



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Influencia de la comunicación interna en el compromiso
institucional, oficina general de comunicación social de una
institución Peruana, Lima, 2022**

AUTOR:

Chirinos Jave, Cindy Gilary (orcid.org/0000-0002-1312-485x)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A DIOS por darme el impulso, para poder seguir adelante. A mi hijo JUDÁ que es mi motor y motivo; mi esposo JHON MICHEL por la confianza, amor y apoyo.

A mis PADRES, gracias por todo.

Cindy Gilary

Agradecimiento

A DIOS, por habernos guiado e iluminado todo este camino para poder alcanzar el éxito.

A nuestro Asesor Dr. Beraun Beraun Emil Renato, que nos acompañó y orientó para culminar la presente investigación. A mis Padres, que en todo momento me compartieron palabras de ánimo para fortalecerme, y poder lograr la meta propuesta.

A nuestros compañeros de clase, que de una manera u otra nos alentaron a ser cada día mejor y lograr ser profesionales competentes.

Cindy Gilary

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Población de 37 colaboradores del personal en la oficina general de comunicación social del MININTER.....	24
Tabla 2 Muestra de 30 colaboradores del personal en la oficina general de comunicación social de una institución Peruana.	25
Tabla 3 Recursos estadísticos	26
Tabla 4 Valores del coeficiente de Rho de Spearman.....	27
Tabla 5 Información sociodemográfica, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.	29
Tabla 6 Comunicación interna.....	29
Tabla 7 Dimensiones comunicación interna	30
Tabla 8 Compromiso institucional	32
Tabla 9 Dimensiones compromiso institucional.....	33
Tabla 10 Pruebas de normalidad	34
Tabla 11 Relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo.....	34
Tabla 12 Relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad	35
Tabla 13 Relación entre la comunicación interna y compromiso normativo	36
Tabla 14 Relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional .	36

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Comunicación interna.....	30
Figura 2 Dimensiones comunicación interna.....	31
Figura 3 Compromiso institucional	32
Figura 4 Dimensiones de compromiso institucional	33

Resumen

La presente investigación se propuso establecer como la comunicación interna puede influir en el compromiso institucional. Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, 2022. El cual se desarrolló bajo una metodología de alcance de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, según su profundidad fue descriptivo explicativo y diseño no experimental. La población fue compuesta por 37 colaboradores de la Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, en relación a la muestra fueron 30 participantes, realizándose un muestreo censal, a los participantes se les aplicó las herramientas como el cuestionario sobre la comunicación interna y compromiso institucional, estos fueron validados respectivamente analizados respecto de su confiabilidad. Los resultados obtenidos luego del análisis correspondiente, permitieron comprobar la hipótesis de investigación, la existencia de relación significativa entre las variables de estudio comunicación interna y compromiso institucional en los trabajadores de la Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, obteniendo un valor de 0.898 para el coeficiente de correlación de Spearman, evidenciando una correlación alta y directa, esto quiere decir cuanto mejor se dé la comunicación interna, mejor será el compromiso institucional y viceversa.

Palabras clave: compromiso institucional, comunicación interna, integración, responsabilidad.

Abstract

This research aimed to establish how internal communication can influence institutional commitment. General communication office of a Peruvian institution, Lima, 2022. Which was developed under an applied scope methodology, quantitative approach, hypothetical-deductive method, according to its depth it was descriptive-explanatory and non-experimental design. The population was composed of 37 collaborators of the General Office of Communication of a Peruvian institution, Lima, in relation to the sample there were 30 participants, carrying out a census sampling, the participants were given tools such as the questionnaire on internal communication and the questionnaire on institutional commitment, these were validated respectively analyzed regarding their reliability. The results obtained after the corresponding analysis, allowed to verify the research hypothesis, the existence of a significant relationship between the study variables internal communication and institutional commitment in the workers by the workers of the General Office of Communication of a Peruvian institution, Lima, obtaining a value of 0.898 for the Spearman correlation coefficient, evidencing a high and direct correlation, this means the better the internal communication, the better the institutional commitment and vice versa.

Keywords: institutional commitment, internal communication, integration, responsibility.

I. INTRODUCCIÓN

Al hablar de la comunicación interna organizacional se enfoca tanto al entorno gerencial y en su personal interno la cual esto lleva al impulso de generar lazos de compromiso con la entidad que pertenece; la cual se da una íntima relación con la participación continua y valorada, esto debe ser una prioridad ejecutándose en todos los componentes que forman parte de dicha institución o identidad la cual promueva el impulso de las relaciones humanas y asimismo parte de su identidad. Una identidad con un ambiente de compromiso laboral se visualiza a través de una eficiente comunicación interna, la cual contribuye a crear un buen compromiso institucional entre los integrantes, es así de este modo pueden cumplirse al margen los objetivos que tiene dicha identidad y así fomentar la motivación y el clima organizacional de los trabajadores, mejorando así su productividad, a largo plazo sin perder el interés de alguno.

Al relacionar la influencia de comunicación interna y el compromiso institucional entre todos los trabajadores y de forma sustancial de la comunicación que se establezca entre ellos, se debe gestionar adecuadamente, la cual no debe ser unidireccional, sino en todos los sentidos es decir ascendente, descendente y horizontal. Cuando la comunicación interna se gestiona debidamente permite mejorar el compromiso organizacional y con ello el rendimiento laboral de cada miembro de dicha identidad. Es por ello los elementos mencionados anteriormente son de interés para la presente investigación ya que se abarcó en el contexto de organización en una Institución Peruana: Ministerio de Interior del Perú. Cabe resaltar que mencionada identidad es una magna identidad nacional la cual comprende con áreas de suma importancia, en este caso se evocará en el área de la Oficina General de Comunicación Social específicamente en su personal, con el respectivo estudio de comunicación interna y el compromiso institucional que se ha desarrollado en estos últimos. Ya que conllevará a que las acciones que tome la organización se deben de transmitir de un modo adecuado y permanente.

