & Alok, 2017, p.2 Se planteó de la siguiente manera.

Tabla 3

Planeamiento de objetivos

Orden	Descripción
Objetivo General	Demostrar en qué medida la comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
O.E.1.	Evaluar como la comunicación horizontal tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
O.E.2.	Comprobar de qué manera la comunicación ascendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.
O.E.3.	Constatar en qué medida la comunicación descendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un consorcio constructor.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico es un conjunto de conceptos y premisas lógicamente desarrolladas y concatenadas, las cuales se desarrollan a partir de una o más teorías, que el investigador construye para la estructura del estudio; de acuerdo con ello, crear un marco teórico, implica definir conceptos y teorías que proporcionarán la base sólida de la investigación, los cuales unidos a través de conexiones lógicas y relaciones (Varpio, Paradis, Uijtdehaage & Young, 2020). A partir de la postura planteada, se desarrolló los antecedentes del estudio como parte del marco teórico.

Montero & Rodríguez (2013), en su tesis “Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Iquitos, 2013”, para optar al grado de licenciado en administración, en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. El objetivo es establecer la relación entre la comunicación Interna y la gestión organizacional. La metodología es descriptiva, correlacional, población y muestra de 56 miembros. Los resultados descriptivos indicaron que el 56% indico que la comunicación al interior de la empresa es deficiente; el 25% indico que solo se aplica para dar órdenes de parte de la gerencia y el 17% indico que sirve para realizar coordinaciones básicas entre las áreas; los resultados inferenciales indicaron asociatividad entre las variables de estudio mediante el Chi cuadrado, con un $X_t^2 = 0,207$ y $X_c^2 = 28,32$; y un Sig. (bilateral) = 0,001. Concluye afirmando que, hoy en día, la comunicación juega un papel importante en la consecución de los objetivos y misiones de diferentes organizaciones, ya que la comunicación efectiva entre las partes interesadas durante los encuentros de servicio ayuda a resolver varios problemas potenciales inherentes al intercambio de información y conocimiento. Desde la perspectiva de una organización, esta tendencia es inquietante porque el compromiso organizacional débil puede significar que la productividad de los empleados no es la óptima, entonces por métodos de comunicación de gestión eficaz, oportunidad de aprendizaje y flexibilidad del horario de trabajo las organizaciones pueden mejorar su posición entre los competidores, dependiendo de los fuertes compromiso de los empleados.

Aporte. Mejorar la comunicación organizacional nos permitirá tener una coordinación eficiente para los colaboradores, desarrollando tipos, canales e

instrumentos de comunicación eficaces. Si bien los empleados son vistos como activos importantes de organizaciones, la mayoría de ellos no pueden lidiar con los demás empleados correctamente o incluso subestiman su importancia. Uno de los problemas esenciales es el aumento de empleados implicados en el compromiso organizacional, para ello se debe analizar una variedad de dimensiones de satisfacción comunicacional; clima de comunicación, relación con los superiores, integración organizacional, calidad de los medios, y comunicación informal, perspectiva organizacional, relación con los subordinados y el personal realimentación; además de considerar tres factores del compromiso organizacional que son compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Cervantes (2017), en su trabajo de investigación "Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017", en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es determinar el grado de relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en la institución del estado. La metodología fue aplicada, correlacional, no experimental de corte transversal; la muestra de 104 trabajadores de la entidad pública. Los resultados descriptivos indicaron que el 51% explico que la comunicación es muy adecuada, permitiendo coordinar actividades y responder entre las áreas de la institución; también el 41% manifestó que es deficiente la gestión organizacional, la cual no promueve la comunicación, que si las practican es por iniciativa de los empleados; la comunicación ascendente muestra que es inadecuada al 83%; la comunicación descendente manifestó el 48% como adecuada; la comunicación horizontal se consideró también adecuada al 62%; manifestando disconformidad cuando se le preguntó si la comunicación ayudaba a generar compromiso con la empresa; la estadística inferencial señaló un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,679 y un Sig. (bilateral)= 0,000. Las conclusiones estuvieron direccionadas a explicar que la adopción de nuevas tecnologías y técnicas direccionadas a mejorar los niveles de satisfacción en la comunicación entre subordinados y superiores, analizando cómo afecta compromiso organizacional. Además, propuso una nueva medida de satisfacción comunicativa aplicada en la institución y examinó el impacto en el compromiso. La literatura no registra esfuerzos para

medir la satisfacción de la comunicación con el compromiso organizacional, mientras que este estudio revela una relación positiva entre la satisfacción comunicativa y la organización como compromiso. Sería interesante explorar la relación entre la satisfacción comunicativa y una nueva variable interviniente y luego estudiar su impacto en el compromiso organizacional.

Aporte. Una adecuada comunicación nos permitirá tener un buen desempeño, seguir un plan de comunicaciones propuesto, esto nos logrará fortalecer las habilidades de todos los colaboradores de la organización. Varias limitaciones fueron asociadas con la parte cuantitativa de este estudio, primero, los resultados de este estudio se basaron en una organización con una pequeña población de 25 empleados, por lo que se debe tener precaución al generalizar los resultados. En segundo lugar, el uso de un solo método de recopilación de datos, el cuestionario, pone de manifiesto la falta de consistencia de los resultados en el análisis de datos. Es importante mencionar que los gerentes no podrán fomentar un compromiso organizacional efectivo a través de prácticas de comunicación a menos que reconozcan qué información valoran los subordinados.

Gonzales (2017), en sus tesis "La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017", en la Universidad nacional de Huánuco. El objetivo fue determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la gestión directiva. La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental y la muestra es de 229 miembros. Los resultados descriptivos fueron, el 72% estuvieron de acuerdo que la comunicación en la empresa es efectiva para mejorar las relaciones entre los miembros; el 43% también señalaron que se debe desarrollar estrategias para impulsar la comunicación interna; finalmente el 58% consideraron que la comunicación efectiva impulsa el compromiso de los integrantes con la organización. Los resultados inferenciales señalaron asociación entre las variables mediante el Coeficiente de Contingencia de 0,36 y un Sig. (bilateral)= 0,004. Las conclusiones señalaron que la satisfacción comunicativa de los empleados consta de ocho dimensiones, a saber, clima de comunicación, relación con el superior, organización integración, calidad de los medios, comunicación horizontal, perspectiva organizacional, relación con el subordinado, y comentarios

personales. Los análisis mostraron que todas las dimensiones de la satisfacción comunicativa se correlacionaron significativamente con la afectiva y el compromiso normativo en las organizaciones automovilísticas. Sin embargo, el compromiso de continuidad no fue correlacionado significativamente con todas las dimensiones de la satisfacción comunicativa. También se concluyó que la relación con la comunicación entre subordinados y supervisores surgió como un predictor de compromiso afectivo. La calidad de los medios y la relación con el supervisor surgieron como importantes predictores de compromiso normativo. El clima de comunicación surgió como el predictor significativo del compromiso de continuidad. Los hallazgos tienen implicaciones para la calidad de la comunicación, enfatizando la relación positiva que existe entre la satisfacción de la comunicación y la organización compromiso de los empleados.

Aporte. Los directivos y gerentes de toda organización deben tener en cuenta la opinión de todos sus colaboradores y deben reconocer sus logros de cada uno de ellos, es por eso que se requiere de una comunicación efectiva. La comunicación organizacional modera el efecto de un compromiso organizacional reducido a través del estrés en la intención de rotación. La investigación ha demostrado que el compromiso organizacional media entre el estrés y la intención de rotación, y en esta relación, la comunicación organizacional tiene un efecto de moderado. Este estudio fue el primero en descubrir el efecto de mediación moderado de la organización comunicación en relación con la intención de rotación debido al estrés de los trabajadores. Por lo tanto, los resultados de este estudio son significativos en el sentido de que buscan el compromiso organizacional con la reducción de la intención de rotación de los trabajadores y revelar la importancia de la comunicación entre los miembros.

Ramírez (2015), en su tesis “La comunicación organizacional y su incidencia en la productividad de una empresa multinacional de telecomunicaciones”; realizada en el Instituto Politécnico Nacional en la ciudad de México, para la obtención de grado en maestría en Ciencias de Administración de Negocios. El objetivo es determinar cómo incide la comunicación organizacional interna en la empresa en su productividad. La metodología es correlacional, no experimental, explicativa; la población y muestra es de 11 miembros, el autor concluye diciendo que es necesario mencionar que se debe desarrollar una

comunicación integral para el buen funcionamiento de la organización, Los resultados indican que el 81,8% de los entrevistados coincide con que la comunicación formal es la más adecuada para comunicarse con sus colaboradores, el 45,5% considera que la característica más importante de la interacción comunicativa es que mejora las relaciones entre los colaboradores; un 27,3% piensa que lo más importante es que agiliza las actividades a realizar; el 18,2% que agiliza el alcance de metas, un 81,8% considera que la comunicación formal facilita el control de las actividades; el 18,2% considera que proporciona registro de actividades, así como la transmisión del mensaje correcto; los resultados inferenciales señalaron un coeficiente de correlación basado en el R^2 de 0.91 a un Sig. (bilateral)= 0,000. Se concluye que se puede determinar el éxito o fracaso del alcance de los objetivos y el aumento de la productividad, por medio del establecimiento de una fuente de comunicación eficaz y adecuada para la realización de las labores organizacionales diarias, fundamental para que la interacción comunicativa coadyuve en el logro de las metas. Actualmente las fuentes de información electrónica resultan muy importantes para ello, según la encuesta realizada un 36,4% de los entrevistados considera que el correo electrónico es la fuente de información más relevante en sus labores diarias organizacionales, las herramientas como el correo electrónico permiten el registro de las actividades al mismo tiempo que él envió de la información a través de este es casi inmediato, aunque puede producir un largo tiempo de respuesta. Se recomienda para la realización de las labores organizacionales diarias, es importante considerar el establecimiento de metas, recursos, tiempos para lograr los objetivos propuestos; importante para comunicar eficazmente a cada colaborador involucrado, por lo que el establecimiento de canales y fuentes de comunicación adecuados, resultan positivas.

El aporte de la investigación señala que la comunicación formal y la interacción comunicativa mejora la productividad y la relación laboral en todos los empleados, así como la transmisión de un mensaje correcto permite el aumento de la productividad de la organización; sin embargo, la coordinación es el requisito que permitirá, de lo contrario será imposible alcanzar los pronósticos señalados en la investigación; considerando que este medio es la resultante de una comunicación eficaz.

Vaca (2012), en su tesis “La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa Visprin Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, para la obtención del título en Ingeniería de Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato. El objetivo fue el análisis de la comunicación interna con el fin que permita la aplicación de estrategias para incrementar la calidad tanto en el ambiente de trabajo como en el servicio que presta la empresa. La metodología es de enfoque mixto, exploratoria, correlacional, descriptiva explicativa. La muestra fue de 158 miembros. Los resultados indican que el 71% afirmó que la comunicación interna es básica para fomentar ambientes de trabajo eficientes; el 57% afirmó que se utiliza la comunicación descendente; el 14% respondió que la comunicación ascendente es eficaz; el 29% señaló que se utiliza la comunicación horizontal y ninguno estuvo de acuerdo que la comunicación transversal es aplicada en la empresa; la estadística inferencial, mostró asociatividad entre las variables mediante el Chi cuadrado $\chi^2_t = 16,92$ y $\chi^2_c = 27,52$; que la implementación de estrategias de comunicación interna si contribuyó eficazmente al desarrollo de la organización. Concluyó que el impacto de los componentes de comunicación organizacional genera desarrollo de la organización, imbuidos en satisfacción y compromiso adquiridos positivamente entre los trabajadores, impactando en los componentes de desarrollo; fomentando que el empleado sea innovador y creativo de tal manera que piense más allá de los límites e innove nuevas ideas, valiosas para la organización. El desarrollo organizacional difiere del compromiso en que se refiere a un fin y apego de la persona hacia las metas de la organización, mientras que el compromiso se centra en la capacidad de responder con trabajo a la organización. Algunos modelos de desarrollo organizacional, postulan que es producto del compromiso laboral entre los empleados; las organizaciones deben apoyar y proporcionar recursos a sus empleados para alcanzar metas holísticas.

Aporte de la tesis, indica la importancia de la comunicación cuando se relaciona con el contexto, el compromiso laboral es un resultado de los intentos de las organizaciones de cultivar relaciones positivas con los empleados. La retroalimentación de la organización y la tarea individual puede tener resultados relacionales favorables, en particular, el compromiso es un resultado importante de estrategias de cultivo de relaciones de las organizaciones.

Balarezo (2014) en su tesis “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive” en la Universidad Técnica de Ambato Ecuador para la obtención del título de Ingeniero de Empresas, nos dice que el objetivo es estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa. La metodología de investigación utilizada fue descriptiva, correlacional, no experimental, cuantitativa, población y muestra de 30 miembros. Los resultados muestran resultados descriptivos señalando que 56,7% del total de los encuestados consideran que la comunicación interna muy pocas veces genera una identificación y tampoco fortalece las relaciones interpersonales en el 53%; en los resultados inferenciales, señalan un coeficiente de asociación de Chi cuadrado $X_t^2= 55,76$ y $X_c^2= 107,72$ a un Sig. (bilateral)= 0.001. Concluye afirmando cuando las empresas proporcionan cantidades adecuadas de información a los empleados, hay dos resultados posibles, los empleados se centrarán en la tarea en cuestión y estarán comprometidos con la relación con su empleador, experimentando compromiso laboral de forma continua, llevando a los empleados a sentirse más comprometidos con sus organizaciones; existiendo la probabilidad que el compromiso se inspire en el nivel adecuado de comunicación interna sobre cuestiones individuales y organizativas. Aunque el compromiso y el compromiso laboral son tanto estados de disposición, el compromiso laboral se refiere al desempeño laboral inmediato mientras que el compromiso organizacional pertenece a la creencia del empleado de que la organización está buscando activamente mantener un largo plazo relación con ellos.

Aporte de la tesis analizada, señala que la comunicación organizacional tiene deficiencias, es por esto que el autor realiza esta investigación para determinar las causas y razones por el cual incide en el desarrollo organizacional y buscar una solución para no tener inconvenientes al momento de realizar una tarea dada por la empresa. Los programas de comunicación de los empleados deben impulsar el compromiso, requiriendo para ello flujo de información en toda la organización y demostraciones de que se valora la voz de los empleados; cuando esto ocurre, es probable que las organizaciones vean a los empleados sumergirse en su trabajo y también es probable que mantengan relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas con los empleados.

Siguiendo el proceso de investigación, en este apartado se consigna las teorías que sustentan el estudio sobre la comunicación efectiva y el compromiso organizacional. En primer lugar, se plantea la postura teórica de la variable comunicación efectiva, desde una perspectiva de enfoque organizacional, a través de autores que investigaron en contextos disímiles de aplicación, resultados que permitieron postularlos como teorías; los cuales generalmente se presentan como postulados interrelacionados, manifestando hechos y fenómenos naturales, a partir de los cuales se da una explicación objetiva y predecir resultados, sujeto a ciertas circunstancias y factores condicionantes (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.121).

La comunicación efectiva permite a gerentes mejorar la naturaleza de la comunicación en la organización que a largo plazo arroja resultados positivos sobre todo sobre el desempeño de la productividad de los empleados (Segredo, 2017, p.3). Desde una visión organizacional, son interacciones importantes que conducen al cambio y mejora organizacional positiva, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos (Kalogiannidis, 2020, p.2); de acuerdo con lo mencionado, desde una perspectiva de efectividad, la óptima comunicación es una herramienta idónea para alcanzar un nivel alto de calidad en el desempeño laboral, además de moderar buenas relaciones eficaces al interno de la organización (Hee, Qin, Kowang, Husin & Ping, 2019, p.654); observando su vinculación con propósitos organizacionales de cooperación, permitiendo articular toda la información relacionada a cada departamento, desarrollando relaciones de carácter interpersonal entre sus miembros (Garrido y Putnam, 2028, p.25). Se considera las dimensiones:

Primera dimensión: *Comunicación horizontal*. Está asociada al intercambio de información o ideas en el mismo nivel o unidad departamental, condicionando la trasmisión del mensaje efectivamente a lo largo de un nivel específico o definido, por lo tanto, no puede ir más allá de la organización (Kalogiannidis, 2020, p.2). Desde la perspectiva de la comunicación horizontal, debe explicarse en términos de linealidad en coordinación y cooperación entre los elementos integrantes de las áreas afines y orientadas a resultados prospectivos en la organización.

Segunda dimensión: *Comunicación descendente*. Es explicada en términos de la emisión de mensajes transmitidos directamente de los superiores a los diferentes colaboradores de la estructura organizacional; considerando el flujo de información emitido por la alta dirección hacia los empleados de niveles operativos (Kalogiannidis, 2020, p.3).