En la actualidad sobre el contexto mundial, Oyarvide et al. (2017), existen empresas en el ámbito público y privado que persiguen la eficiencia y eficacia en las gestiones administrativas y operativas con la finalidad de encaminar una gestión exitosa, bien sea a mediano o largo plazo. Es así que la comunicación interna fue tomando un valor fundamental en el ámbito organizacional, debido a que conlleva

implicaciones positivas. Asegurando que la gestión de la comunicación dentro de las organizaciones se enfoca en los diagnósticos, análisis y perfeccionamientos de los procesos comunicativos con la finalidad de propiciar relaciones adecuadas en el ámbito comunicativo con el público en general, conduciendo a un funcionamiento idóneo como institución

En Perú, actualmente las comunicaciones de las organizaciones se encuentran en una transición importante, enfocadas en atraer clientes satisfactoriamente, de esta manera recurren a mejorar los problemas con un mayor esfuerzo y considerar las necesidades del público en general para así satisfacer adecuadamente los requerimientos de los mismos, teniendo en cuenta tanto el clima como la comunicación organizacional, teniendo que la misma debe ser adecuada y llegue al cliente de manera clara y concisa. Como resultado, y es reflejada en los procesos y realidades organizacionales, así como en el desarrollo de las labores dentro de la entidad. Sin embargo, siguen existiendo organizaciones que padecen de limitaciones para generar una imagen corporativa positiva o identidad organizacional tanto en su público interno y externo mediante una correcta reputación ya que no son ejecutadas de esta manera y perjudica la imagen de la identidad, es motivo aquello que se debe mejorar.

El ser humano requiere ser parte de la sociedad y se va relacionar en distintos grupos sociales, considerando que la comunicación es un factor clave para el intercambio de relaciones e información personal entre los individuos (Aguado, 2004). Es así que la comunicación es la interacción entre individuos con la finalidad de intercambiar formas de pensamiento o información y la obtención de respuestas, donde dicha interacción establece o mejora los comportamientos del interlocutor o los individuos intervinientes en el proceso.

Una buena comunicación interna según Villanueva (2013), va a determinar las buenas relaciones en los trabajadores. Entonces se puede decir que, manteniendo una buena comunicación, se va a generar identidad en los trabajadores de la institución; por lo tanto, una buena comunicación puede derivar en una gestión exitosa de la administración y control municipal

Los colaboradores son una pieza muy importante para la institución es por ello que se recomienda que la comunicación sea bidireccional y fluida. Por lo tanto, una buena información entre la jefatura y los empleados tiene que ser efectiva, fluida, constante y así fortalecer la imagen corporativa de la institución.

La relevancia de la comunicación interna tiene como fin y beneficio la consolidación de la identidad para las organizaciones y el entendimiento de los vínculos entre los procesos comunicativos a nivel interno y la identidad de la institución para la promoción de estrategias enfocadas en las relaciones públicas internas, considerando para sus ejecuciones las relaciones existentes.

Por lo tanto, se debe comprender que, sin una buena comunicación interna, no hay mejora en el clima institucional desarrollado en cada organización. Actualmente los individuos tienen relaciones rápidas respecto a otros grupos sociales, teniendo que el ser humano es un individuo social y adaptable a distintos espacios; dicha característica debe ser manejada a nivel organizacional, pero en contraste, en Perú las instituciones tanto públicas como privadas no consideran llevar a cabo una adecuada gestión en torno a la comunicación interna, haciendo caso omiso o restando importancia al mantenimiento del capital humano, los cuales son de vital importancia a nivel organizacional ya que son los que logran el cumplimiento de metas u objetivos en las empresas.

Por lo tanto, una identidad se evidencia mediante la toma de decisiones de cada organización respecto a las funciones para la cual desarrolla actividades; la realidad problemática se vio expuesta considerando la comunicación interna y la influencia en el compromiso institucional. Demostrando así las relaciones idóneas y adecuadas, donde se pueda evidenciar el compromiso con las labores ejecutadas a nivel social.

El problema de la identidad en el estudio se percibe al carecer de una plena comunicación directa y el compromiso organizacional, ya en la actualidad los colaboradores del área de comunicación del Ministerio del Interior, se sienten excluidos de varios factores y prioridades debido que no hay una comunicación estable con la gerencia, este problema no es actual sino ya se va observando desde varios años atrás, aún no hay estrategias para la mejora de un área tan importante

y de esta manera como resultado se observa que no hay un compromiso de trabajo e identificación del personal de por medio.

Por ende, esta problemática se manifiesta por un limitado compromiso e identidad organizacional, a pesar de que la mayoría de sus trabajadores cuentan con años de servicio laboral en la institución.

En este sentido considerando lo mencionado se planteó como problema principal de la investigación la siguiente interrogante ¿De qué manera influye la comunicación interna en el compromiso institucional. Oficina General De Comunicación Social de una Institución Peruana Lima 2022?

Asimismo, se tomaron como problemas específicos las siguientes interrogantes a) ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso afectivo institucional del personal. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima 2022?, b) ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso de continuidad institucional. Oficina General de Comunicación Social una Institución Peruana, Lima 2022?, c) ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso normativo institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima 2022?

Encuentra justificación de forma teórica la presente investigación basándose en las teorías y antecedentes de ambas variables y es así que la teoría toma como basamento las dimensiones e indicadores vinculados a la comunicación interna y el compromiso institucional de acuerdo a las realidades de la entidad en estudio.

Asimismo, en el nivel práctico, permitió la obtención de información de relevancia ya que los resultados del estudio, fueron útiles para el personal de la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana. Para la mejora de la comunicación entre la jefatura y el personal; y pretenda optimizar el compromiso en largo plazo. A nivel social, se justificó debido al aporte de información relevante respecto a las mejoras de la gestión del personal y los superiores logren establecer la retroalimentación, así mismo en la manera de trabajar y de relacionarse, derivando así en beneficios comunes en la sociedad, aportando al desarrollo de cartera ministerial.

El proyecto de investigación considera como objetivo general: Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

Como objetivos específicos: a) Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso afectivo institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022. b) Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso de continuidad institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022. c) Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso normativo institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

El proyecto de investigación consideró como hipótesis general: La comunicación interna influye significativamente en el compromiso institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

Por ende, se consideró las siguientes hipótesis específicas: a) La comunicación interna influye significativamente en el compromiso afectivo institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022. b) La comunicación interna influye significativamente en el compromiso de continuidad institucional del personal. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022. c) La comunicación interna influye significativamente en el compromiso normativo institucional. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El proyecto de investigación cuenta con los siguientes antecedentes nacionales, Paredes (2021), desarrolló un estudio vinculado a la comunicación interna y el compromiso a nivel institucional, buscó determinar la relación existente entre las variables de investigación, enfocada en colaboradores de la Gerencia de desarrollo humano de la municipalidad de Barranca. El autor desarrolló un estudio básico, descriptivo-correlacional, con una población de 123 trabajadores del área operativa y administrativa, determinando la muestra por conveniencia en 94 trabajadores a los cuales les aplicaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario permitiendo al investigador concluir que, la comunicación interna se relaciona positivamente con los niveles de compromiso institucional en los colaboradores en la gerencia de desarrollo humano.

Teniendo que, el estudio presentado por Paredes (2021), aporta como antecedente de relevancia al estudio, la relación existente entre la comunicación interna respecto al compromiso institucional en los colaboradores del área administrativa considerando en las conclusiones que, mantener una buena relación en el área será importante en el cumplimiento de las actividades institucionales, basando dicha información en los resultados del estudio.

Guevara (2021), desarrolló un estudio en el que buscó analizar, desde el enfoque de la comunicación interna, la relación del clima comunicacional y el compromiso desarrollado en los colaboradores de una organización, teniendo como finalidad determinar la funcionalidad de las prácticas en torno a la comunicación a nivel organizacional basándose en el compromiso de los trabajadores, desarrollando un estudio descriptivo correlacional. La muestra se determinó en 164 individuos bajo un muestreo probabilístico, compuesta por colaboradores de la empresa Grupo Epena SAC; para la recolección de datos empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento el cual se aplicó a colaboradores de distintas jerarquías a nivel institucional, estableciendo en las conclusiones que las practicas idóneas adecuadas en la comunicación organizacional favorecen el clima institucional, desempeñando un factor relevante en torno a la mejora de los compromisos desarrollados por los empleados de la empresa en estudio.

Por lo tanto, el estudio demuestra que en el desarrollo de las actividades empresariales el compromiso de los trabajadores afecta positivamente el logro y persecución de metas en la empresa debido a que una buena comunicación fortalece las actividades de la organización determinada para el estudio, permitiendo así el desarrollo de vínculos entre los colaboradores y la empresa enfocado en el logro de objetivos pre establecidos a nivel organizacional.

Zúñiga (2019), desarrolló un estudio sobre la comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional desarrollado por los trabajadores de una florería en Tacna. Planteando un estudio básico, no experimental transversal y explicativo, determinando una muestra censal conformada por 22 individuos de la organización, donde para la obtener la información empleó la encuesta y aplicó el cuestionario. Concluyendo que la comunicación interna dentro de la organización en análisis influye significativamente en el compromiso organizacional.

Según el estudio se observa que los niveles de comunicación interna se ven influenciados por el compromiso de los colaboradores a nivel organizacional teniendo que, existen niveles regulares entorno a la comunicación, considerando las formas ascendentes, horizontales y descendentes dentro de las áreas administrativas, pero que el conocimiento de las formas de comunicación del personal y directivo afecta notablemente el proceso comunicacional, siendo determinantes las formas verbales, escritas y tecnológicas para la difusión de información, ya que las carencias dentro de la comunicación determinan la identidad empresarial.

Meléndez y Vargas (2018), planteó un estudio referente a la comunicación interna y la satisfacción laboral en una organización de consultorías, teniendo como finalidad la determinación de la influencia de la comunicación en torno al desarrollo de satisfacción en los colaboradores de la empresa. Metodológicamente el estudio se desarrolla bajo un enfoque clásico, el cual establece la relevancia de la comunicación interna, afirmando que es vital la información adecuada de la función del puesto que ejercen los trabajadores, finalizando con un enfoque contemporáneo, el cual establece que la transmisión del conocimiento debe ser ejecutada mediante el uso de la tecnología, resaltando que en el estudio se analizan distintos tipo de comunicación donde las organizaciones determinan para el

desarrollo de sus actividades a responsables, jerarquía y canales específicos para el desarrollo de actividades, estableciendo que la aplicación de las herramientas de comunicación se vincula a las características y circunstancias actuales de la empresa; teniendo que dichas características de la comunicación se relacionan con los niveles de satisfacción laboral, donde es vital el conocimiento de las teorías para la aplicación de la misma a nivel organizacional. Permitiendo a los autores concluir que, las mejoras de la comunicación son necesarias para el fomento de ambientes y escenarios idóneos en donde se desarrollen y estimulen las actividades de los colaboradores.

Respecto a la investigación anterior, el resultado demuestra que en la comunicación interna de la empresa consultora existe comunicación formal e informal y los medios y canales de comunicación son básicos y deficientes en contenidos, ya que es predominante la comunicación directa entre individuos de manera informal, planteando que deben desarrollarse estrategias en la consultora para posteriormente mejorar el ambiente laboral que demuestra a sus clientes.