Tercera dimensión: *Comunicación ascendente*. Está referenciado como el flujo de información compartida de los niveles operativos hacia la gerencia, a lo largo de la jerarquía definida por la organización, ayudando a mejorar cooperación entre los empleados y los niveles superiores (Kalogiannidis, 2020, p.3).

Desde otra visión, la comunicación efectiva impulsa a empleados generar mejoras en los índices de productividad, basado en la unión de los colaboradores, generan equipos de respuesta eficaz y equipo de alto desempeño, condición que reduce la rotación de colaboradores por generar estabilidad laboral (Hee et al., 2019, p.654). El autor considera las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: *Comunicación horizontal*. En teoría la comunicación horizontal dinamiza actividades programadas entre los diferentes departamentos de las organizaciones, ayudando a generar profundas relaciones, y fortaleciendo sólidos lazos entre empleados, tanto de los departamentos similares, como de los son diferentes (Hee et al., 2019, p.654).

Segunda dimensión: *Comunicación descendente*. Es el tipo de comunicación que establece los procedimientos en las cuales los superiores emiten mensajes a los colaboradores de la organización, en toda la extensión de la jerarquía estructural, con ello buscan que asegure que los colaboradores se comprometan con los objetivos de la organización intensamente (Hee et al., 2019, p.654).

Tercera dimensión: *Comunicación ascendente*. Constituida por procesos internos en las relaciones verticales de la organización, iniciándose en las jerarquías más bajas hacia los superiores, promoviendo acciones de cooperación y la confianza de expresar sus sentimientos sobre trabajos y procedimientos en la organización (Hee et al., 2019, p.654).

Desde la perspectiva de cumplimiento y metas organizacionales, se define que la comunicación interna u organizacional es la que se produce en el seno de la organización, entre sus miembros, para que los mismos contribuyan con la

máxima eficacia al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Mochón, 2015, p.463). Se entiende que la comunicación organizacional está orientada a los miembros de la organización y que está vinculado directamente, esto nos permite articular toda la información y la relación que tiene cada departamento de la organización, esto también permitirá desarrollar y mantener las relaciones interpersonales, facilitaran la relación entre empresa y miembros, la elaboración de la información que recibirán los miembros de la organización con respecto a los objetivos de la organización y por ultimo fomentara la orientación y desarrollo de la información para la motivación del comportamiento de los miembros de la organización (Sotero, 2016, p24). Afirma que los tipos de comunicación interna son: descendente, ascendente, horizontal y cruzada o diagonal.

Primera dimensión: *Comunicación descendente*. Considerando que está orientada desde los niveles jerárquicos que son los gerentes y directivos hacia los empleados de la organización. La relación es estrictamente laboral, por lo cual los gerentes y directivos transmiten las instrucciones para la gestión y desarrollo de la organización como son las especificaciones, resultados, procedimientos, metas, objetivos y lo más importante la retroalimentación sobre el desempeño de los empleados de la organización

Segunda dimensión: *Comunicación ascendente*. Esta comunicación está orientada desde los empleados de la organización hasta los gerentes y directivos de la organización, los empleados son los que transmiten a los gerentes acerca de cómo se sienten laborando en la organización, cuáles son sus necesidades y sugerencias y como es su relación con sus compañeros de trabajo, para esto la organización maneja herramientas para poder escuchar y entender a sus empleados, estas herramientas son los reportes de desempeño elaborado por los empleados, los buzones de sugerencias, las encuestas sobre las actividades del empleado, los procedimientos para las quejas y las sesiones informales de grupo, esto depende de una sólida cultura organizacional.

Tercera dimensión: *Comunicación horizontal*. La comunicación horizontal es la que se establece entre los miembros de la empresa con el mismo nivel jerárquico, siendo habitual que formen parte de un mismo departamento o de un grupo dentro de la organización, el objetivo es agilizar el proceso de toma de decisiones por parte de los miembros de la organización, esto nos permite

generar un grado de confianza personal de apoyo emocional y social, realizar reuniones y sesiones de dialogo con todos los distintos miembros de la organización para así conseguir y reunir información de gran valor para que esto nos pueda mejorar y rediseñar la coordinación entre miembros y cumplir con los objetivos y metas de la organización.

Cuarta dimensión: *Comunicación cruzada o diagonal*. La comunicación diagonal se presenta cuando personas de diferentes jerarquías (gerentes, jefes, asistente) se transmiten información, pese a que no están conectadas formalmente dentro del esquema organizacional. Exclusivamente para coordinaciones puntuales sobre diversos temas. Por ejemplo, cuando se implementa un nuevo sistema para el departamento de contabilidad, entonces se coordina con el departamento de informática y administración para trabajar juntos para la elaboración de este nuevo sistema.

Desde una tercera perspectiva, la comunicación eficaz, es el proceso en doble sentido por el cual las personas que trabajan en una institución o que tienen contacto con ella intercambian información, el fin de la comunicación es la buena administración, la mejor ejecución y desempeñar perfectamente la planeación, la organización y el control, la comunicación es importante para que tenga éxito cualquier trabajo realizado por varias personas si hay un buen entendimiento y una buena información entre ellas, la comunicación se clasifica en comunicación interna y comunicación externa (Robbins & Coulter, 2014, p.208). La comunicación es una herramienta importante para la administración, generando una gestión eficaz, mejor ejecución y desempeño en la planeación, organización y control (Viera, 2013, p.21). El éxito de la comunicación se debe al buen entendimiento y proceso de información entre los miembros de la organización, la comunicación organizacional según el autor se divide en comunicación interna y externa. Propone las dimensiones:

Primera dimensión: *Comunicación interna*: Procesos de interrelación originadas en el contexto de la estructura organizacional, sujeta a las políticas de comunicación establecidas en los documentos formales y que son de práctica obligatoria en la generación de traslado de información y responsabilidad de transmitirla, originando toma de decisiones contextualizadas en beneficio de la organización.

Segunda dimensión: *Comunicación externa*. Es la conexión centralizada en la utilización de medios para concatenar coordinación entre los colaboradores que se encuentran en la periferia de la estructura organizacional, constituidos por los proveedores, aliados estratégicos, comunidad vincula y clientes. Es fundamental porque son parte de la conexión que vincula información estratégica sobre cada una de las acciones que se desarrolla en la extranet de la organización.

Xifra y Lalueza (2009) describieron que la comunicación en el ámbito interno de una organización se divide en dos categorías; las relaciones con los empleados (o trabajadores de una empresa o institución pública o privada) y las relaciones con los miembros (de una asociación o entidad no empresarial). A menudo la excelencia en gestión empresarial se mide por la calidad de la comunicación entre la dirección y los empleados. Por otra parte, una comunicación interna eficaz es la base del éxito de estrategias de comunicación externa. En conclusión, la comunicación es una herramienta eficaz para el éxito de la organización, mantener una comunicación efectiva y gestionar adecuadamente los procesos administrativos, nos permitirá tener un buen clima laboral en todos los niveles jerárquicos, desde los gerentes y directivos hacia los empleados de la organización, la relación entre todos los miembros de la organización siempre tiene que ser coherente y basados a la gestión por resultados. Incluye dimensiones:

Primera dimensión: *Relaciones con los empleados*. Son los vínculos que generan condiciones de colaboración y acercamiento entre los integrantes de la empresa, orientado a desarrollar las competencias extrapersonales, comunicación asertiva, coordinación, trabajo en equipo y ambientes colaborativos; fundamentales en las metas de la institución, basado en la actuación del personal.

Segunda dimensión: *Relaciones con los miembros*. Producidas entre los integrantes de organizaciones sin fines de lucro, que no tienen metas cuantitativas, pero siguen rigurosamente, planes y tienen metas por cumplir. Es por ello, necesitan coordinar acciones y actividades en el marco de relaciones profesionales orientadas a lograr fines de mejora cualitativa en términos prospectivos de servicio, relaciones básicas colaborativa; acciones que necesitan de personas integradas, comunicadas, sobre todo comprometidas con los objetivos de la institución.

Continuando con las teorías relacionadas de esta investigación, se define la variable compromiso organizacional, y sus respectivas dimensiones. Se define al compromiso organizacional, como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicación y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p.194); reforzando lo señalado, se puede afirmar que el compromiso organizacional es una percepción polifacética del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119). Las dimensiones según los autores mencionados se detallan a continuación.

La primera dimensión es el *compromiso afectivo*, que se basa en la vinculación emocional de los colaboradores, así también como la identificación y participación en la empresa. Los colaboradores permanecen laborando en la empresa por que desean hacerlo (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.716). En otras palabras, el colaborador se siente identificado con el crecimiento de la empresa y siente orgullo de pertenecer a la organización. Los indicadores son los siguientes; (a) vínculo emocional, identificación, satisfacción, confianza en la empresa.

La segunda dimensión es el *compromiso normativo*, el cual se define como un sentimiento de obligación de permanecer laborando en la empresa, se desarrolla cuando la empresa brinda diversos tipos de recompensas al colaborador esto puede ser económicos y no económicos, todo ello genera un vínculo moral entre la empresa y el colaborador que se visualiza como lealtad y permanencia (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717). Los indicadores son los siguientes; vínculo material, reconocimientos, incentivos, reciprocidad.

La tercera dimensión es el *compromiso de continuidad*, se refiere a que el trabajador analiza el costo de renunciar a su trabajo, los beneficios que perdería y la posibilidad de encontrar otro empleo similar y permanecen en la empresa por que necesitan hacerlo (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717). Los indicadores son; vínculo moral, estabilidad, lealtad, conveniencia.

El vínculo moral y la estabilidad están referido desde una visión de compromiso a la forma como se relaciona un individuo por su trabajo y la

organización, estas comprenden ser las acciones, intenciones y afectos que percibe el colaborador de su centro de trabajo (Santos, Macedo, Silva, Resck, Nogueira & Terra, 2017, p.1). La lealtad y la conveniencia se considera como el tipo de vínculo social entre el colaborador y la empresa, que lo conforma un factor afectivo y de identificación que incita un conjunto de intenciones conductuales de productividad, participación y esfuerzo hacia la empresa en el mediano y largo plazo (Flores, García, Calsina, Yapuchura, 2016, p.3).

Del mismo modo los autores Vargas, Soto & Rosas (2014, p.9), definieron como: el estado mental del individuo por querer participar en un determinado curso de acción. En otras palabras, el individuo muestra interés por involucrarse en las actividades de la empresa teniendo como fin realizar un mejor resultado de sus tareas. El autor precisó tres características del compromiso organizacional; (a) atracción afectiva a la organización, (b) percepción de que separarse de la empresa implica determinados costos, (c) obligación a permanecer en la empresa.

Así mismo los autores Robbins y Judge (2013, p.211), mencionaron al respecto: es el grado en que un colaborador emplea su energía física, cognitiva y emocional en su desempeño laboral. Es decir, el compromiso organizacional está relacionado al tiempo y dedicación para realizar actividades de determinada labor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación aplicada se caracteriza por su papel instrumental ayudando a resolver problemas prácticos de la sociedad, condición necesaria pero no suficiente en el marco de la ciencia; considerando que la elección del problema, así como el valor de los resultados, se decide por consideraciones de utilidad, en lugar del juicio científico; por lo tanto, se demanda un conocimiento operativo en situaciones concretas, adecuados para generar una solución (Roll, 2017, p.5).

El estudio desarrollado tiene una orientación al tipo de investigación aplicada, ya que tiene como propósito analizar la problemática desde una perspectiva utilitaria y llegar a conclusiones tangibles, aportando información que ayuda a entender, analizar, transformar y aplicar soluciones innovadoras, como apoyo a las decisiones en los problemas organizacionales, en otras palabras, los conocimientos adquiridos serán aplicados en la realidad.

El diseño de la investigación es el proceso de elección una técnica de investigación, constituidos por etapas de diseño, comprendiendo los pasos de identificar un problema a investigar, definir el objetivo de la investigación y elegir los criterios de prueba (Novikov & Novikov, 2019, p.3). De acuerdo con la premisa un investigador diseña un sistema de conocimiento científico que realmente quiere obtener, considerando que la fase de diseño consta de varias etapas, una de ellas es la etapa conceptual, otra la etapa de modelado, también la etapa de construcción de la investigación, y finalmente, la etapa de preparación tecnológica para investigar. En el caso de un diseño de investigación correlacional, tiene por finalidad determinar el nivel de relación existente, probada por la estadística inferencial entre dos variables de estudio (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.51); estableciendo las pautas que debe seguirse sistemáticamente en el proceso y alcanzar responder en términos holísticos los objetivos planeados.

2.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de comunicación efectiva

Desde una visión organizacional, son interacciones importantes que conducen al cambio y mejora organizacional positiva, normalmente se llevan a cabo entre los

miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr metas y objetivos estratégicos (Kalogiannidis, 2020, p.2).

Definición operacional de comunicación efectiva

La definición operacional de la variable está constituida por la operación a la cual es sometida la variable o acción para aplicarle una métrica de evaluación y producto de ello, controlarla; también se puede definir como la tarea de especificar procedimientos invariables a través de dimensiones con característica de ser medidas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.44). Para el análisis se consideró a las dimensiones comunicación descendente, ascendente y horizontal, descompuestas cada una de ellas a través de indicadores e índices.

Indicadores de comunicación efectiva

Son características o cualidades que están sujetas a ser susceptibles de ser medidas, representadas por los indicadores de las dimensiones, que finalmente serán traducidas en los reactivos de los instrumentos de investigación. Deben representar características invariables de las dimensiones, representadas por las variables investigadas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.76). Los indicadores propuestos en la dimensión comunicación descendente, está representada por (a) la relación laboral, (b) Trasmisión de instrucciones, (c) retroalimentación; en la dimensión comunicación ascendente tiene como indicadores (a) satisfacción laboral, (b) necesidades y sugerencias, (c) desempeño laboral; la dimensión comunicación horizontal, está representada por (a) agilización de la toma de decisiones, (b) grado de confianza emocional y social.

Escala de medición de comunicación efectiva

La escala de medición de la variable, dimensiones e indicadores, se utilizó la escala de Likert de cinco niveles, representados por (a) nunca= 1, (b) casi nunca= 2, (c) a veces= 3, (d) casi siempre= 4, (d) siempre= 5. La escala Likert es de naturaleza politómica, de uso generalizado en instrumentos de investigación orientada a las ciencias sociales (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.61).

Definición conceptual de compromiso organizacional

al compromiso organizacional, como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicatoria y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y

concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p.194).

Definición operacional de compromiso organizacional

La definición operacional de la variable está constituida por la operación a la cual es sometida la variable o acción para aplicarle una métrica de evaluación y producto de ello, controlarla; también se puede definir como la tarea de especificar procedimientos invariables a través de dimensiones con característica de ser medidas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.44). En el caso de la variable, para el análisis se consideró a las dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad, las que a su vez se descomponen en indicadores e índices que serán catalizados en los reactivos de los cuestionarios.

Indicadores de compromiso organizacional

Son características o cualidades que están sujetas a ser susceptibles de ser medidas, representadas por los indicadores de las dimensiones, que finalmente serán traducidas en los reactivos de los instrumentos de investigación. Deben representar características invariables de las dimensiones, representadas por las variables investigadas (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.76). Los indicadores propuestos en la dimensión compromiso afectivo, son (a), compromiso, (b) orgullo, (c) reciprocidad, (d) lealtad, (e) confianza; la dimensión compromiso normativo, está representado por (a) salario, (b) desarrollo profesional, (c) seguridad, (d) satisfacción, (e) identificación, (f) pertenencia; la dimensión reciprocidad está representada por (a) motivación, (b) oportunidad, (c) ética laboral, (d) cultura organizacional, (e) trabajo en equipo, (f) sinergia.

Escala de medición de compromiso organizacional

La escala de medición de la variable, dimensiones e indicadores, se utilizó la escala de Likert de cinco niveles, representados por (a) nunca= 1, (b) casi nunca= 2, (c) a veces= 3, (d) casi siempre= 4, (d) siempre= 5. La escala Likert es de naturaleza politómica, de uso generalizado en instrumentos de investigación orientada a las ciencias sociales (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.61).

3.3. Población y muestra

Población.

La selección de la población a investigar, es el objetivo determinante del estudio, considerada como la población que pretende estudiar o tratar y con ello, elegir o

calcular la muestra de la población, para incluirla en su estudio (Majid, 2018, p.3). Para el estudio, la población está constituida por 220 personas, en las diferentes áreas de la constructora; de lo planteado, se analizó las características ideales de los participantes, fundamental para definir la población de interés, incluyendo criterios de elegibilidad, entorno de estudio, y las estrategias de muestreo.

Criterio de inclusión.

Los criterios de inclusión en la población del consorcio constructor, siguió pautas específicas, las que a continuación se detallan: (a) el colaborador debe tener más de un año de contrato con la constructora, (b) debe estar en planilla de trabajadores de la constructora, (c) participan todas las áreas de la constructora.

Criterio de exclusión.

Básicamente los criterios de exclusión están centrados en explicar que trabajadores no están comprendidos en la participación de las encuestas; para ello se diseñó las pautas como: (a) aquellos trabajadores que tengan contrato menos de un año con la constructora, (b) estén con contrato temporal, (c) los pertenezcan a service contratados para trabajos de limpieza y mantenimiento.

Muestra.

Es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico. En el caso de la investigación se propuso el uso del censo, en el que comprende recopilar información relacionada a particularidades del total de la población o universo (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.93). Para obtener la muestra extraída de la población en el consorcio constructor, se tomó como referencia la cantidad de personas que trabajan en las empresas consorciadas en la constructora constituidas por 220 trabajadores en planilla; por lo tanto, es una muestra por censo, la población debe ser igual a la muestra donde se toma la decisión de incluir a los trabajadores con más de un año de contrato con la constructora.

Muestreo.

El muestreo es el proceso de seleccionar estadísticamente muestra representativa de individuos de la población de interés. El muestreo es una herramienta importante para la investigación estudios porque la población de interés suele estar formada de demasiadas personas para que cualquier proyecto de investigación incluya como participantes. Una buena muestra es una

representación estadística de la población de interés y es lo suficientemente grande para responder la pregunta de investigación (Majid, 2018, p.3). A partir de la teoría del muestreo, se seleccionó el tipo intencionado o de criterio, en el cual los casos o elementos seleccionados surgen a criterio del que está investigando (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.94).

Tabla 1

Muestreo

N°	Genero	Cantidad de trabajadores
1.	Hombres	80
2.	Mujeres	140
Total		220

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recopilación de información están referidas a los procedimientos ejecutados utilizadas en estudios cuantitativa, utilizando para ello medios como las encuestas y cuestionarios para indagar premisas objetivas en los sujetos que fueron seleccionados en la muestra, codificadas en escalas medibles de respuestas estratificadas en los reactivos elegidos (Muñoz, 2016, p.182). En la investigación se utilizó la técnica de encuesta y para la recopilación de la data del estudio fueron los cuestionarios en razón que el estudio es de tipo cuantitativo.

Instrumentos de recolección de datos.

Constituye en la herramienta con la cual se complementa objetivamente la técnica de recopilación de la data; considerándose para su aplicación, la utilización de pruebas, guías, aparatos, manuales, cuestionarios o test de evaluación (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p.78). En la investigación se diseñaron dos cuestionarios, uno relacionado a la variable comunicación eficaz (18 preguntas) y el segundo diseñado para evaluar la variable compromiso organizacional(18 preguntas); cada una de ellas representan los ítems, estratificadas con la utilización de la escala Likert de cinco niveles; (a) nunca= 1, (b) casi nunca= 2, (c) a veces= 3, (d) casi siempre= 4, (d) siempre= 5, útil para el procesamiento de la data con la estadística.

Los instrumentos de recolección de datos debieron de ser validados por especialistas de la Escuela de Administración, los cuales debieron ser aprobados y autorizar su aplicación para la recopilación de la información. Usualmente, el

formato de validación debe estar dirigido al especialista que debe aprobarlo, incluir la definición de las variables e indicadores y adjuntar el cuestionario que incluye cada uno de los reactivos del cuestionario; finalmente, está la sección de aprobación que incluye la firma, documento de identidad y datos del validador.

También los instrumentos deben pasar el test de confiabilidad, el cual sirve para otorgar la fiabilidad del instrumento antes de aplicar los instrumentos en la muestra seleccionada; a través de una prueba piloto en una muestra pequeña y evidenciar que el resultado del test de Alpha de Cronbach debe superar el 0,70 como requisito para alcanzar la fiabilidad de utilidad. Se debe considerar en caso de aplicarse nuevamente, el resultado no debería variar sustantivamente; criterio de formalidad requerida en investigación científica.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos de recolección de datos siguieron el proceso formal de acceso a información; en primer lugar, debe solicitarse la autorización de recopilación de información al consorcio constructor, el cual debe autorizar a través de la aceptación de la solicitud para proceder a la aplicación del instrumento. En circunstancias de pandemia, la aplicación del instrumento se realizó a través de cuestionarios google, en el cual se diseñó los reactivos para cada instrumento relacionada con la variable; luego se procedió enviar el link del cuestionario a los trabajadores y esperar su respuesta.

3.6. Métodos de análisis

Luego de recopilar la información en la muestra seleccionada, se plasmó la data en Excel, recurso que permite verificar las respuestas obtenidas en la encuesta y construir la data necesaria para operar posteriormente en el programa estadístico SPSSv24, procedimientos sistemáticos para el procesamiento de la data.

En primer lugar, se analiza la data en términos de estadística descriptiva, a través de histogramas que representan individualmente las respuestas de los encuestados sobre la percepción de la pregunta planteada. En los resultados obtenidos deben considerarse cuadros que muestren porcentajes de las respuestas emitidas en las figuras que reseñan los resultados obtenidos.

Seguidamente se analizó a través de la prueba de normalidad de la data para evaluar si sigue una distribución normal, de acuerdo al tamaño de la muestra se utilizó los estadígrafos Shapiro-Wilk, cuando son muestras menores a 30

elementos y Kolmogorov-Smirnov, si la muestra es mayor a 30 elementos. El resultado influyó en la decisión de utilizar el estadígrafo de correlación, que determinara el nivel de dependencia entre las variables.

3.7. Aspectos Éticos

La ética en la investigación hoy cumple un papel que debe ser evaluado con responsabilidad absoluta por parte de las instituciones formadoras de profesionales éticos; en el cual está inmersa la Universidad Cesar Vallejo, institución que ha introducido en sus prácticas de investigación criterios de autenticidad en la elaboración de los informes de investigación. Para ello, el debe ser evaluado por el software turnitin, resultado que no debe exceder el 25% exigible en las normas de la Universidad, para la aprobación del informe final.

V. RESULTADOS

5.2. Estadística descriptiva

Tabla 5

Variable comunicación efectiva según género

Tabla cruzada comunicación efectiva por genero

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Comunicación efectiva	Deficiente	1,8%	2,3%	4,1%
	Regular	7,7%	10,0%	17,7%
	Efectiva	26,8%	51,4%	78,2%
Total		36,4%	63,6%	100,0%

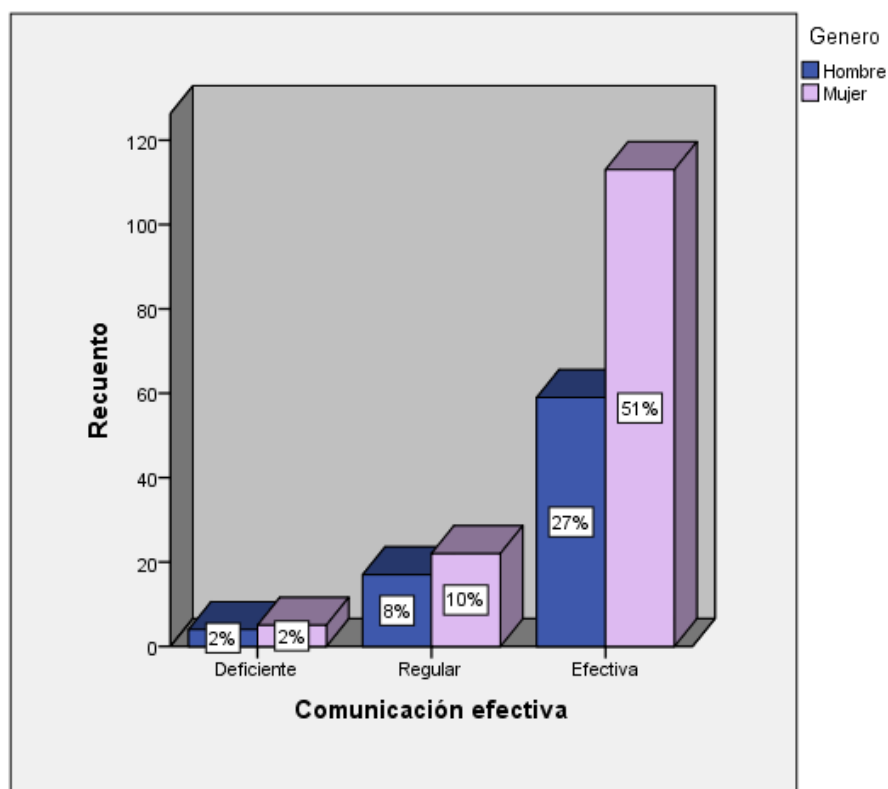


Figura 1. Histograma de la variable comunicación efectiva.

Nota. En la tabla 5 y la figura 1, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; sin embargo, cuando la comunicación eficaz es deficiente, coincidieron en señalar que es al 2%; también el 8% de los hombres y el 10% de las mujeres indicaron que la

comunicación está en el nivel de regular; finalmente, el 27% de los hombres y el 51% de las mujeres, señalaron que el nivel de comunicación es efectiva.

Tabla 6

Dimensión comunicación horizontal según género

Tabla cruzada comunicación horizontal por género

% del total		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Comunicación horizontal	Deficiente	2,3%	3,6%	5,9%
	Regular	5,9%	5,9%	11,8%
	Efectivo	28,2%	54,1%	82,3%
Total		36,4%	63,6%	100,0%

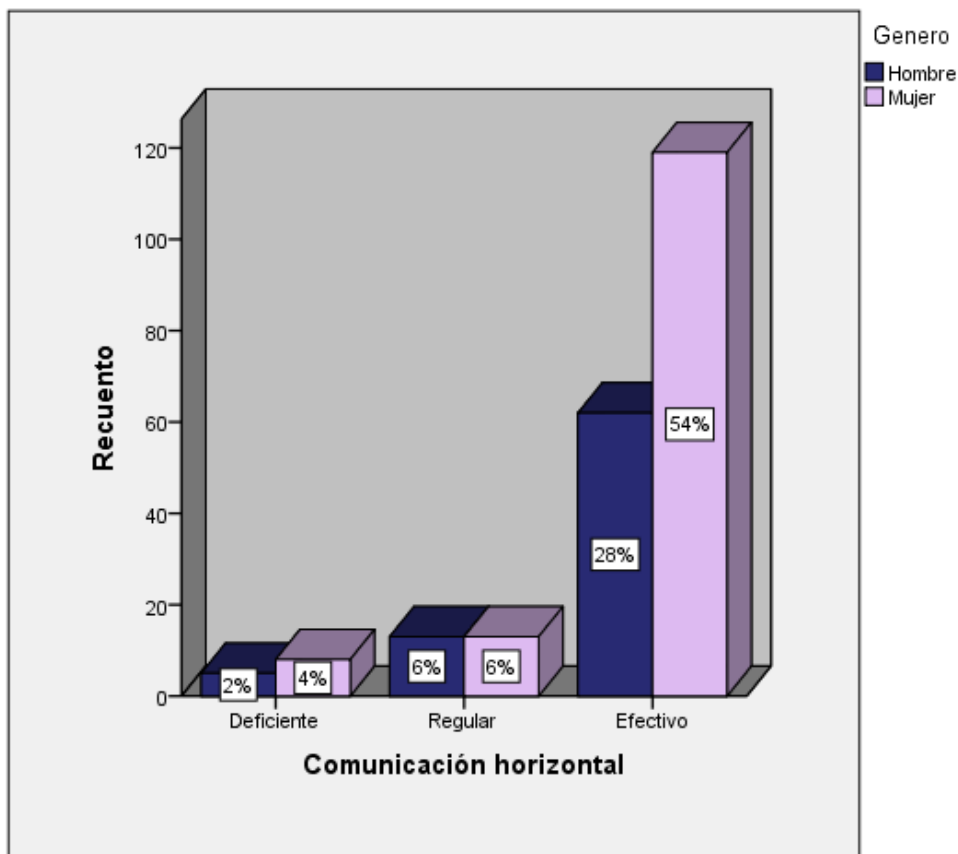


Figura 2. Histograma de la dimensión comunicación horizontal por género.

Nota. En la tabla 6 y figura 2, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 2% de los hombres y el 4% de las mujeres indicaron que la comunicación horizontal es deficiente; también el 6% de los hombres y el 6% de las mujeres coincidieron en señalar que

la comunicación horizontal es regular; finalmente, el 28% de los hombres y el 54% de las mujeres indicaron que la comunicación horizontal está en el nivel de efectivo.

Tabla 7

Dimensión comunicación descendente según género

Tabla cruzada comunicación descendente por género

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Comunicación descendente	Deficiente	2,3%	2,7%	5,0%
	Regular	5,5%	9,1%	14,5%
	Efectiva	28,6%	51,8%	80,5%
Total		36,4%	63,6%	100,0%

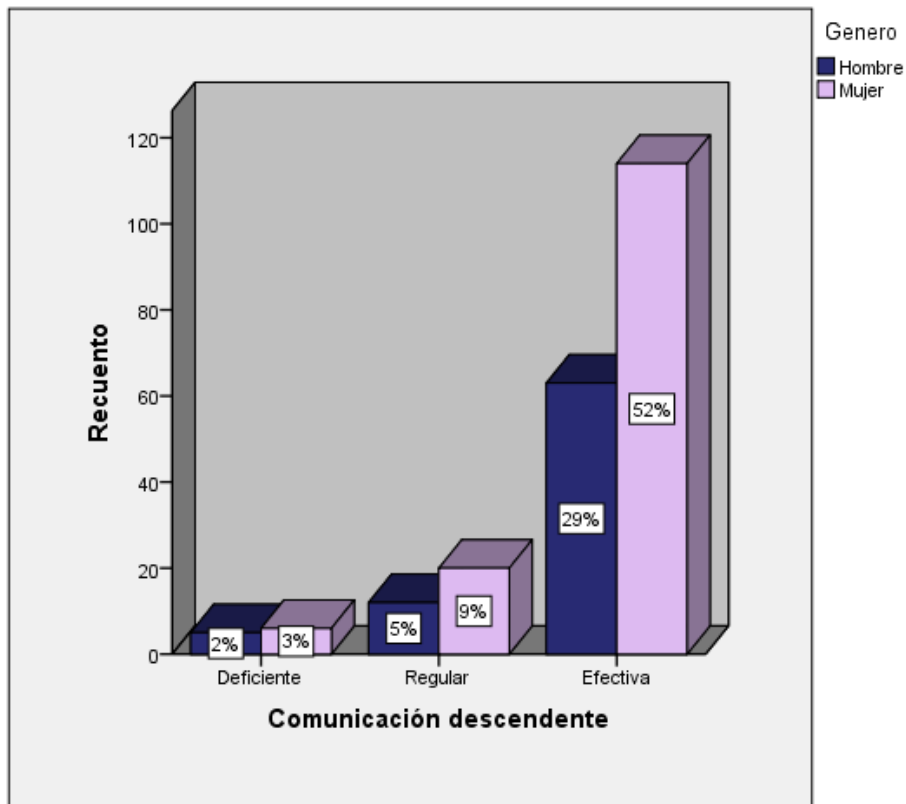


Figura 3. Histograma de la dimensión comunicación descendente por género.

Nota. En la tabla 7 y figura 3, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 2% de los hombres y el 3% de las mujeres indicaron que la comunicación descendente es deficiente;

también el 5% de los hombres y el 9% de las mujeres coincidieron en señalar que la comunicación descendente es regular; finalmente, el 29% de los hombres y el 52% de las mujeres indicaron que la comunicación descendente está en el nivel de efectivo.