Quiñonez (2018), desarrolló un estudio enfocado en la determinación de la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional, teniendo como finalidad el análisis del vínculo existente entre las variables en la parte gerencial de una empresa de griferías, planteando un estudio básico, cuantitativo, no probabilístico, descriptivo no experimental, de corte transversal, teniendo que la muestra se compuso por 100 individuos, considerando como criterio de inclusión un tiempo laboral mayor a los 3 años de servicios, tanto en empleados como operarios. En análisis permitió al investigador concluir que, existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional, evidenciándose promedios elevados teniendo más del 99% con incrementos porcentuales del 0.02%.

Por último, según el estudio de Quiñonez, se demostró que el tipo de comunicación en los colaboradores con más de tres años en la gerencia de producción en la planta de griferías evidencia una mejora durante estos años laborales y de experiencia la cual incrementó un porcentaje con respecto a la comunicación interna que mantienen.

Como antecedentes internacionales, Cadena (2021), desarrolló un estudio vinculado a la correlación entre la comunicación interna y el compromiso a nivel organizacional, teniendo como finalidad en la investigación la determinación de los niveles de relación entre las variables, siendo medidas en una empresa del rubro de transporte en Ambato. Considerando para el desarrollo de la investigación la ausencia de canales idóneos en la comunicación interna de la organización. Evidenciando la omisión e incumplimiento de la normativa interna, así como niveles irrisorios de compromiso organizacional por parte de los colaboradores, donde las condiciones laborales evidenciadas presentan precariedad. Teniendo que para el desarrollo del estudio el investigador se basó en una metodología básica, cuantitativa, no experimental transversal y correlacional, que tomando en cuenta que para la recolección de datos utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumentos el test de comunicación organizacional de Portugal (2005), y para el compromiso la escala de compromiso organizacional, desarrollada por Meyer y Allen (1997). Teniendo que luego del análisis de los resultados se determinó como conclusión que, los niveles de comunicación interna como de compromiso organizacional son altos en los colaboradores de la organización, pero en ocasiones ciertos resultados bajan a nivel medio de acuerdo a dimensiones de estudio específicas.

Respecto al anterior estudio como antecedente aporta conocimientos, ya que, como organización, en la cooperativa de transporte se vio el nivel de comunicación interna el cual es carente en dicha organización ya que suele suceder en identidades sin dar un mayor interés a ser mejorada al frente de esta problemática.

Noboa (2019), desarrolló un estudio con el objetivo de equilibrar la correlación entre la comunicación interna a nivel organizacional y el compromiso en los colaboradores en empresas de Ecuador. Desarrollando una investigación no experimental, cuantitativa, correlacional y descriptiva; para el examen utilizaron los instrumentos desarrollados por Rhee y Moon para la comunicación interna y el de Schaufeli et al. Para el compromiso laboral llevando a cabo una prueba piloto para su ejecución. La muestra fue de 380 individuos pertenecientes a organizaciones públicas y privadas en el sector de bienes y servicios de Guayaquil. Luego de la

aplicación de métodos estadísticos se concluyó que, los resultados encontrados en el estudio indican una correlación positiva vinculada a la comunicación interna en el ámbito laboral y el desarrollo de compromiso laboral en la población ecuatoriana, afirmando que en el aspecto práctico la investigación contribuye a la determinación de factores enfocados en la mejora de la competitividad de las organizaciones de Latinoamérica y el Caribe.

La investigación anterior plantea estrategias para la mejora en las empresas públicas y privadas ecuatorianas, ya que los resultados arrojan una correlación positiva pero no en muchos casos, enfocándose en la mejora de la competitividad de las mencionadas empresas.

Paredes (2019), quien realizó una investigación con el propósito de establecer las posibles relaciones entre la comunicación organizacional interna y los niveles de compromiso con las labores, en el Ecuador. Llevando a cabo un estudio no experimental, transversal, correlacional y cuantitativo; para su pesquisa investigativa se implementaron instrumentos previamente validados e internacionales de Rhee y Moon, además de los de Schaufeli et. al., donde posterior a su puesta en práctica y análisis se concluyó con la existencia de vinculación positiva entre las variables de comunicación interna organizacional y el compromiso de las labores; haciendo con ello un plan estratégico que mejore y potencie las comunicaciones internas con la finalidad de aumentar los niveles de compromiso de los colaboradores de la institución. Por lo cual resultaría en una buena relación con la adhesión profesional del personal y estos se sientan identificados y valorados en por sus opiniones, ya que aportan a la mejora en la empresa.

Cedillo (2018), llevó a cabo un estudio referente a los niveles de interconexión que conllevan las relaciones del compromiso y comunicación en las organizaciones con los niveles de satisfacción de la fuerza laboral, esto ejecutado en una institución hotelera al noroeste de México. La investigación sostuvo un estudio de campo, correlacional, no experimental, teniendo como muestra más de la mitad de la fuerza laboral del hotel; por instrumentos fueron usados cuestionarios con 74 ítems a los cuales se les calculó la confiabilidad y resultó ser alta. El autor determinó a manera de conclusiones que las comunicaciones dentro de la organización tienen una relación mayor con los niveles de compromiso con la

misma, teniendo en consideración la amplia implicación de las variables como la comunicación con responsables directos e integración entre los colaboradores.

En el caso sobre el estudio de Cedillo, brinda un aporte sobre el ámbito hotelero y que el personal no se encuentra comprometido y satisfecho en casos, a pesar que cada organización tiene el compromiso de comunicación con el personal, como menciona el autor sobre que una organización altamente buena en su comunicación interna tiene la tendencia a la generación de mayores niveles de satisfacción laboral e identidad personal.

Espinoza et al. (2019), desarrolló un estudio en el que buscó establecer las vinculaciones entre la comunicación interna y el compromiso que poseen los colaboradores de una casa de estudio universitario en Ecuador. Dicha investigación fue llevada a cabo con un enfoque mixto secuencial, por lo que fue ejecutada por un total de tres etapas, desde el 2016 al 2018, donde la muestra seleccionada fue compuesta por 156 profesionales que laboran a tiempo completo; como instrumentos fueron empleados los cuestionarios validados y confiables que permitieron fijar los niveles presentes entre las variables. El investigador llegó a determinaciones mediante el cumulo de fundamentos teóricos y evidencia anecdótica, encontrando que los esfuerzos de los dirigentes deben enfocarse hacia las comunicaciones internas que ayuden a percibir el apoyo e identificación de los trabajadores, por ende, en la institución educativa superior se denotaron niveles de satisfacción con respecto a la comunicación interna y sus trabajadores están identificados y comprometidos con la misma.