Tabla 8

Dimensión comunicación ascendente según género

Tabla cruzada comunicación ascendente por género

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Comunicación ascendente	Deficiente	3,2%	3,2%	6,4%
	Regular	6,8%	9,5%	16,4%
	Efectiva	26,4%	50,9%	77,3%
Total		36,4%	63,6%	100,0%

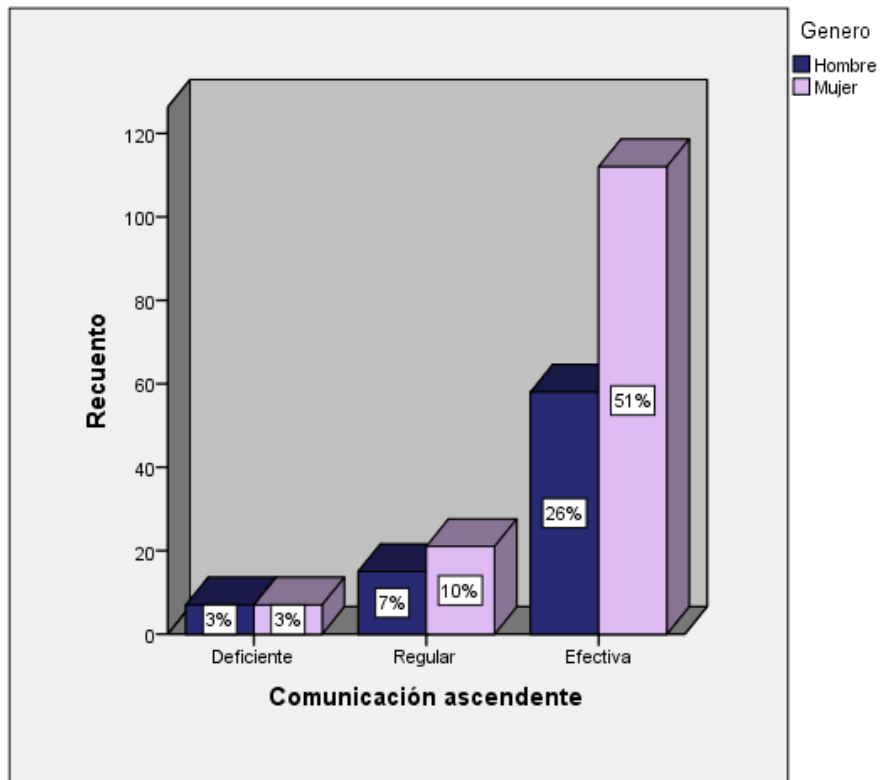


Figura 4. Histograma de la dimensión comunicación ascendente por género.

Nota. En la tabla 8 y figura 4, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 2% de los hombres y el 3% de las mujeres indicaron que la comunicación ascendente es deficiente;

también el 5% de los hombres y el 9% de las mujeres coincidieron en señalar que la comunicación ascendente es regular; finalmente, el 29% de los hombres y el 52% de las mujeres indicaron que la comunicación ascendente está en el nivel de efectivo.

Tabla 9

Variable compromiso organizacional según género

Tabla cruzada compromiso organizacional por género

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Compromiso organizacional	Deficiente	2,3%	1,8%	4,1%
	Regular	10,5%	17,3%	27,7%
	Efectivo	25,0%	43,2%	68,2%
Total		37,7%	62,3%	100,0%

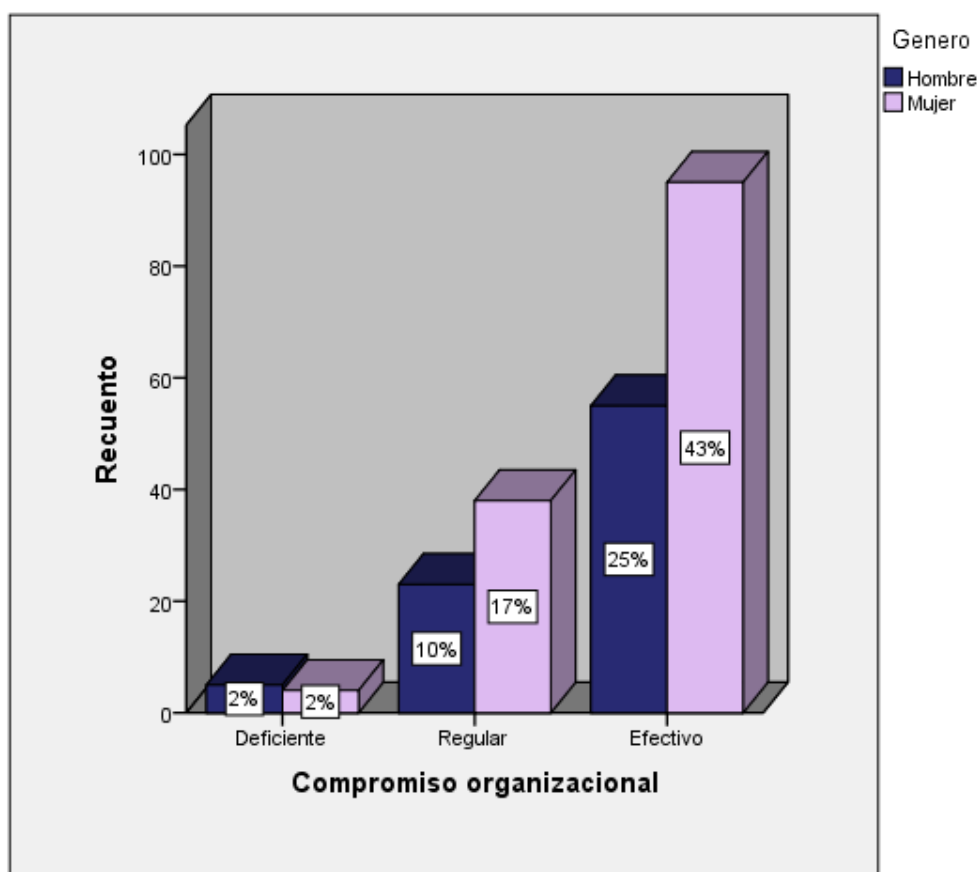


Figura 5. Histograma de la variable compromiso organizacional según género.

Nota. En la tabla 9 y figura 5, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 2% de los hombres y el 2% de las mujeres indicaron que el compromiso organizacional es deficiente; también el 10% de los hombres y el 17% de las mujeres coincidieron en señalar que el compromiso organizacional es regular; finalmente, el 25% de los hombres y el 43% de las mujeres indicaron que el compromiso organizacional está en el nivel de efectivo.

Tabla 10

Dimensión compromiso afectivo según género

Tabla cruzada compromiso afectivo según género

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Compromiso afectivo	Deficiente	1,8%	2,7%	4,5%
	Regular	10,0%	11,8%	21,8%
	Efectivo	25,9%	47,7%	73,6%
Total		37,7%	62,3%	100,0%

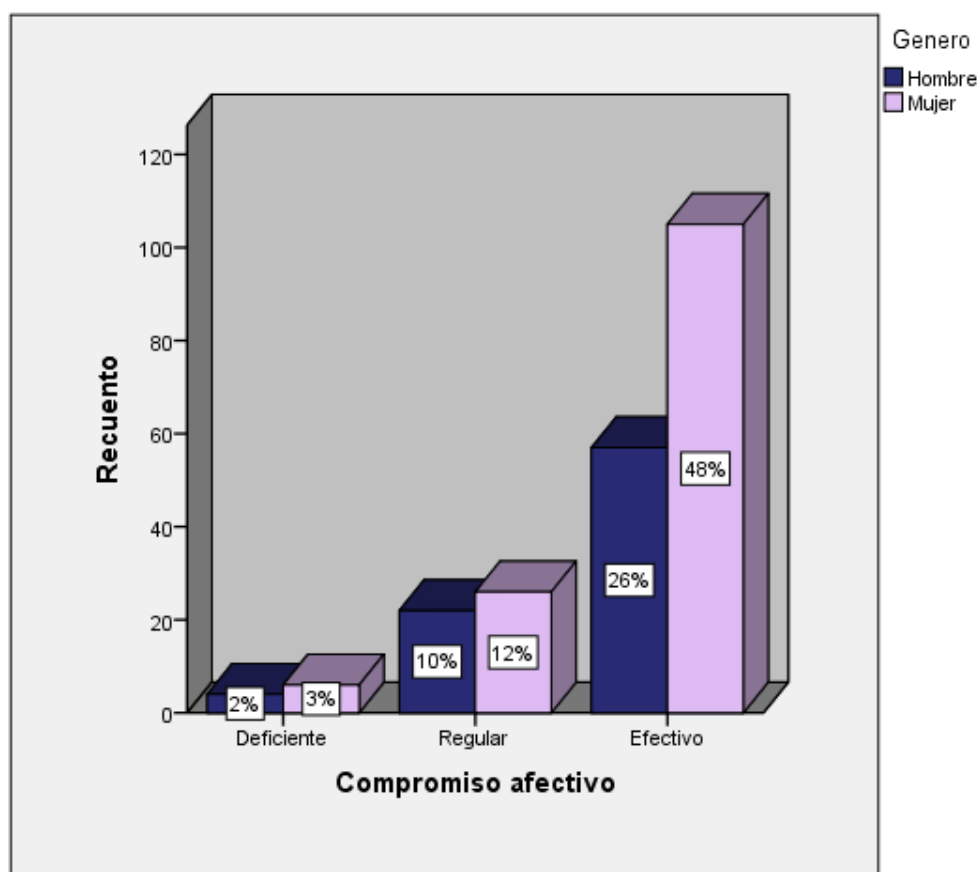


Figura 6. Histograma de la dimensión compromiso afectivo según género.

Nota. En la tabla 10 y figura 6, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 2% de los hombres y el 3% de las mujeres indicaron que el compromiso afectivo es deficiente; también el 10% de los hombres y el 12% de las mujeres coincidieron en señalar que el compromiso afectivo es regular; finalmente, el 26% de los hombres y el 48% de las mujeres indicaron que el compromiso afectivo está en el nivel de efectivo.

Tabla 11

Dimensión compromiso de continuidad según género

		Tabla cruzada compromiso de continuidad según género		
		Genero		Total
% del total		Hombre	Mujer	
Compromiso de continuidad	Deficiente	3,6%	6,4%	10,0%
	Regular	10,9%	16,4%	27,3%
	Efectivo	23,2%	39,5%	62,7%
Total		37,7%	62,3%	100,0%

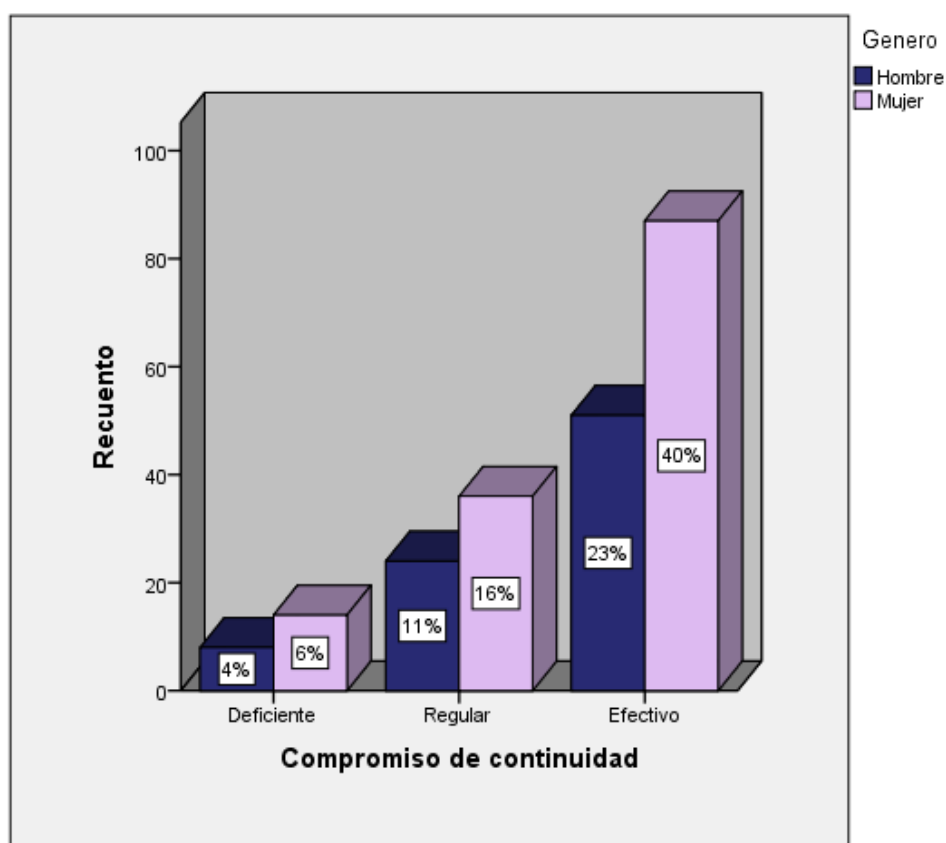


Figura 7. Histograma de la dimensión compromiso de continuidad según género.

Nota. En la tabla 11 y figura 7, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 4% de los hombres y el 6% de las mujeres indicaron que el compromiso de continuidad es deficiente; también el 11% de los hombres y el 16% de las mujeres coincidieron en señalar que el compromiso de continuidad es regular; finalmente, el 23% de los hombres y el 40% de las mujeres indicaron que el compromiso de continuidad está en el nivel de efectivo.

Tabla 12

Dimensión compromiso normativo según género

Tabla cruzada compromiso normativo según género

% del total

		Genero		Total
		Hombre	Mujer	
Compromiso normativo (Agrupada)	Deficiente	3,6%	3,2%	6,8%
	Regular	12,3%	21,8%	34,1%
	Efectivo	21,8%	37,3%	59,1%
Total		37,7%	62,3%	100,0%

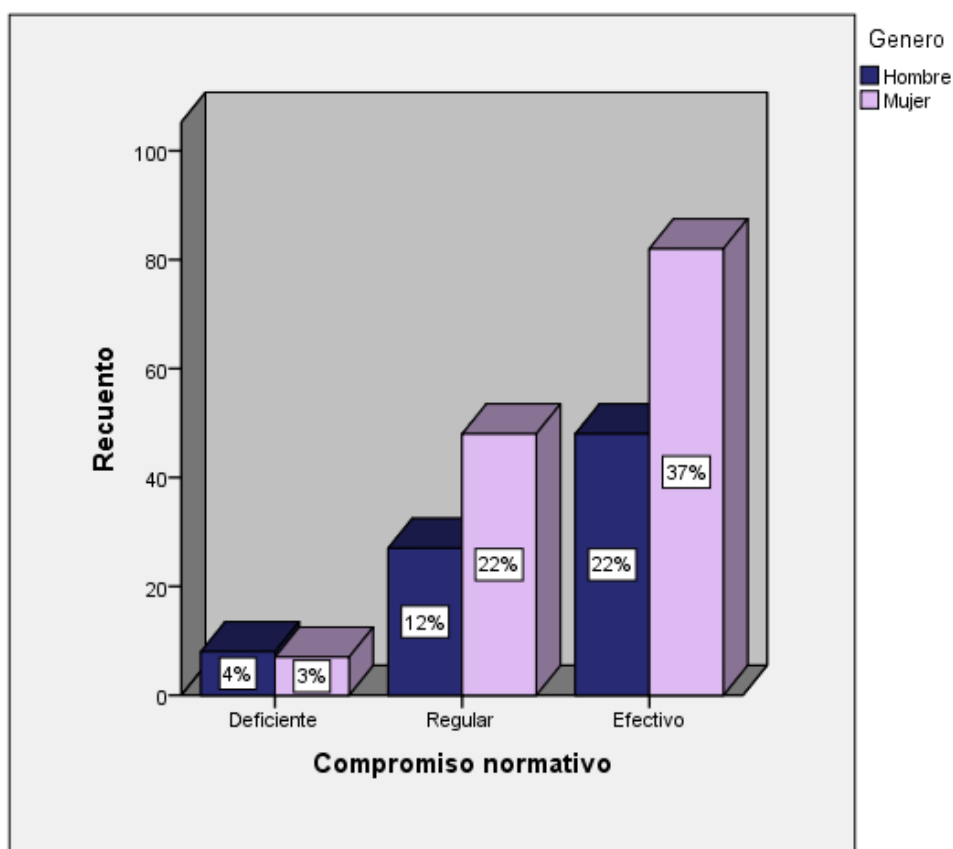


Figura 8. Histograma de la dimensión compromiso normativo según género.

Nota. En la tabla 12 y figura 8, se puede visualizar que las respuestas de los trabajadores hombres y mujeres difieren significativamente; el 4% de los hombres y el 3% de las mujeres indicaron que el compromiso normativo es deficiente; también el 12% de los hombres y el 22% de las mujeres coincidieron en señalar que el compromiso normativo es regular; finalmente, el 22% de los hombres y el 37% de las mujeres indicaron que el compromiso normativo está en el nivel de efectivo.

5.3. Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: El valor $p < 0,05 \rightarrow$ Los datos no siguen una distribución normal.

Ha: El valor $p > 0,05 \rightarrow$ Los datos siguen una distribución normal.

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación efectiva	,223	220	,000	,773	220	,000
Comunicación horizontal	,323	220	,000	,671	220	,000
Comunicación descendente	,282	220	,000	,748	220	,000
Comunicación ascendente	,299	220	,000	,719	220	,000
Compromiso organizacional	,154	220	,000	,887	220	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. La tabla 14, presenta el test de normalidad para evaluar si los datos tabulados y recopilados en la muestra siguen una distribución normal o en caso contrario no muestran ello. Dado que la muestra es de 220 personas, se utilizó en test de Kolmogorov-Smirnov, aplicada a muestra mayores a 30 elementos. Los resultados indican que la distribución no sigue una distribución normal; por lo tanto, la prueba de correlación se hizo con la prueba Rho de Spearman.