Acerca del estudio anterior acotará a la presente investigación por la relación que tiene como fin sobre la relación entre las variables de comunicación y compromiso con las organizaciones, puesto que, como resultado, arrojó el compromiso e identidad que sostiene cada uno de los colaboradores de la universidad ecuatoriana.

Por otra parte, Ongallo (2007), al definir el tema de comunicación interna se refiere al carácter de las comunicaciones entre los individuos dentro de las organizaciones, es hablar sobre la población que la conforma. Por otra parte, esta concepción, es el instrumento transmisor para dar entender los valores de las organizaciones, el cual consiente establecer las relaciones de la cultura

organizativa, solucionar conflictos, clima laboral, entre muchas otras cosas. Estas acciones ayudan que las personas que pertenecen a las organizaciones, por su naturaleza orgánica y humana, relacionarse entre ellos y transferirse información con el fin de alcanzar metas en común para las labores, mejorando factores de relación y concordancia entre los mismos.

En consecuencia, como funcionalidad la comunicación interna dentro de las organizaciones surge como resultado de diversos componentes, caracterizándose de manera diferente al conjunto de distintas acciones de comunicación empleadas por las instituciones o empresas.

De esta manera es posible explicar que el rol de la misma en el seno de las organizaciones puesto a que influye en los actos de manera sistemática, tanto las comprensiones, rasgos y aspectos positivos que trabajan ya en ellas, como además de catalizador para intervenir y auxiliar a crear variaciones positivas hacia el futuro de la entidad, la cual no se debe dejar de lado el valor de cada colaborador dentro de las comunicaciones de la empresa, ya que, es de vital significancia como funcionalidad de rentabilidad inspirar y ordenar la totalidad de las instituciones.

Asimismo, Ongallo (2007), al subdividir la comunicación interna según autores versados en la temática se fijan como primordiales tres naturalezas en la misma, siendo ellas las realizadas de manera descendente que tiene como objetivo transmitir a estratos más bajos en la cadena mando o funciones las distintas notificaciones u ordenamientos que provengan de los estratos gerenciales. Por otra parte, estas que se realizan de manera ascendente, que cumple la finalidad de recabar datos o notificaciones con relación a los aspectos morales de los trabajadores, asociados e interesados, teniendo en ellas recogidas elementos como opiniones, anhelos y aspiraciones; por último de manera horizontal, la cual posee la intención de fomentar el intercambio de puntos de vistas e informes entre aquellos que componen un estrato o jerarquía, también pueden pertenecer al mismo equipo

De este modo como resultado de estos tres principales factores fundamentales en una comunicación interna organizacional llevará al logro global de la identidad. Asimismo, tanto la comunicación de manera descendente, ascendente y horizontal, se refieren a informaciones provenientes de la totalidad de estratos dentro de las organizaciones, desde los operacionales hasta los

gerenciales, abarcando temas sobre la organización y actividades, permitiendo intercambio de información o comunicación.

Comunicación descendente según Ongallo (2007), este tipo de comunicación es inmediata y tiende a tener rasgos prioritarios, puesto a que faculta que los individuos se perciban como partícipes de las problemáticas que atañen a las organizaciones; teniendo como finalidad la difusión de informaciones desde el tope hacia los niveles inferiores, respetando la jerarquización de labores y cargos, asegurándose con ello que llegue a todos y sea comprendido

Comunicación ascendente según Ongallo (2007), esta forma de comunicación se encuentra comprendida como la retroinformación o feedback, ya que los colaboradores con el uso de distintos métodos pueden exponer a quienes les siguen en sus labores operativas o administrativas sobre menesteres que les parecen deban ser del conocimiento conjunto

Comunicación horizontal según Ongallo (2007), dicho modo de difusión nace de forma interdepartamental o entre colaboradores que conforman un nivel laboral igual, lo que promueve que se intercambien experiencias, datos u otros asuntos inherentes entre ellos. Cada trabajador se sitúa en su trabajo en función de los demás y de la organización con estrategias planificadas apropiadas para cumplir los roles de comunicar, como por ejemplo empleando plataformas tecnológicas, encuentros, carteleras, entre otros.

De este modo se plantea la teoría organizacional clásica planteada por Weber, quien propone que las instituciones deberán estar gobernadas por un conjunto de normativas, reglamentaciones y principios para operar de forma concreta, con el propósito que se pueda cerciorarse de ser previsible.

A dar como referencia este punto el autor Fernández y Galguera (2008), menciona que todos los colaboradores que componen las organizaciones deberán mantener interacciones con sus pares guardando los aspectos de formalidad e impersonalidad en la medida de lo posible; todo ello con el propósito de menguar la aparición de problemáticas de índole personal, así disminuyendo las controversias entre colaboradores, haciendo que por añadidura se mantenga la operatividad con niveles de eficiencia dentro de las organizaciones

En la generalidad de los casos históricamente se aplicaba dentro de las formas organizacionales mantener en las relaciones entre los niveles gerenciales y operacionales una brecha para eludir problemáticas personales entre los mismos, pero en tiempos contemporáneos muchos han optado por el rol de gerencias más cercanas a los trabajadores, para lograr compartir percepciones y fijar comunicaciones de manera directa.

Con respecto a la comunicación interna se abarcará la teoría de la contingencia, ya que nociones de razonamiento nacen para la década de los sesenta y exponen que las circunstancias requieren practicas diversas, independientes o combinadas para cada caso.

De esta manera, Fisher (1993), sostienen sus principales partidarios que para las gestiones es crucial realizar una determinación de las variables del ambiente y contexto, adaptándolas a mecanismos y operaciones de las gestiones, de eso dependerá la eficiencia y las determinaciones tomadas en relación al medio. Por lo tanto, las comunicaciones se fijan para esta óptica como componente fundamental para la vida dentro de las organizaciones, pudiendo entonces los individuos expresarse y compartir culturalmente, evidenciando como la vida organizacional va mutando de manera continua

Por lo tanto, se menciona que la función de la comunicación interna dentro de las instituciones asegura que los componentes de la misma sean conectados, adaptando a los trabajadores con los esfuerzos operacionales y los distintos escenarios que se suscitan entre cada nivel organizacional.

Por otro lado, al hablar sobre el compromiso institucional según Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez, (2014), investigadores puede comprenderse como una condición mental caracterizada por las relaciones que posee un individuo con respecto a la organización donde labora, la cual tiene influencia en la determinación que tiene si puede o debe dejar o continuar en la misma. De cara a esto, los investigadores plantean un modelo de tres dimensiones, donde se conjugan la afectividad, la continuidad y el componente normativo; estos pueden ser asumidos de distintos modos dependiendo de las instituciones con quien tienen relaciones, los compañeros laborales, gerenciales, sindicales o profesionales.

En el mismo orden de ideas, Betanzos y Paz (2011), investigadores afirman que dicho concepto de compromiso con las organizaciones nada más no es el comportamiento y actitudes presentes en los colaboradores, este puede ser un indicador de los niveles de cumplimiento, productividad, asimilación cultural, valoración y logros institucionales, además puede predecir los índices de falta laboral y rotación de puesto trabajo.

Es de esta manera Betanzos y Paz (2011), que estas conductas de los trabajadores darán como fin la satisfacción del trabajo realizado y poder laborar con comodidad, sintiéndose valorados dentro de la organización

Para el presente estudio, las dimensiones de compromiso institucional, Mayer y Allen proponen 3 componentes de compromiso:

Con respecto al compromiso afectivo Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez (2014), definen que es la vinculación sentimental de las personas que cumplen labores dentro de las instituciones para sentirse identificado y mantenerse involucrado con la misma, porque lo quiere de esa manera. Esto es un reflejo individual de mantenerse en el cargo que ocupa y tipifica por un vínculo emotivo que se demuestra por estar inmersos, identificándose y mostrando lealtad para la misma. Para mantener este componente positivo para la organización se debe buscar mantener satisfechos los requerimientos psicológicos y expectativas de los colaboradores con la finalidad que estos le sea agradable y tengan sensaciones de orgullo por ser parte de la misma.

De acuerdo con la teoría Álvarez (2008), el nivel de compromiso afectivo que tenga un colaborador es el que lo retiene a la organización y a través de éste el colaborador tiende a ser empático con los problemas que van surgiendo en la institución y les busca soluciones posibles; por lo tanto, las empresas deben esforzarse en lograr este tipo de compromiso, ya que es el más necesario

De acuerdo a lo especificado, se denota que el compromiso afectivo funciona de acuerdo a las relaciones económicas, financieras y psicológicas brindadas por la empresa y por las necesidades de los colaboradores de contar con un trabajo seguro. Por otro lado, el compromiso de continuidad es una consecuencia de las inversiones de tiempo y esfuerzos que los colaboradores logran por permanecer en la empresa y que ya no existiría si deja de trabajar en ella.

Así, Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez, (2014), en los países con niveles altos de desempleo, los niveles de compromiso de continuidad son bajos

Castañón, 2001, citado de Santos, (2011), un elemento importante que considera el compromiso de continuidad es la oportunidad del colaborador de tener un trabajo de similares condiciones a las que tiene en la empresa que trabaje en el momento; de esta forma, al percibir que sus oportunidades de tener un mejor trabajo en otra empresa son pocas, severá más apegado con la empresa actual, por lo que es importante que se le brinden las mejores condiciones y que al comparar se incline por su trabajo actual. En esta dimensión, la edad y el tiempo de servicio son elementos que la afectan, así como el nivel educativo, las capacitaciones recibidas que pueda transferir a otra empresa y los elementos macroeconómicos como la situación del campo laboral

Siguiendo lo anterior, se puede indicar que los colaboradores que tienen compromiso de continuidad permanecen en la institución porque tienen que hacerlo. Esto dependerá al compromiso que desee realizar tanto en la decisión de continuar o terminar en el ámbito laboral, la cual dependerá la clase de compromiso que asuma.

Ahora bien (Betanzos y Paz (2011), el compromiso normativo está definido como el deber del trabajador de ser participativo y quedarse en la empresa por motivos de reciprocidad, por ser leal o agradecido con la empresa, sintiéndose moralmente obligado a hacerlo. De igual forma, Rivera (2017) la teoría afirma que el trabajador percibe una responsabilidad moral y voluntaria de quedarse en la empresa de acuerdo a lo que cree y siente hacia ella siendo recíproco por lo que la misma le ha brindado y, de no hacerlo, la tendencia es a que sienta culpa

El compromiso normativo y de reciprocidad Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez (2014), crea fuertes sentimientos en los trabajadores de quedarse en la empresa por sentirse endeudado con ella al darle oportunidades o recompensas de gran valor para la persona. Lo especificado en la teoría explica que el colaborador desarrolla este tipo de compromiso al ser considerado y bien tratado por la organización, mismo que se incrementa al capacitarlo, darle becas o permitirle disfrutar favores especiales, al igual que con la creación de expectativas dentro de la empresa que le llevan a sentir obligación con ella.