5.4. Prueba de Hipótesis

Tabla 14

Niveles de correlación bilateral

Especificaciones	Niveles
-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: Tomado de Metodología de la Investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 15

Prueba de hipótesis según el género

			Correlaciones ^a	
			Compromiso organizacional	
			Hombre ^a	Mujer ^b
Rho de Spearman	Comunicación efectiva	Coefficiente de correlación	,560**	,487**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	80	140
	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	,584**	,401**
Sig. (bilateral)		,000	,000	
N		80	140	
Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	,302**	,305**	
	Sig. (bilateral)	,006	,006	
	N	80	140	
Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	,594**	,489**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	80	140	

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

a. Genero = Hombre. b. Genero = Mujer

Nota. Según la tabla 16, en la prueba de hipótesis para evaluar la respuesta de los encuestados sobre la comunicación efectiva y el compromiso organizacional en el consorcio constructor, se acuerdo al género, se puede observar diferencias significativas entre los grupos evaluados.

En relación a la hipótesis general, en el grupo de trabajadores hombres, el coeficiente de correlación alcanzó en valor de 0,560** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva considerable. En el caso del grupo de las trabajadoras mujeres, el coeficiente de correlación alcanzo el valor de 0,487** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva media. Con respecto a los resultados se puede afirmar que los grupos responden de manera diferente a la comunicación efectiva cuando se quiere consolidar el compromiso de los trabajadores con la organización; en este caso, el grupo de los hombres responden con mayor intensidad al grupo de las mujeres; consideración que difiere de lo hallado en la estadística descriptiva, en el cual, el grupo de mujeres respondió con mayor intensidad al análisis de las variables independientemente analizadas, cuyos resultados indicaron que el 27% de los hombres respondieron que la comunicación era efectiva; mientras el grupo de las mujeres respondieron al nivel del 51%.

En el caso de la primera hipótesis específica, sobre la comunicación horizontal, en el grupo de trabajadores hombres, el coeficiente de correlación alcanzó en valor de 0,584** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva considerable. En el caso del grupo de las trabajadoras

mujeres, el coeficiente de correlación alcanzo el valor de 0,401** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva media; en este caso, el grupo de los hombres responden con mayor intensidad al grupo de las mujeres. Con respecto a los resultados se puede afirmar que los grupos de estudio, si bien respondieron de manera diferente, ambos grupos están en el nivel de correlación de considerable, con respecto a la comunicación horizontal y el compromiso organizacional; consideración que difiere de lo hallado en la estadística descriptiva, en el cual, el grupo de mujeres respondió con mayor intensidad al análisis de la dimensión analizada, cuyos resultados indicaron que el 28% de los hombres respondieron que la comunicación horizontal era efectiva; mientras el grupo de las mujeres respondieron al nivel del 54% lo era.

En el caso de la segunda hipótesis específica, sobre la comunicación descendente, en el grupo de trabajadores hombres, el coeficiente de correlación alcanzó en valor de 0,302** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva media. En el caso del grupo de las trabajadoras mujeres, el coeficiente de correlación alcanzo el valor de 0,305** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva media; en este caso, el grupo de las mujeres responden con mayor intensidad al grupo de los hombres. Con respecto a los resultados se puede afirmar que los grupos de estudio, si bien respondieron de manera diferente, ambos grupos están en el nivel de correlación de considerable, con respecto a la comunicación descendente y el compromiso organizacional; consideración que confirma lo hallado en la estadística descriptiva, en el cual, el grupo de mujeres respondió con mayor intensidad al análisis de la dimensión analizada, cuyos resultados indicaron que el 29% de los hombres respondieron que la comunicación descendente era efectiva; mientras el grupo de las mujeres respondieron al nivel del 52% lo era.

En el caso de la tercera hipótesis específica, sobre la comunicación ascendente, en el grupo de trabajadores hombres, el coeficiente de correlación alcanzó en valor de 0,594** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva considerable. En el caso del grupo de las trabajadoras mujeres, el coeficiente de correlación alcanzo el valor de 0,489** y un Sig. (Bilateral)= 0,000; manifestando una correlación positiva media; en este caso, el grupo de los hombres responden con mayor intensidad al grupo de las mujeres.

Con respecto a los resultados se puede afirmar que los grupos de estudio, respondieron de manera diferente con respecto a la comunicación ascendente cuando se implica el compromiso organizacional; consideración que contradice lo hallado en la estadística descriptiva, en el cual, el grupo de mujeres respondió con mayor intensidad al análisis de la dimensión analizada, cuyos resultados indicaron que el 26% de los hombres respondieron que la comunicación descendente era efectiva; mientras el grupo de las mujeres respondieron al nivel del 51% lo era.

V. DISCUSIÓN

La naturaleza de la discusión de resultados conlleva a comparar los hallazgos de la investigación frente a antecedentes estudiados sobre la variable en contextos diferentes; Se presenta los resultados con el propósito evaluativo e interpretativo de las implicaciones con respecto a la hipótesis. En la discusión, el tesista se encuentra con la opción de ejecutar el análisis, interpretación y ponderación de sus resultados producto de la investigación, a la luz de la teoría que sustentó sus variables (Sánchez y Reyes, 2018, p.51). De acuerdo a postura teórica referida anteriormente se procede a desarrollar la discusión de acuerdo al planeamiento de las hipótesis de la investigación.

La hipótesis general evaluó la comunicación efectiva y su impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una constructora. Los resultados producto del análisis descriptivo de las variables individualmente, señalaron con respecto a la comunicación efectiva, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectiva al 27% para los colaboradores masculinos y el 51% para las colaboradoras femeninas; en el caso del compromiso organizacional, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectivo al 25% para colaboradores masculinos y el 43% para las colaboradoras femeninas; mostrando una clara disposición del sector femenino a la comunicación organizacional; además de mostrar que ellas están más dispuestas al compromiso organizacional. El análisis inferencial reflejó la postura de ambas muestras, cuando se cruzó la data en las tablas cruzadas entre la comunicación efectiva y el compromiso organizacional en la muestra masculina, el coeficiente de correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman fue de 0,560 y un Sig. (bilateral)= 0,001 manifestando una relación positiva media y aceptando la correlación de las variables de estudio para la muestra del sector femenino; sin embargo en el sector femenino difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,487 y un Sig. (bilateral)= 0,001; mostrando una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación de acuerdo la género estudiado. Si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación organizacional, el compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino; probablemente confirma la teoría Klaric (2014), quien afirma que la mujer habla en promedio 14,000 palabras y el

hombre solo 4,000. El resultado obtenido está relacionado con los fundamentos teóricos de Kalogiannidis (2020, quien afirmó que la comunicación organizacional son interacciones que conducen al cambio y mejora organizacional positiva, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos; además Gallegos & López (2019), define al compromiso organizacional, como estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicatoria y absorción con que realizan los trabajos, destinando energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos; que en la investigación tiene marcada diferencia entre hombres y mujeres en la empresa.

Los resultados señalados tienen relación con la tesis internacional de Balarezo (2014) quien estudio la comunicación organizacional en el desarrollo de la organización, en el cual esta instituido el factor compromiso como la piedra angular de conseguir resultados rentables y productivos; señalando que el 43,3% consideró que la comunicación genera identificación con la empresa y el 47% fortalece las relaciones interpersonales; estos resultados tienen relación con el coeficiente de asociatividad obtenido de con el Chi cuadrado $X^2_t = 55,76$ y $X^2_c = 107,72$ a un Sig. (bilateral)= 0.001; evidenciando la relación entre las variables en otros contextos. Si bien en los resultados obtenidos se utilizaron estadígrafos diferentes, cabe señalar que el Chi cuadrado mide la asociatividad entre variables y el Rho de Spearman mide además de la asociatividad el nivel de relación entre las variables estudiadas; de acuerdo con ello, se confirma que la comunicación si afecta los resultados empresariales en ambas empresas, con marcadas diferencias de relación, pero que se traducen en metas resultadistas, desde la perspectiva tangible de rentabilidad, involucrando aspectos de motivación, compromiso y satisfacción del personal en la organización. Si bien el autor no hace la diferencia de género, concluye que los colaboradores en general estarán comprometidos con la relación que promueve su empleador de forma continua, llevando a sentirse más comprometidos con sus organizaciones; existiendo la probabilidad que el compromiso se inspire en el nivel adecuado de comunicación interna sobre cuestiones individuales y organizativas.

Además, la tesis nacional desarrollada por Montero y Rodríguez (2013), estudió la comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa de Iquitos, mostro que 44% indico que la comunicación al interior de la empresa es eficiente y el 17% indico que sirve para realizar coordinaciones básicas entre las áreas; mostrando la capacidad de generar resultados óptimos en la empresa basada en la comunicación interna de los empleados; además confirmo la asociatividad entre las variables mediante el Chi cuadrado $X^2_t = 0,207$ y $X^2_c = 28,32$ a un Sig. (bilateral) = 0.001; confirmando que las variables estudiadas en otros contextos, también manifiestan similitud de resultados. Concluye afirmando que, hoy en día, la comunicación juega un papel importante en la consecución de los objetivos y misiones de diferentes organizaciones, ya que la comunicación efectiva entre las partes interesadas durante los encuentros de servicio ayuda a resolver varios problemas potenciales inherentes al intercambio de información y conocimiento. Desde la perspectiva de una organización, esta tendencia es inquietante porque el compromiso organizacional débil puede significar que la productividad de los empleados no es la óptima, entonces por métodos de comunicación de gestión eficaz, oportunidad de aprendizaje, las organizaciones pueden mejorar su posición entre los competidores, dependiendo del fuerte compromiso de los empleados. Finalmente, si bien existen estudios sobre el estudio de las variables, son muy genéricos considerando que todos responden de manera homogénea a las estrategias planeadas por la organización; esa afirmación es sesgada totalmente, se responde de manera diferente de acuerdo a la naturaleza de género; a partir de ello, se debe trabajar de manera diferenciada, promoviendo en cada caso, estrategias de intervención específica para cada sector.

Con respecto a la primera hipótesis específica sobre la comunicación horizontal y los efectos positivos en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una constructora. Los resultados producto del análisis descriptivo de las variables individualmente, señalaron con respecto a la comunicación horizontal, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectiva al 28% para los colaboradores masculinos y el 54% para las colaboradoras femeninas; en el caso del compromiso organizacional, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectivo al 25% para colaboradores

masculinos y el 43% para las colaboradoras femeninas; mostrando una clara disposición del sector femenino a la comunicación horizontal; además de mostrar que ellas están más dispuestas al compromiso organizacional. El análisis inferencial reflejó la postura de ambas muestras, cuando se cruzó la data en las tablas cruzadas entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la muestra masculina, el coeficiente de correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman fue de 0,584 y un Sig. (bilateral)= 0,001 manifestando una relación positiva media y aceptando la correlación de las variables de estudio para la muestra del sector masculino; sin embargo en el sector femenino difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,401 y un Sig. (bilateral)= 0,001; mostrando una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación horizontal de acuerdo al género estudiado. Si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación horizontal, el compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino; probablemente confirma la teoría Klaric (2014), aludida en la discusión de resultados de la hipótesis general. El resultado está sustentado en el teórico Kalogiannidis (2020), sobre comunicación horizontal, asocia al intercambio de información o ideas en el mismo nivel o unidad departamental, condicionando la transmisión del mensaje efectivamente a lo largo de un nivel específico o definido; por lo tanto, no puede ir más allá de la organización; además Prieto et al. (2018) afirma que el compromiso organizacional es una percepción polifacética del colaborador basada en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran y condicionan su estabilidad y genera compromiso en ellos.

Los resultados señalados tienen relación con la tesis internacional de Ramírez (2015) que investigó la comunicación relacionada con la productividad en una empresa multinacional en la ciudad de México, mostró que 81,8% coincide con que la comunicación formal es adecuada para comunicarse con los colaboradores; el 45,5% considera que la característica más importante de la interacción comunicativa es que mejora las relaciones entre los colaboradores y el 18,2% que agiliza el alcance de metas; además confirmé la correlación entre las variables mediante el Rho de Spearman alcanzando el 0,91 y un Sig. (bilateral)= 0.001; aceptando la relación positiva perfecta entre las variables de

estudio. Concluye que se puede determinar el éxito o fracaso del alcance de los objetivos y el aumento de la productividad, por medio del establecimiento de una fuente de comunicación eficaz y adecuada para la realización de las labores organizacionales diarias, fundamental para que la interacción comunicativa coadyuve en el logro de las metas y con ello fortalecer el compromiso organizacional de todos los colaboradores de la empresa multinacional. Cabe señalar que la investigación no muestra resultados seccionados de acuerdo variables intervinientes, como edad, sexo, tipo de contrato, nivel profesional, etc.; por lo tanto, no se puede diferenciar como responden cada estrato a las propuestas planeadas por los líderes de la organización; fundado en el precepto que no todos los involucrados responden de manera homogénea de las políticas y lineamientos que prioriza la organización.

En relación a la tesis nacional de Cervantes (2017), en su trabajo de investigación comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, Lima, 2017; señala que la comunicación ascendente muestra que es inadecuada al 83%; la comunicación descendente manifestó el 48% como adecuada; la comunicación horizontal se consideró también adecuada al 62%; señalando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,679 y un Sig. (bilateral)= 0,000; mostrando una relación positiva fuerte similar al resultado de la primera hipótesis; confirmando que la comunicación siempre será una variable fundamental en todo ámbito organización, cuando necesite consolidar objetivos y metas trazadas. Las conclusiones estuvieron direccionadas a explicar que la adopción de técnicas direccionadas a mejorar los niveles de satisfacción en la comunicación entre subordinados y superiores, afecto compromiso organizacional, basado en los resultados alcanzados.

Con respecto a la segunda hipótesis específica sobre la comunicación ascendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una constructora. Los resultados producto del análisis descriptivo de las variables individualmente, señalaron con respecto a la comunicación ascendente, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectiva al 26% para los colaboradores masculinos y el 51% para las colaboradoras femeninas; en el caso del compromiso organizacional, la muestra

laboral en la empresa respondió que es efectivo al 25% para colaboradores masculinos y el 43% para las colaboradoras femeninas; mostrando una clara disposición del sector femenino a la comunicación ascendente; además de mostrar que ellas están dispuestas al compromiso organizacional. El análisis inferencial reflejó la postura de ambas muestras, cuando se cruzó la data en las tablas cruzadas entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en la muestra masculina, el coeficiente de correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman fue de 0,594 y un Sig. (bilateral)= 0,001 manifestando una relación positiva media y aceptando la correlación de las variables de estudio para la muestra del sector masculino; sin embargo en el sector femenino difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,489 y un Sig. (bilateral)= 0,001; mostrando una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación ascendente de acuerdo al género estudiado. Si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación ascendente, el compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino; probablemente confirma la teoría Klaric (2014), aludida en la discusión de resultados de la hipótesis general. Los resultados se sustentan en la teoría de la comunicación ascendente de Kalogiannidis (2020), referenciado como el flujo de información compartida de los niveles operativos hacia la gerencia, a lo largo de la jerarquía definida por la organización, ayudando a mejorar cooperación entre los empleados y los niveles superiores. También en la teoría de compromiso de Prieto, Sánchez & Mayett (2018), señalando que los colaboradores permanecen laborando en la empresa por que desean hacerlo; en otras palabras, el colaborador se siente identificado con el crecimiento de la empresa y siente orgullo de pertenecer a la organización.

Los resultados tienen relación con la tesis internacional de Vaca (2012), en su tesis comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa Visprin Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Los resultados indican que el 71% afirmó que la comunicación interna es básica para fomentar ambientes de trabajo eficientes; el 57% afirmó que se utiliza la comunicación descendente; el 14% respondió que la comunicación ascendente es eficaz; el 29% señaló que se utiliza la comunicación horizontal; la estadística inferencial, mostró asociatividad entre las variables mediante el Chi cuadrado $X^2_f = 16,92$ y $X^2_c = 27,52$; mostrando

similitud de resultados con la investigación realizada y reafirmando que la comunicación interna contribuye eficazmente al desarrollo de la organización. Concluyó que el impacto de los componentes de comunicación organizacional genera desarrollo de la organización, imbuidos en satisfacción y compromiso adquiridos positivamente entre los trabajadores, impactando en los componentes de desarrollo, incidiendo que algunos modelos de desarrollo organizacional, postulan que es producto del compromiso laboral entre los empleados; las organizaciones deben apoyar y proporcionar recursos a sus empleados para alcanzar metas holísticas.