Para el compromiso normativo Tormo y Osca (2011), existen una serie de sub dimensiones planteadas por la teoría, la contribución a los objetivos es una de ellas, lo que se trata al aporte que hacen los trabajadores para que en la empresa se logren los objetivos, para que crezca y sea estable, de esta forma, buscarán y estarán dispuestos a que esto se logre a fin de obtener ascensos; otra de las sub dimensiones es la implicación con la misión, explicada como la identificación que los colaboradores tienen con los valores y misión organizacional, mostrando disposición para el trabajo que aporte a ello y, la última sub dimensión Betanzos y Paz (2011), abarca a las ayudas para el desarrollo de otros colaboradores, ya que los trabajadores con compromiso normativo están enfocados en la consecución de los objetivos, metas y valores organizacionales, considerando la responsabilidad de aportar a otros trabajadores la ayuda que necesiten para que también brinden resultados que permitan que esto se logre

De lo anterior, es posible notar como los autores coinciden en que, en el compromiso normativo es asumido por el colaborador por la fuerza del deber, por ser leal, agradecido y por los favores recibidos por parte de la empresa en la que laboran, tratando de ser recíprocos con la misma.

En el año 1960, Becker, introduce la teoría noción del tiempo y de la noción de “apuestas laterales” en la comprensión del paradigma del intercambio. El autor refiere que al compromiso organizacional aparece como un fenómeno estructural que ocurre entre el colaborador y la organización, es decir que mientras el colaborador realiza mayor inversión de energía, tiempo, habilidades y otros elementos similares a la empresa, dejarla representaría algo de mayor dificultad para él. De acuerdo a esta teoría, el trabajador toma las llamadas “decisiones laterales”, es decir, acciones fuera del centro de labores que solamente se podrán cumplir acatando las acciones que sí son parte del trabajo; así, llega a un nivel de compromiso tal que busca que se garantice el cumplimiento de otras metas con las que tiene cierta inclinación.

Siguiendo el tema planteado, Robbins y Judge (2009), se definen conceptualmente los términos relacionados que se mencionan a continuación: Compromiso institucional: Se define como el nivel de identificación que un trabajador siente con la organización donde trabaja y con los objetivos de la misma, así como

los deseos de no dejarla Compromiso afectivo: Niveles emocionales de los colaboradores hacia la empresa y los valores de la misma. Compromiso de continuidad: Abarca a los elementos económicos obtenidos por los colaboradores al permanecer en la empresa comparados con los que obtiene al abandonarla y pertenecer a otro lugar. Compromiso normativo: Se enfoca en la percepción de deuda u obligaciones del trabajador con la empresa, mismos que lo motivan a tener buenos comportamientos y hacer lo más adecuado para la empresa.

Comunicación interna según Holtz (2005), definida como la serie de mensajes compartidos entre dos o más personas o grupos que pertenecen a una misma entidad. La comunicación interna adecuada evita que se difunda información con canales informales como rumores, chismes, mentiras y similares.

Comunicación ascendente: Es la comunicación que proviene de niveles inferiores jerárquicamente y que van a los niveles altos de la misma jerarquía Arras (2010). Comunicación descendente: Es la comunicación que proviene de niveles superiores jerárquicamente y que van a los niveles inferiores de la misma jerarquía. Comunicación horizontal: Se trata de la comunicación dada de manera interdepartamental o entre individuos que están en un mismo nivel jerárquico, generando que se intercambien conocimientos e información relevante para ambas partes

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, que según Fernández et al. (2014), definen que para que el estudio sea cuantitativo recolectando datos y comprobando la hipótesis y se debe aplicar un análisis estadístico con base numéricas. La presente investigación fue cuantitativa la cual las dos variables se aplicaron mediante la encuesta la recolección de datos para comprobar las hipótesis planteadas después de ser aplicadas sus resultados procedió al análisis estadístico SPSS, mediante tablas y gráficos.

Tipo

Asimismo, según el alcance fue aplicada Mitchell y Rich (2021), ello resuelve que a través de los conocimientos ya existentes sobre las variables de investigación desarrollada en la Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, 2022, se busca solucionar un problema en específico.

Método

Se aplicó el método hipotético - deductivo, Ju y Choi (2018), comprende una estrategia de razonabilidad con la intención de poder mejorar los saberes científicos a partir de la construcción de nuevas teorías

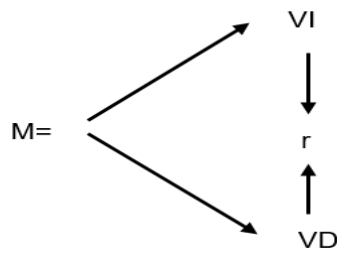
Nivel de investigación

El nivel de este estudio de investigación según su profundidad fue descriptivo explicativo según Baralo y Estaire (2010), tiene la finalidad de determinar la relación causal que existen entre las variables a investigar.

Diseño de Investigación:

Fue no experimental, definido por Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018). Que son estudios donde no son manipuladas las variables de manera deliberada, sino que solo son observadas en su entorno natural para analizarlas El diseño bajo el cual fue realizado el estudio es no experimental, ya que no son manipulados los hechos en los que la variable se envuelve, sino que se observan en su propia realidad y ambiente natural.

La representación del diseño se muestra como sigue:



Donde:

M = Muestra

Vi = Variable independiente

Vd = Variable dependiente

R = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Definición de la variable:

Según Holtz (2005), la comunicación interna, es la serie de mensajes compartidos entre dos o más individuos de una organización. La comunicación interna adecuada evita que se difunda información con canales informales como rumores, chismes, mentiras y similares

Definición operacional

Para la variable comunicación interna, se utilizó el cuestionario modificado para medir el tipo de comunicación que ejerce el área. Se tomarán para realizar la medición las dimensiones comunicación descendente, ascendente y horizontal, los mencionados se medirán con la escala ordinal de Likert.

Escala de medición: en el proyecto se consideró la escala ordinal de Likert.