Con respecto a la tercera hipótesis específica sobre la comunicación descendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una constructora. Los resultados producto del análisis descriptivo de las variables individualmente, señalaron con respecto a la comunicación descendente, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectiva al 29% para los colaboradores masculinos y el 52% para las colaboradoras femeninas; en el caso del compromiso organizacional, la muestra laboral en la empresa respondió que es efectivo al 25% para colaboradores masculinos y el 43% para las colaboradoras femeninas; mostrando una clara disposición del sector femenino a la comunicación descendente; además de mostrar que ellas están más dispuestas al compromiso organizacional. El análisis inferencial reflejó la postura de ambas muestras, cuando se cruzó la data en las tablas cruzadas entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en la muestra masculina, el coeficiente de correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman fue de 0,302 y un Sig. (bilateral)= 0,001 manifestando una relación positiva media y aceptando la correlación de las variables de estudio para la muestra del sector masculino; en el sector femenino también está en relación a los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,305 y un Sig. (bilateral)= 0,001 y acepta la correlación de las variables; mostrando una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación descendente de acuerdo al género estudiado. Si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación descendente, el compromiso con la empresa generado en ellas, es el mayor grado que del sector masculino; probablemente confirma la teoría Klaric (2014), aludida en la discusión de

resultados de la hipótesis general. Los resultados están basados en las teorías de comunicación descendente de Kalogiannidis (2020), explicada en términos de la emisión de mensajes transmitidos directamente de los superiores a los diferentes colaboradores de la estructura organizacional; considerando el flujo de información emitido por la alta dirección hacia los empleados de niveles operativos. También la teoría de compromiso organizacional con Martins, Santana & Ribeiro (2015) mencionando que puede comprenderse por la forma como se relaciona un individuo por su trabajo y la organización, estas comprenden ser las acciones, intenciones y afectos que percibe el colaborar de su centro de trabajo; ambas posturas conciertan para que la organización priorice las variables de estudio en la conducción a las metas planeadas por la organización.

El resultado tiene relación con la tesis nacional de Gonzales (2017), sobre la comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017. Los resultados descriptivos fueron, el 72% estuvieron de acuerdo que la comunicación en la empresa es efectiva para mejorar las relaciones entre los miembros; el 43% también señalaron que se debe desarrollar estrategias para impulsar la comunicación interna; finalmente el 58% consideraron que la comunicación efectiva impulsa el compromiso de los integrantes con la organización. Los resultados inferenciales señalaron asociación entre las variables mediante el Coeficiente de Contingencia de 0,36 y un Sig. (bilateral)= 0,004; coincidiendo los resultados con la investigación desarrollada, ya que la comunicación siempre llega a influir de manera trascendente en los fines organizacionales, sea en el contexto en que se le estudie. Concluyó que la relación con la comunicación entre subordinados y supervisores surgió como un predictor de compromiso afectivo. La calidad de los medios y la relación con el supervisor surgieron como importantes predictores de compromiso normativo. El clima de comunicación surgió como el predictor significativo del compromiso de continuidad. Los hallazgos tienen implicaciones para la calidad de la comunicación, enfatizando la relación positiva que existe entre la satisfacción de la comunicación y la organización compromiso de los empleados.

VI. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos encontrados en la prueba de hipótesis general, mostraron dos resultados contradictorios de acuerdo a la postura que manifestaron los encuestados de acuerdo al género de los integrantes de la empresa. Para una mejor explicación, se dividirá en resultados descriptivos e inferenciales. En el caso de los resultados descriptivos sobre la variable comunicación eficaz en la empresa, el 27% para los colaboradores masculinos manifestaron que es efectiva; sin embargo, el 51% para las colaboradoras femeninas también respondieron que es efectiva; mostrando claramente una mayor disposición a la práctica comunicativa al interior de la organización. Ahora con respecto al compromiso organizacional, el 25% de los colaboradores masculinos están dispuestos a comprometerse con la empresa; mientras que el 43% de las colaboradoras femeninas; mostrando que ellas están más dispuestas a manifestar un mayor compromiso organizacional. Cuando se ejecuta la prueba de hipótesis entre las variables comunicación eficaz y su relación con el compromiso organizacional; la muestra masculina, tuvo un resultado a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,560 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva considerable. En el caso de la muestra femenina difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,487 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva media. Mostró una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación de acuerdo al género estudiado; si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación organizacional, al momento de generar compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino.
2. Los hallazgos encontrados en la primera prueba de hipótesis específica, también mostraron dos resultados contradictorios de acuerdo a la postura que manifestaron los encuestados de acuerdo al género de los integrantes de la empresa. En el caso de los resultados descriptivos sobre la variable comunicación horizontal en la empresa, el 28% para los colaboradores masculinos manifestaron que es efectiva; sin embargo, el 54% para las colaboradoras femeninas también respondieron que es efectiva; mostrando claramente una mayor disposición a la práctica comunicativa horizontal al

interior de la organización. Ahora con respecto al compromiso organizacional, el 25% de los colaboradores masculinos están dispuestos a comprometerse con la empresa; mientras que el 43% de las colaboradoras femeninas; mostrando que ellas están más dispuestas a manifestar un mayor compromiso organizacional. Cuando se ejecuta la prueba de hipótesis entre las variables comunicación horizontal y su relación con el compromiso organizacional; la muestra masculina, tuvo un resultado a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,584 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva considerable. En el caso de la muestra femenina difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,401 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva media. Mostró una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación horizontal de acuerdo al género estudiado; si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación horizontal, al momento de generar compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino.

3. Los hallazgos encontrados en la segunda prueba de hipótesis específica, también mostraron dos resultados contradictorios de acuerdo a la postura que manifestaron los encuestados de acuerdo al género de los integrantes de la empresa. En el caso de los resultados descriptivos sobre la variable comunicación ascendente en la empresa, el 26% para los colaboradores masculinos manifestaron que es efectiva; sin embargo, el 51% para las colaboradoras femeninas también respondieron que es efectiva; mostrando claramente una mayor disposición a la práctica comunicativa horizontal al interior de la organización. Ahora con respecto al compromiso organizacional, el 25% de los colaboradores masculinos están dispuestos a comprometerse con la empresa; mientras que el 43% de las colaboradoras femeninas; mostrando que ellas están más dispuestas a manifestar un mayor compromiso organizacional. Cuando se ejecuta la prueba de hipótesis entre las variables comunicación ascendente y su relación con el compromiso organizacional; la muestra masculina, tuvo un resultado a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,594 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva considerable. En el caso de la muestra femenina difiere en los resultados, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,489 y un Sig.

(bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva media. Mostró una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación ascendente de acuerdo al género estudiado; si bien el sector femenino considera fundamental la comunicación ascendente, al momento de generar compromiso con la empresa generado en ellas, es en menor grado que del sector masculino.

4. Los hallazgos encontrados en la tercera prueba de hipótesis específica, mostraron resultados contrarios a la prueba de hipótesis sobre la comunicación horizontal y comunicación ascendente, de acuerdo a la postura que manifestaron los encuestados de acuerdo al género de los integrantes de la empresa. En el caso de los resultados descriptivos sobre la variable comunicación descendente en la empresa, el 29% para los colaboradores masculinos manifestaron que es efectiva; sin embargo, el 52% para las colaboradoras femeninas también respondieron que es efectiva; mostrando claramente una mayor disposición a la práctica comunicativa descendente al interior de la organización. Ahora con respecto al compromiso organizacional, el 25% de los colaboradores masculinos están dispuestos a comprometerse con la empresa; mientras que el 43% de las colaboradoras femeninas; mostrando que ellas están más dispuestas a manifestar un mayor compromiso organizacional. Cuando se ejecuta la prueba de hipótesis entre las variables comunicación descendente y su relación con el compromiso organizacional; la muestra masculina, tuvo un resultado a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,302 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva media. En el caso de la muestra femenina obtuvo un coeficiente de correlación de 0,305 y un Sig. (bilateral)= 0,001; manifestando una relación positiva media. La prueba de hipótesis esta en relación con los resultados estadísticos, Mostró una clara diferencia de respuesta frente a las estrategias de comunicación horizontal de acuerdo al género estudiado; en este caso, el sector femenino considera fundamental la comunicación descendente, al momento de generar compromiso con la empresa generado en ellas, es en mayor grado que del sector masculino.

VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo a los resultados, la comunicación afecta los resultados empresariales en toda empresa, con marcadas diferencias de relación, sobre todo cuando de por medio la evaluación por género, pero que se traducen en metas resultadistas, considerando el aporte sustantivo de todos, desde la perspectiva tangible de rentabilidad; para ello debe involucrar aspectos de motivación, compromiso y satisfacción del personal en la organización. Estos aspectos deben evaluarse considerando las marcadas diferencias de respuesta por género; sin embargo, los colaboradores en general estarán comprometidos con la relación, si es promovida por el empleador de forma continua, llevando a sentirse más comprometidos con sus organizaciones; con alta probabilidad que el compromiso se inspire en el nivel adecuado de comunicación interna sobre cuestiones individuales y organizativas.
2. Dado que hoy en día la comunicación juega un papel importante en la consecución de los objetivos y misión en las organizaciones, en los planes estratégicos deben instarse políticas sobre la comunicación efectiva entre las partes interesadas; fortalecida durante los encuentros promovidos por la gerencia, en el cual están involucrados todas las áreas en la estructura horizontal, y resolver problemas potenciales inherentes al intercambio de información y conocimiento, con la participación de todos. Desde la perspectiva organizativa, está en tendencia, considerando que el compromiso organizacional débil puede significar que la productividad de los empleados no sea la óptima; para ello, la comunicación de gestión eficaz, debe promover la oportunidad de aprendizaje, las organizaciones pueden mejorar su posición entre los competidores, dependiendo del fuerte compromiso de los empleados.
3. Se debe considerar, si bien existen estudios sobre el estudio de las variables, estos son muy genéricos, tratando de encasillar las respuestas de los involucrados en el estudio, y generalizar que la percepción es homogénea sean en hombres y mujeres; sin embargo, se debe diferenciar considerando que definitivamente responden de manera heterogénea por su naturaleza propia, a partir de ello, las estrategias deben ser planeadas por la organización, considerando ciertas diferencias confirmadas, plausibles de

demostrar; a partir de ello, se debe trabajar de manera diferenciada, promoviendo en cada caso, estrategias de intervención específica para cada sector.

4. Para determinar el éxito o fracaso en alcanzar los objetivos, direccionado al incremento de la productividad, es necesario educar y fomentar a los integrantes por medio de estrategias relacionadas con la comunicación eficaz en las labores organizacionales diarias; para ello se debe programar actividades promovidas por la gerencia en temas de coaching y mentoring, fundamental para que la interacción comunicativa coadyuve en el logro de las metas y con ello fortalecer el compromiso organizacional de todos los colaboradores de la empresa. También se debe considerar constantemente evaluaciones direccionadas a la adopción de técnicas orientadas a mejorar los niveles de satisfacción en la comunicación entre subordinados y superiores, y sus resultados que afectan el compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Ali, BJ, Anwar, G., Gardi, B., Othman, BJ, Aziz, HM, Ahmed, SA, Hamza, PA, Ismael, NB, Sorguli, S., Sabir, BY (2021). Business Communication Strategies: Analysis of Internal Communication Processes. *Journal of Humanities and Education Development*, 3(3), 16-38.
- Antezana, M. (julio de 2013). La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas. *Diario gestión*.
- Arias, L. (2018). *Guía metodológica para el diseño y desarrollo de investigaciones*. San José de Costa Rica: Dirección General de Servicio Civil.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México D.F.: Grupo Editorial Patria, SA. de CV.
- Balarezo. R. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bogdanski, K. (2014). *Proceso administrativo*. México D.F.: Editorial Digital Unid.
- Cervantes, C. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017*. (tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo.
- Cipriano, A. (2014). *Proceso administrativo*. México D.F.: Grupo Editorial Patria S.A.
- Fernández, B, (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor*, 4(3), 65-76.
- Flores, E.; García, M.; Calsina, W.; Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7(2), 5-14.
- Gallegos, V. y López, P. (2019). Influencia del liderazgo distribuido y de la eficacia colectiva sobre el compromiso organizacional docente: un estudio en Chile. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 23(2), 189-210.

- Gamonal, D. y Ruffner, S. (2019). *Características de la comunicación efectiva para la calidad de servicio del centro de entretenimiento familiar Chuck E. Cheese's*. (tesis de pregrado), Universidad Privada del Norte.
- Garrido, F. y Putnam, L. (2018). *Comunicación Organizacional 2.0. De las metáforas a la pragmática*. Oxford, Reino Unido: Comuniteca.
- Gonzales, R. (2017). *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la municipalidad provincial de Huánuco 2017*. (tesis de maestría), Universidad Nacional de Huánuco.
- Hee, O. C., Qin, D. A. H., Kowang, T. O., Husin, M. M., & Ping, L. L. (2019). Exploring the impact of communication on employee performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 654-658.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de investigación* (5ªed.). México D.F: Editorial McGraw-Hill.
- Hinojoza, S. y Tuero, D. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, Oficina Regional de Huancavelica – año 2014*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Huancavelica, Lima.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1-6.
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2(1), 1-7.
- Mishra, S. B., & Alok, S. (2017). *Handbook of research methodology*. New Delhi: Educreation Publishing.
- Mochon, S. (2014). *Administración, enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México D.F.: Alfaomega Grupo.
- Montero, M. y Rodríguez, S. (2013). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013*. (tesis de maestría), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México D.F.: Pearson Educación.
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación. Ciencias sociales (2ª ed.)*. México D.F.: Editorial Progreso S.A de C.V.
- Nabi, N. M., Foyso, K. M., & Adnan, S. M. (2017). The role and impact of business communication on employee performances and job satisfactions: A case study on Karmasangsthan bank limited, Bangladesh. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 7(301), 2.
- Novikov, A. M., & Novikov, D. A. (2019). *Research methodology: From philosophy of science to research design*. New York: CRC Press.
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9-25.
- Prieto, C.; Sánchez, L. y Mayett, Y. (2018). Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 1-29.
- Ramírez, F. (2015). *La comunicación organizacional y su incidencia en la productividad de una empresa multinacional de telecomunicaciones*. (tesis de pregrado), Instituto Politécnico Nacional.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. México D.F.: Person Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional (10ª ed.)*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Roll, N. (2017). A historical perspective on the distinction between basic and applied science. *Journal for General Philosophy of Science*, 48(4), 535-551.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Santos, S., Macedo, F., Silva, L., Resck, Z., Nogueira, D. & Terra, F. (2017). Accidente de trabajo y autoestima de profesionales de enfermería en ambientes hospitalarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 25(1), 1-8.
- Segredo, A., M., García, A, J., López, P, P., León, P. C y Perdomo, I. V., (2017) Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en la salud pública. *Scielo*, 16(1), 28-37.

- Sotero, R. (2016). *Gestión de la comunicación organizacional y percepción de la calidad de servicio del colegio de abogados de la libertad en el año 2016*. (tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vargas, J., Soto, J. y Rosas, K. (2014). La relación del compromiso organizacional con el nivel de estudios, la edad y el género en trabajadores de la industria del calzado en el León, Guanajuato. *Revista OIDLES*, 8(16), 1-11.
- Vaca, V. (2012). *La Comunicación Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la empresa Visprin Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato.
- Varpio, L., Paradis, E., Uijtdehaage, S., & Young, M. (2020). The distinctions between theory, theoretical framework, and conceptual framework. *Academic Medicine*, 95(7), 989-994.
- Viera, S. (2013). *Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013*. (tesis de pregrado), Universidad Nacional de Chimborazo.
- Xifra, L. y Lalueza, T. (2009). *Casos de relaciones públicas y comunicación corporativa*. Madrid. Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición				
Comunicación efectiva	Son interacciones importantes que conducen al cambio y mejora organizacional positiva, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos (Kalogiannidis, 2020, p.2).	La comunicación organizacional se analizó desde la perspectiva de las dimensiones comunicación horizontal, la comunicación descendente y la comunicación ascendente; luego cada una de las dimensiones se analizó de los indicadores e ítems para la construcción del instrumento de investigación	Comunicación horizontal	Colaboración entre áreas.	Ordinal				
				Colaboración personal.					
				Coordinación de actividades.					
			Comunicación descendente	Información oportuna.		Ordinal			
				Mecanismos de comunicación.					
				Instrucciones específicas.					
Comunicación ascendente	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Comunicación ascendente	Información suficiente.	Ordinal				
				Información institucional.					
				Información evaluativa.					
			Compromiso afectivo	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).		El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso afectivo	Procedimientos institucionales.	Ordinal
								Medios de comunicación.	
								Instrumentos de comunicación	
Compromiso organizacional	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso normativo		Responsabilidad de cargo.		Ordinal		
					Comunicación de equipo.				
					Procedimientos organizacionales.				
			Compromiso normativo	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso normativo		Políticas organizacionales.	Ordinal
								Lineamientos de comunicación	
								Propuestas organizacionales.	
Compromiso organizacional	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso afectivo			Consideración institucional.	Ordinal		
						Pertenencia hacia la institución.			
						Deber hacia la institución.			
			Compromiso afectivo	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso afectivo		Obligación moral a la institución.	Ordinal
								Lealtad hacia la institución.	
								Estancia grata en la institución.	
Compromiso normativo	Es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.119).	El compromiso organizacional se analizó desde la perspectiva de la dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y el compromiso de continuidad; seguidamente se analizó desde los indicadores e	Compromiso normativo			Seguridad laboral.	Ordinal		
						Responsabilidad organizacional.			

ítems de cada una de las dimensiones para la elaboración de los instrumentos de investigación.		Responsabilidad familiar.	
		Elección laboral racional.	
		Responsabilidad personal.	
		Estabilidad laboral.	
		Conveniencia laboral.	
		Seguridad laboral.	
	Compromiso de continuidad	Oportunidad laboral.	Ordinal
		Elección laboral emocional.	
		Pertenencia formal.	
		Continuidad laboral.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Comunicación efectiva

Estimado(a) colaborador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir los efectos que son originados en la comunicación efectiva para generar compromiso organizacional en la empresa constructora, cuyos resultados contribuirán a mejorar las condiciones para nuestro desempeño. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

Instrucciones:

Lea detenidamente el listado de preguntas y declaraciones, marque con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente y llene los espacios en blanco, según su apreciación:

Hombre	Mujer

1	Totalmente en desacuerdo
2	Parcialmente en desacuerdo
3	Indiferente
4	Parcialmente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Dimensión comunicación descendente		1	2	3	4	5
1.	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.					
2.	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.					
3.	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales.					
4.	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.					
5.	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.					
6.	La dirección de la institución siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.					
Dimensión comunicación horizontal						
7.	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.					
8.	Mis compañeros siempre están dispuestos a ayudarme a solucionar problemas de mi trabajo.					
9.	Mis compañeros siempre están dispuestos a coordinar las actividades que tenemos que realizar conjuntamente.					
10.	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.					
11.	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.					
Dimensión comunicación ascendente						
12.	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.					
13.	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.					
14.	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.					
15.	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.					
16.	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.					
17.	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.					
18.	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.					

Cuestionario: Compromiso organizacional

Estimado(a) colaborador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir el compromiso en la Constructora, cuyos resultados contribuirán a mejorar las condiciones para nuestro desempeño. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo.

Instrucciones:

Lea detenidamente el listado de preguntas y declaraciones, marque con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente y llene los espacios en blanco, según su apreciación:

Hombre	Mujer

1	Totalmente en desacuerdo
2	Parcialmente en desacuerdo
3	Indiferente
4	Parcialmente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

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

Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

Muestreo

N°	Genero	Cantidad de trabajadores
1.	Hombres	80
2.	Mujeres	140
Total		220

Anexo 3. Validez de los instrumentos



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

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 estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021, 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 "IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN UN CONSORCIO CONSTRUCTOR EVOLUTION S.A.C." 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.



Javier Alonso Marín Marín

D.N.I. 47139744

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Comunicación efectiva

Son interacciones importantes que conducen al cambio organizacional positivo, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos. La relevancia de la comunicación empresarial efectiva permite a gerentes mejorar la naturaleza de la comunicación en la organización que a largo plazo arroja resultados positivos sobre todo sobre el desempeño de la productividad de los empleados (Kalogiannidis, 2020, p.2).

II. Dimensiones

1. Comunicación horizontal

Está asociada al intercambio de información o ideas en el mismo nivel o unidad departamental, condicionando la transmisión del mensaje efectivamente a lo largo de un nivel específico o definido, por lo tanto, no puede ir más allá de la organización (Kalogiannidis, 2020, p.2).

2. Comunicación descendente

Es explicada en términos de la emisión de mensajes transmitidos a los directamente de los superiores a los diferentes colaboradores de la estructura organizacional; considerando el flujo de información emitido por la alta dirección hacia los empleados de niveles operativos (Kalogiannidis, 2020, p.3).

3. Comunicación ascendente

Esta referenciado como el flujo de información compartida de loa niveles operativos hacia la gerencia, a lo largo de la jerarquía definida por la organización, ayudando a mejorar cooperación entre los empleados y los niveles superiores (Kalogiannidis, 2020, p.3).



Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escalas de medición
Comunicación efectiva	Son interacciones importantes que conducen al cambio organizacional positivo normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos (Kaleliannidis, 2020, p.2).	La relevancia de la comunicación empresarial efectiva permite a gerentes mejorar la naturaleza de la comunicación en la organización que a largo plazo arroja resultados positivos sobre todo sobre el desempeño de la productividad de los empleados; para ello se estudiara la variable desde las dimensiones comunicación horizontal, descendente y ascendente, las cuales se explicaran a través de sus indicadores.	Comunicación horizontal	Instrucciones	1	
				Información laboral	2	
				Información institucional	3	
				Evaluación de calidad de trabajo	4	
				Procedimientos institucionales	5	
				Uso de medios de comunicación	6	
				Disposición de apoyo	7	
				Solución de problemas	8	1=En desacuerdo
				Coordinación de actividades	9	2=Me es indiferente
				Información oportuna	10	3=Totalmente de acuerdo
				Mecanismos eficiente	11	
				Comunicación personal	12	
				Mecanismos para comunicar	13	
				Comunicación con el jefe	14	
				Procedimiento organizacional	15	
				Políticas organizacionales	16	
				Decisiones laborales	17	
				Creatividad e innovación	18	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva



N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia*			Relevancia*			Cantidad*			Sugerencias	
		V	C	A	M	C	A	M	C	A		
DIMENSION 1: COMUNICACION DESCENDENTE												
Indicador: Instrucciones												
1	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.											
	Indicador: Información laboral											
2	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.											
	Indicador: Información Institucional											
3	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales											
	Indicador: Evaluación de calidad de trabajo											
4	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.											
	Indicador: Procedimientos Institucionales											
5	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.											
	Indicador: Uso de medios de comunicación											
6	La dirección siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.											
DIMENSION 2: COMUNICACION HORIZONTAL												
	Indicador: Disposición de apoyo											
7	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.											
	Indicador: Solución de problemas											
8	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme a solucionar problemas de mi trabajo.											
	Indicador: Coordinación de actividades											
9	Mis compañeros están dispuestos a coordinar actividades que tenemos que realizar juntos.											
	Indicador: Información oportuna											
10	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.											
	Indicador: Mecanismos eficientes											
11	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.											
DIMENSION 3: COMUNICACION ASCENDENTE												
	Indicador: Comunicación personal											
12	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.											
	Indicador: Mecanismos para comunicar											
13	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.											
	Indicador: Comunicación con el jefe											
14	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.											
	Indicador: Procedimiento organizacional											
15	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.											
	Indicador: Políticas organizacionales											
16	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.											
	Indicador: Decisiones laborales											
17	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.											
	Indicador: Creatividad e innovación											
18	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.											

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

Nombre

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. 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 preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

ED = En desacuerdo
 MEI = Me es indiferente
 TDA = Totalmente de acuerdo

N° ítem	PREGUNTAS	ED	MEI	TDA
1	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.	ED	MEI	TDA
2	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.	ED	MEI	TDA
3	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales.	ED	MEI	TDA
4	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.	ED	MEI	TDA
5	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.	ED	MEI	TDA
6	La dirección de la institución siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.	ED	MEI	TDA
7	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.	ED	MEI	TDA
8	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme a solucionar problemas de mi trabajo.	ED	MEI	TDA
9	Mis compañeros siempre están dispuestos a coordinar las actividades que tenemos que realizar conjuntamente.	ED	MEI	TDA
10	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.	ED	MEI	TDA
11	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.	ED	MEI	TDA
12	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.	ED	MEI	TDA
13	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.	ED	MEI	TDA
14	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.	ED	MEI	TDA
15	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.	ED	MEI	TDA
16	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.	ED	MEI	TDA
17	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.	ED	MEI	TDA
18	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.	ED	MEI	TDA

Gracias por completar el cuestionario.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor. Dr.: Alfredo ~~Suasnabar~~ Ugarte



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 estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021, 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 "IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN UN CONSORCIO CONSTRUCTOR EVOLUTION S.A.C." 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.



Javier Alonso Marín ~~Marín~~
D.N.I. 41383207

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Compromiso organizacional

Se define al compromiso organizacional, como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicación y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p.194)

II. Dimensiones

1. Compromiso afectivo

Se basa en la vinculación emocional de los colaboradores, así también como la identificación y participación en la empresa. Los colaboradores permanecen laborando en la empresa por que desean hacerlo (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.716).

2. Compromiso normativo

Se define como un sentimiento de obligación de permanecer laborando en la empresa, se desarrolla cuando la empresa brinda diversos tipos de recompensas al colaborador esto puede ser económicos y no económicos, todo ello genera un vínculo moral entre la empresa y el colaborador que se visualiza como lealtad y permanencia (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717).

3. Compromiso de continuidad

Se refiere a que el trabajador analiza el costo de renunciar a su trabajo, los beneficios que perdería y la posibilidad de encontrar otro empleo similar y permanecen en la empresa por que necesitan hacerlo ((Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717).



Matriz de operacionalización



Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Compromiso organizacional	Se define como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicación y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p. 104)	El compromiso organizacional es una percepción polifacética del colaborador, basado en las tres dimensiones en las cuales se descompone la variable y que servirán para explicar específicamente, a través de las dimensiones afectivas, normativas y de continuidad, las cuales se explican a través de sus indicadores.	Afectivas	Compromiso	1	
				Orgullo	2	
				Reciprocidad	3	
				Compromiso	4	
				Lealtad	5	
				Confianza	6	
			De continuidad	Salario	7	
				Desarrollo profesional	8	1=En desacuerdo
				Seguridad	9	2=Me es indiferente
			Normativas	Satisfacción	10	3=Totalmente de acuerdo
				Identificación	11	
				Pertenencia	12	
				Motivación	13	
				Oportunidad	14	
				Ética laboral	15	
				Cultura organizacional	16	
				Trabajo en equipo	17	
				Sinergia	18	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Alfredo Suasnabar Ugarte DNI: 09078477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROYECTOS

Mayo 04, 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo
- ³Claridad: 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 LA VARIABLE

Nombre

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. 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 preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

ED = En desacuerdo
 MEI = Me es indiferente
 TDA = Totalmente de acuerdo

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

Gracias por completar el cuestionario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Godofredo Illa Sihuincha

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 estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021, 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 **"IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN UN CONSORCIO CONSTRUCTOR EVOLUTION S.A.C."** 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.



Javier Alonso Marín Marín
D.N.I. 47139744

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Comunicación efectiva

Son interacciones importantes que conducen al cambio organizacional positivo, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos. La relevancia de la comunicación empresarial efectiva permite a gerentes mejorar la naturaleza de la comunicación en la organización que a largo plazo arroja resultados positivos sobre todo sobre el desempeño de la productividad de los empleados (Kalogiannidis, 2020, p.2).

II. Dimensiones

1. Comunicación horizontal

Está asociada al intercambio de información o ideas en el mismo nivel o unidad departamental, condicionando la trasmisión del mensaje efectivamente a lo largo de un nivel específico o definido, por lo tanto, no puede ir más allá de la organización (Kalogiannidis, 2020, p.2).

2. Comunicación descendente

Es explicada en términos de la emisión de mensajes transmitidos a los directamente de los superiores a los diferentes colaboradores de la estructura organizacional; considerando el flujo de información emitido por la alta dirección hacia los empleados de niveles operativos (Kalogiannidis, 2020, p.3).

3. Comunicación ascendente

Esta referenciado como el flujo de información compartida de loa niveles operativos hacia la gerencia, a lo largo de la jerarquía definida por la organización, ayudando a mejorar cooperación entre los empleados y los niveles superiores (Kalogiannidis, 2020, p.3).



Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Comunicación efectiva	<p>Son interacciones importantes que conducen al cambio organizacional positivo normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos (Kalogiannidis, 2020, p.2).</p>	<p>La relevancia de la comunicación empresarial efectiva permite a gerentes mejorar la naturaleza de la comunicación en la organización que a largo plazo arroja resultados positivos sobre todo sobre el desempeño de la productividad de los empleados; para ello se estudiara la variable desde las dimensiones comunicación horizontal, descendente y ascendente, las cuales se explicaran a través de sus indicadores.</p>	Comunicación horizontal	Instrucciones	1	
				Información laboral	2	
				Información institucional	3	
				Evaluación de calidad de trabajo	4	
				Procedimientos institucionales	5	
				Uso de medios de comunicación	6	
			Comunicación descendente	Disposición de apoyo	7	
				Solución de problemas	8	1=En desacuerdo
				Coordinación de actividades	9	2=Me es indiferente
				Información oportuna	10	3=Totalmente de acuerdo
				Mecanismos eficiente	11	
			Comunicación ascendente	Comunicación personal	12	
				Mecanismos para comunicar	13	
				Comunicación con el jefe	14	
				Procedimiento organizacional	15	
				Políticas organizacionales	16	
				Decisiones laborales	17	
				Creatividad e innovación	18	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	U A	A D	M D	U A	A D	M D	U A	A D	
	DIMENSION 1: COMUNICACION DESCENDENTE										
	Indicador: Instrucciones										
1	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.			X					X		
	Indicador: Información laboral										
2	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.			X					X		
	Indicador: Información institucional										
3	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales			X					X		
	Indicador: Evaluación de calidad de trabajo										
4	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.			X					X		
	Indicador: Procedimientos institucionales										
5	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.			X					X		
	Indicador: Uso de medios de comunicación										
6	La dirección siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.			X					X		
	DIMENSION 2: COMUNICACION HORIZONTAL										
	Indicador: Disposición de apoyo										
7	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.			X					X		
	Indicador: Solución de problemas										
8	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme a solucionar problemas de mi trabajo.			X					X		
	Indicador: Coordinación de actividades										
9	Mis compañeros están dispuestos a coordinar actividades que tenemos que realizar juntos.			X					X		
	Indicador: Información oportuna										
10	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.			X					X		
	Indicador: Mecanismos eficiente										
11	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.			X					X		
	DIMENSION 3: COMUNICACION ASCENDENTE										
	Indicador: Comunicación personal										
12	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.			X					X		
	Indicador: Mecanismos para comunicar										
13	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.			X					X		
	Indicador: Comunicación con el jefe										
14	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.			X					X		
	Indicador: Procedimiento organizacional										
15	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.			X					X		
	Indicador: Políticas organizacionales										
16	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.			X					X		
	Indicador: Decisiones laborales										
17	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.			X					X		
	Indicador: Creatividad e innovación										
18	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.			X					X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Iliá Sihuincha Godofredo **DNI:** 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

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

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

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

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

02 de mayo del 2021

.....
Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

Nombre

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. 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 preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- ED * En desacuerdo
 MEI * Me es indiferente
 TDA * Totalmente de acuerdo

N° ítem	PREGUNTAS	ED	MEI	TDA
1	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.	ED	MEI	TDA
2	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.	ED	MEI	TDA
3	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales.	ED	MEI	TDA
4	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.	ED	MEI	TDA
5	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.	ED	MEI	TDA
6	La dirección de la institución siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.	ED	MEI	TDA
7	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.	ED	MEI	TDA
8	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme a solucionar problemas de mi trabajo.	ED	MEI	TDA
9	Mis compañeros siempre están dispuestos a coordinar las actividades que tenemos que realizar conjuntamente.	ED	MEI	TDA
10	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.	ED	MEI	TDA
11	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.	ED	MEI	TDA
12	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.	ED	MEI	TDA
13	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.	ED	MEI	TDA
14	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.	ED	MEI	TDA
15	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.	ED	MEI	TDA
16	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.	ED	MEI	TDA
17	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.	ED	MEI	TDA
18	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.	ED	MEI	TDA

Gracias por completar el cuestionario.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Godofredo Illa Sihuincha

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 estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2021, 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 "**IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN UN CONSORCIO CONSTRUCTOR EVOLUTION S.A.C.**" 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.

Javier Alonso Marín Marín

D.N.I. 41363207



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. **Variable:** Compromiso organizacional

Se define al compromiso organizacional, como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicación y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p.194)

II. **Dimensiones**

1. **Compromiso afectivo**

Se basa en la vinculación emocional de los colaboradores, así también como la identificación y participación en la empresa. Los colaboradores permanecen laborando en la empresa por que desean hacerlo (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.716).

2. **Compromiso normativo**

Se define como un sentimiento de obligación de permanecer laborando en la empresa, se desarrolla cuando la empresa brinda diversos tipos de recompensas al colaborador esto puede ser económicos y no económicos, todo ello genera un vínculo moral entre la empresa y el colaborador que se visualiza como lealtad y permanencia (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717).

3. **Compromiso de continuidad**

Se refiere a que el trabajador analiza el costo de renunciar a su trabajo, los beneficios que perdería y la posibilidad de encontrar otro empleo similar y permanecen en la empresa por que necesitan hacerlo ((Prieto, Sánchez & Mayett, 2018, p.717).



Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Compromiso organizacional	<p>Se define como el estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicación y absorción con que realizan los trabajos de manera que se destina energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos (Gallegos & López, 2019, p.194)</p>	<p>El compromiso organizacional es una percepción polifacética del colaborador basado en las tres dimensiones en las cuales se descompone la variable y que servirán para explicar específicamente, a través de las dimensiones afectivas, normativas y de continuidad, las cuales se explican a través de sus indicadores.</p>	Afectivas	Compromiso	1	
				Orgullo	2	
				Reciprocidad	3	
				Compromiso	4	
				Lealtad	5	
				Confianza	6	
			De continuidad	Salario	7	
				Desarrollo profesional	8	1=En desacuerdo
				Seguridad	9	2=Me es indiferente
			Normativas	Satisfacción	10	3=Totalmente de acuerdo
				Identificación	11	
				Pertenencia	12	
			Normativas	Motivación	13	
				Oportunidad	14	
				Etica laboral	15	
				Cultura organizacional	16	
				Trabajo en equipo	17	
				Sinergia	18	



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



N°	DIMENSION 3 / Ítem	Pertinencia ¹			Relevancia ¹			Claridad ²			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	Indicador: Compromiso										
1	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.			X			X				X
	Indicador: Orgullo										
2	Difícil hablar de mi institución con gente que no pertenece a ella.			X			X				X
	Indicador: Releproabilidad										
3	Creo que le debo mucho a mi institución.			X			X				X
	Indicador: Compromiso										
4	Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.			X			X				X
	Indicador: Lealtad										
6	La institución donde trabajo merece mi lealtad.			X			X				X
	Indicador: Confianza										
8	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.			X			X				X
	DIMENSION 2: DE CONTINUIDAD										
	Indicador: Salario										
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.			X			X				X
	Indicador: Desarrollo profesional										
8	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.			X			X				X
	Indicador: Seguridad										
9	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.			X			X				X
	Indicador: Satisfacción										
10	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.			X			X				X
	Indicador: Identificación										
11	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.			X			X				X
	Indicador: Pertenencia										
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.			X			X				X
	DIMENSION 2: NORMATIVO										
	Indicador: Motivación										
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo.			X			X				X
	Indicador: Oportunidad										
14	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.			X			X				X
	Indicador: Ética laboral										
15	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.			X			X				X
	Indicador: Cultura organizacional										
16	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.			X			X				X
	Indicador: Trabajo en equipo										
17	Me siento como parte de una familia en esta institución.			X			X				X
	Indicador: Sinergia										
18	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.			X			X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: El instrumento puede ser aplicado en la unidad de estudio elegida.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Godofredo Illa Situincha **DNI:** 10596867

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

02 de mayo del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

Nombre

Edad: ____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. 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 preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- ED = En desacuerdo
 MEI = Me es indiferente
 TDA = Totalmente de acuerdo

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

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad para para el instrumento sobre comunicación efectiva

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	18

Nota. De acuerdo a la tabla 2, se sometió al test de fiabilidad del Alpha de Cronbach el cuestionario sobre la variable comunicación efectiva, obteniendo el resultado del coeficiente de 0,91 concluyendo que el instrumento tiene el nivel de excelente.

Fiabilidad por elemento para comunicación efectiva

Estadísticas de total de elemento					
		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.	Recibo las instrucciones específicas para realizar mis tareas.	45,80	46,553	,402	,918
2.	Recibo información suficiente para entender cómo se relaciona mi trabajo con otras tareas.	45,91	44,731	,537	,915
3.	Recibo información suficiente sobre misión, objetivos y valores institucionales.	45,93	44,265	,590	,914
4.	Siempre recibo información sobre la evaluación de la calidad de mi trabajo.	45,95	44,116	,569	,914
5.	Siempre se dan a conocer los cambios en los procedimientos y prácticas institucionales.	45,99	43,516	,630	,912
6.	La dirección de la institución siempre utiliza distintos medios para comunicar lo que debemos conocer.	45,88	45,201	,523	,915
7.	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme cuando tengo problemas personales.	46,02	44,849	,475	,916
8.	Mis compañeros siempre están dispuestos a apoyarme a solucionar problemas de mi trabajo.	46,03	44,716	,482	,916
9.	Mis compañeros siempre están dispuestos a coordinar las actividades que tenemos que realizar conjuntamente.	45,92	45,080	,493	,916
10.	Siempre recibo información oportuna de otras áreas que me permiten trabajar con eficiencia.	45,97	43,123	,661	,912
11.	La institución tiene mecanismos para la comunicación eficiente entre las áreas.	46,05	42,500	,677	,911
12.	Siempre existen mecanismos para comunicar mis problemas personales.	46,10	42,023	,696	,911
13.	Siempre existen mecanismos para comunicar los problemas de mi cargo.	46,03	42,944	,665	,911
14.	Siempre puedo comunicar a mi jefe los problemas de mis compañeros de trabajo.	45,97	44,008	,607	,913
15.	Siempre puedo sugerir modificación de los procedimientos y prácticas organizacionales.	45,97	44,045	,611	,913
16.	Siempre puedo opinar sobre las políticas organizacionales.	45,99	42,968	,674	,911
17.	Siempre puedo comunicar que es lo que necesita hacerse.	45,92	43,838	,678	,911
18.	Siempre puedo comunicar como pueden hacerse las cosas.	45,93	43,945	,665	,912

Nota. En la tabla se evidencia los resultados del test de fiabilidad alcanzado en el resultado general y que se ve refrendado en los resultados analizados de manera individual; es decir, el Alpha de Cronbach por elemento.

Fiabilidad para el instrumento sobre compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	18

Nota. De acuerdo a la tabla, se sometió al test de fiabilidad del Alpha de Cronbach el cuestionario sobre la variable compromiso organizacional, obteniendo el resultado del coeficiente de 0,919 concluyendo que el instrumento tiene el nivel de excelente.

Fiabilidad por elemento

Estadísticas de total de elemento					
		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.	43,26	58,003	,455	,918
2.	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	43,19	58,758	,461	,917
3.	Creo que le debo mucho a mi institución.	43,27	57,348	,566	,915
4.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	43,45	57,080	,476	,918
5.	La institución donde trabajo merece mi lealtad.	43,19	58,536	,524	,916
6.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo.	43,55	54,806	,643	,913
7.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	43,64	53,948	,682	,912
8.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.	43,40	55,044	,712	,911
9.	Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	43,37	55,559	,653	,913
10.	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	43,54	54,651	,635	,913
11.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	43,38	55,414	,691	,912
12.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	43,39	55,672	,612	,914
13.	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo.	43,52	55,648	,578	,915
14.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	43,65	55,216	,569	,915
15.	Una de las principales razones por las que continuo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella	43,54	55,053	,637	,913
16.	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	43,32	55,790	,685	,912
17.	Me siento como parte de una familia en esta institución.	43,24	57,423	,579	,915
18.	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	43,35	56,675	,582	,915

Nota. En la tabla se evidencia los resultados del test de fiabilidad alcanzado en el resultado general y que se ve refrendado en los resultados analizados de manera individual; es decir, el Alpha de Cronbach por elemento.

Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos



EVOLUTION
Contratistas S.A.C.

EVOLUTION
Contratistas S.A.C.

DRA YVETTE CECILIA PLASENCIA MARIÑOS
DOCENTE TEORICO PRINCIPAL
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Presente.-

ASUNTO: Autorización para el desarrollo y publicación de tesis en la empresa Evolution Contratistas S.A.C.

Tengo el grado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el señor Javier Alonso Marín Marín, estudiante de la escuela profesional de administración, de la institución universitaria que usted representa, tiene autorización para el desarrollo de su tesis "Impacto de la comunicación efectiva y el compromiso organizacional desde la perspectiva de género en un consorcio constructor 2021.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Lima, 01 de julio del 2021.


EVOLUTION CONTRATISTAS S.A.C.
ING. JUAN PABLO VALCARLOS VERA TUDELA
GERENTE GENERAL

evolution_contratistas@hotmail.com
Telf.: (01) 396 - 6742 / 992-121-019 / 934-225-306
Calle Teniente José Bolognesi C, Mz H Lt.13 Urb. Villa Alegre - Surco
www.evolutioncontratistas.com

Anexo 6. Matriz de evidencias internas

Titulo	Impacto de la comunicación efectiva y el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en un Consorcio Constructor.
OG	La comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora.
OE1	La comunicación horizontal tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora
OE2	La comunicación ascendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora
OE3	La comunicación descendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora.

Hipótesis	Planteamiento	Teorías		Resultados	
		Comunicación eficaz	Compromiso organizacional	Descriptivo	Inferencial
HG	La comunicación efectiva tiene un impacto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora.	la comunicación organizacional son interacciones que conducen al cambio y mejora organizacional positiva, normalmente se llevan a cabo entre los miembros de una organización; enfatizando que un buen flujo de información ayuda a lograr el diferentes metas y objetivos estratégicos (Kalogiannidis, 2020).	Estado mental del colaborador en relación a su actividad, determinándose por el ánimo, dedicatoria y absorción con que realizan los trabajos, destinando energía, entusiasmo y concentración, visualizándose en un buen desempeño en el cumplimiento de sus trabajos; que en la investigación tiene marcada diferencia entre hombres y mujeres en la empresa (Gallegos & López, 2019).	Hombres: Comunic. Eficaz: 26.8% Comprom. 25%	Rho de Spearman: 0.560 Sig. (bilateral)= 0.001
				Mujeres: Comunic. Eficaz: 51.4% Comprom. 43.2%	Rho de Spearman: 0.789 Sig. (bilateral)= 0.001
HE1	La comunicación horizontal tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora	Se asocia al intercambio de información o ideas en el mismo nivel o unidad departamental, condicionando la transmisión del mensaje efectivamente a lo largo de un nivel específico o definido; por lo tanto, no puede ir más allá de la organización (Kalogiannidis, 2020).	El compromiso organizacional es una percepción polifacético del colaborador basado en los tres aspectos, afectivos, normativos y de continuidad en relación a la empresa donde laboran y condicionan su estabilidad y genera compromiso en ellos (Prieto et al., 2018).	Hombres: Comunic. Eficaz: 28.2% Comprom. 25%	Rho de Spearman: 0.684 Sig. (bilateral)= 0.001
				Mujeres: Comunic. Eficaz: 54.1% Comprom. 43.2%	Rho de Spearman: 0.684 Sig. (bilateral)= 0.001

HE2	La comunicación ascendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora	Referenciado como el flujo de información compartida de los niveles operativos hacia la gerencia, a lo largo de la jerarquía definida por la organización, ayudando a mejorar cooperación entre los empleados y los niveles superiores (Kalogiannidis, 2020).	Señala que los colaboradores permanecen laborando en la empresa por que desean hacerlo; en otras palabras, el colaborador se siente identificado con el crecimiento de la empresa y siente orgullo de pertenecer a la organización (Prieto, Sánchez & Mayett, 2018).	Hombres:	Rho de Spearman:
				Comunic. Eficaz: 26.4%	0.860
				Comprom. 25%	Sig. (bilateral)= 0.001
				Mujeres:	Rho de Spearman:
				Comunic. Eficaz: 50.9%	0.773
				Comprom. 43.2%	Sig. (bilateral)= 0.001
HE3	La comunicación descendente tiene un efecto positivo en el compromiso organizacional, desde la perspectiva de género en una empresa constructora.	Explicada en términos de la emisión de mensajes transmitidos directamente de los superiores a los diferentes colaboradores de la estructura organizacional; considerando el flujo de información emitido por la alta dirección hacia los empleados de niveles operativos (Kalogiannidis, 2020).	Mencionando que puede comprenderse por la forma como se relaciona un individuo por su trabajo y la organización, estas comprenden ser las acciones, intenciones y afectos que percibe el colaborar de su centro de trabajo; ambas posturas conciertan para que la organización priorice las variables de estudio en la conducción a las metas planeadas por la organización (Martins, Santana & Ribeiro, 2015).	Hombres:	Rho de Spearman:
				Comunic. Eficaz: 28.6%	0.622
				Comprom. 25%	Sig. (bilateral)= 0.001
				Mujeres:	Rho de Spearman:
				Comunic. Eficaz: 51.8%	0.761
				Comprom. 43.2%	Sig. (bilateral)= 0.001

Matriz de evidencias externas

Tesis Internacionales

Autor (año)	Hipótesis	Teorías		Resultados	
		Conclusión	Descriptivo	Inferencial	
Balarezo (2014)	La comunicación organizacional interna si incide en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, Ambato.	Se confirma que la comunicación si afecta los resultados empresariales en ambas empresas, con marcadas diferencias de relación, pero que se traducen en metas resultadistas, desde la perspectiva tangible de rentabilidad, involucrando aspectos de motivación, compromiso y satisfacción del personal en la organización.	Comunicación e identificación con la empresa: 43.3%	Comunicación y fortalecer las relaciones: 47%	Chi cuadrado: $X_t^2 = 55.76$ y $X_c^2 = 107.72$ Sig. (bilateral)= 0.001
Ramírez (2015)	La comunicación organizacional tiene incidencia en la productividad de una empresa multinacional de telecomunicaciones de México.	se puede determinar el éxito o fracaso del alcance de los objetivos y el aumento de la productividad, por medio del establecimiento de una fuente de comunicación eficaz y adecuada para la realización de las labores organizacionales diarias, fundamental para que la interacción comunicativa coadyuve en el logro de las metas y con ello fortalecer el compromiso organizacional de todos los colaboradores de la empresa multinacional.	Comunicación formal: 81.8% Interacción comunicativa: 45.5%	Agiliza en alcance de metas: 18.2%	Rho de Spearman: 0.91 Sig. (bilateral)= 0.001

Vaca (2012)	La comunicación interna tiene incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa Visprin Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.	el impacto de los componentes de comunicación organizacional genera desarrollo de la organización, imbuidos en satisfacción y compromiso adquiridos positivamente entre los trabajadores, impactando en los componentes de desarrollo, incidiendo que algunos modelos de desarrollo organizacional, postulan que es producto del compromiso laboral entre los empleados; las organizaciones deben apoyar y proporcionar recursos a sus empleados para alcanzar metas holísticas.	Comunicación interna: 71% Comunicación descendente: 57% Comunicación ascendente: 14% Comunicación horizontal: 29%	Chi cuadrado: $X_t^2 = 16.92$ y $X_c^2 = 27.52$ Sig. (bilateral)= 0.001
-------------	---	--	--	---

Tesis Nacionales

Autor (año)	Hipótesis	Teorías		Resultados	
		Conclusión	Descriptivo	Inferencial	
Montero y Rodríguez (2013)	Comunicación interna se relaciona con la gestión organizacional en la institución educativa Micaela Bastidas, Iquitos, 2013	la comunicación juega un papel importante en la consecución de los objetivos y misiones de diferentes organizaciones, ya que la comunicación efectiva entre las partes interesadas durante los encuentros de servicio ayuda a resolver varios problemas potenciales inherentes al intercambio de información y conocimiento.	Comunicación eficiente: 44% Comunicación y coordinación: 17%	Chi cuadrado: $X_t^2 = 0.207$ y $X_c^2 = 28.32$ Sig. (bilateral)= 0.001	
Cervantes (2017)	La comunicación interna está relacionada con la gestión organizacional en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, oficina Lima, 2017.	Las conclusiones estuvieron direccionadas a explicar que la adopción de técnicas direccionadas a mejorar los niveles de satisfacción en la comunicación entre subordinados y superiores, afecto compromiso organizacional, basado en los resultados alcanzados.	Comunicación ascendente: 83% Comunicación descendente: 48% Comunicación horizontal: 62%	Rho de Spearman: 0.679 Sig. (bilateral)= 0.001	

Gonzales (2017)	La comunicación organizacional tiene incidencia en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2017.	La comunicación entre subordinados y supervisores surgió como un predictor de compromiso afectivo. La calidad de los medios y la relación con el supervisor surgieron como importantes predictores de compromiso normativo. El clima de comunicación surgió como el predictor significativo del compromiso de continuidad. Los hallazgos tienen implicaciones para la calidad de la comunicación, enfatizando la relación positiva que existe entre la satisfacción de la comunicación y la organización compromiso de los empleados.	Comunicación efectiva y relaciones: 43% Comunicación y compromiso: 58%	Coefficiente de Contingencia: 0.36 Sig. (bilateral)= 0.001
--------------------	---	---	---	---