Definición de la variable:

Según Robbins y Judge (2009), la variable dependiente es el compromiso institucional, mismo que se define como el nivel de identificación que un trabajador siente con la organización donde trabaja y con los objetivos de la misma, así como los deseos de no dejarla

Definición operacional

La variable compromiso institucional, se considera la encuesta para medir la identidad del personal del área de comunicación, para ello se considera las dimensiones afectivo, normativo y de continuidad los mismos que serán medidos con cuestionario por la escala ordinal de Likert.

Escala de medición: en el proyecto se considera la escala ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Estuvo compuesta por 37 colaboradores del personal en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana.

La población según Sánchez (2018), es todos los elementos que componen el conjunto de lo que se estudia buscando tener conclusiones generalizadas de lo estudiado

Tabla 1

Población de 37 colaboradores del personal en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

Población	H	M	Total
37	17	20	37

Nota: Datos del personal en la Oficina general de comunicación social de una institución peruana, Lima, 2022.

Muestra:

Según Ñaupas (2018), indica en la ruta cuantitativa que se considera muestra a una porción de una determinada población que nos interesa, de los cuales se consiguieron los datos.

Tabla 2

Muestra de 30 colaboradores del personal en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana.

Muestra	H	M	Total
	15	15	30

Nota: base de datos del personal en la oficina general de comunicación social de una institución peruana

Muestreo:

En la investigación se tomó el muestreo no probabilístico por conveniencia que según Birrell (2020) se aplicó el juicio o criterio del mismo investigador en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, según Taber et al. (2020), se trata de una herramienta técnica para investigaciones que plantea una serie de preguntas o afirmaciones para recoger información necesaria para conocer el fenómeno que se estudia; esta herramienta es estructurada, estable y secuencial

La técnica que se utilizó en el presente proyecto de investigación fue la encuesta tanto para la variable comunicación interna y el compromiso institucional Oficina general de comunicación social de una institución peruana, Lima, 2022. Arias Odón (2012), procedente a este paso se recogió los datos de una muestra de los 30 colaboradores vía formulario Google Forms.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, en base a lo dispuesto por Balkishan (2018), los datos recabados de los presentes cuestionario o instrumentos de recolección se organizaron los datos de una muestra de los 30 colaboradores vía formulario GoogleForms luego se plasmó dichos resultados mediante Excel, ante este paso se procedió a través de gráficos o tablas mediante el programa estadístico Spss 25.

Por ende, Raj Niraula (2019), el contenido se basa a la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adaptadas acorde a la investigación y a los alcances de investigador. Es muy importante garantizar la

claridad en el enfoque y estructura metodológica para garantizar la claridad en el enfoque y estructura metodológica para garantizar la validez de la investigación.

Según Martínez Ortega et al. (2009), el uso del coeficiente de correlación Rho Spearman permitió, para conocer la relación de estas variables para comprobar las hipótesis ya mencionadas la cual se usó en los siguientes estadígrafos.

3.6. Método de análisis de datos

Según Gallardo (2017), con la finalidad de procesar los datos recolectados se utilizó los programas Excel y el SPSS 25, lográndose realizar el respectivo análisis estadístico desde el punto de vista descriptivo y el inferencial, utilizándose la prueba Rho de Spearman, para el tipo de datos estudiados

A continuación, se presentan las fórmulas respectivas utilizadas.

Tabla 3

Recursos estadísticos

Análisis estadístico		Recurso estadístico
Prueba paramétrica, calcula la correlación entre variables.	no que la entre	Coeficiente de r de Spearman $Rho = \frac{[1 - 6 \sum (d_i)^2]}{[n(n^2 - 1)]}$

La fórmula de Rho de Spearman.

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Se describe el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Asimismo, Mondragón Barrera (2014), a través del valor de “r” se estableció la existencia y el tipo de ella entre los datos de las variables.

Tabla 4

Valores del coeficiente de Rho de Spearman

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
[0,00 – 0,20]	Correlación mínima
[0,20 – 0,40]	Correlación baja
[0,40 - 0,60]	Correlación moderada
[0,60 – 0,80]	Correlación buena
[0,80 – 1,00]	Correlación muy buena

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio ha sido posible a distintas fuentes de información, observando las reglas de la ética y profesionalismo, lo cual otorga una relevancia en la calidad de la presente investigación. Asimismo, Caruana (2015), los datos provenientes de la unidad de análisis ha sido tomados cuidando su indemnidad sin manipulación alguna.

Los instrumentos de recolección fueron validados mediante especialistas y expertos de la materia fundamentada con el propósito de obtener un producto de investigación de calidad. Además, Bitter et al. (2020), indica que tuvo en cuenta permanentemente el respeto de a los autores de las obras que fueron las fuentes del presente estudio.

Mediante ya lo mencionado, se tiene en consideración lo siguiente:

La presente investigación estuvo orientada a la búsqueda de la verdad, la cual estuvo presente aportación ayudara como previa conocimiento de otras futuras investigaciones.

Según Ventura y Oliveira (2022), el principio de libertad, fue realizado mediante el desarrollo autónomo, la cual se expresa mi capacidad actuar ante la problemática, independencia y conformidad mediante valores universales.

Y para finalizar Knottnerus y Tugwell (2018) considerando el levantamiento de datos y resultados se cumple con el respeto y protección anónimamente los datos de personales de los colaboradores del área la cual se investiga.

IV. RESULTADOS

Tabla 5

Información sociodemográfica, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

	Datos	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20-35	15	38%
	36-45	13	33%
	46 a más	2	5%
	Total	30	100%
Sexo	M	15	50%
	F	15	50%
	Total	30	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

Interpretación:

En la tabla, se puede apreciar la información sociodemográfica de las 30 personas encuestadas, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima. En cuanto a la edad, el 38% tiene entre 20 a 35 años, el 33% tiene entre 36 a 45 años, el 5% tiene entre 46 a más años. En relación al género masculino y femenino se distribuyeron en un 50%. Luego de la descripción sociodemográfica de los representantes de la presente investigación, siendo analizados a través de tablas estadísticas; se procedió al desarrollo de los objetivos.

Tabla 6

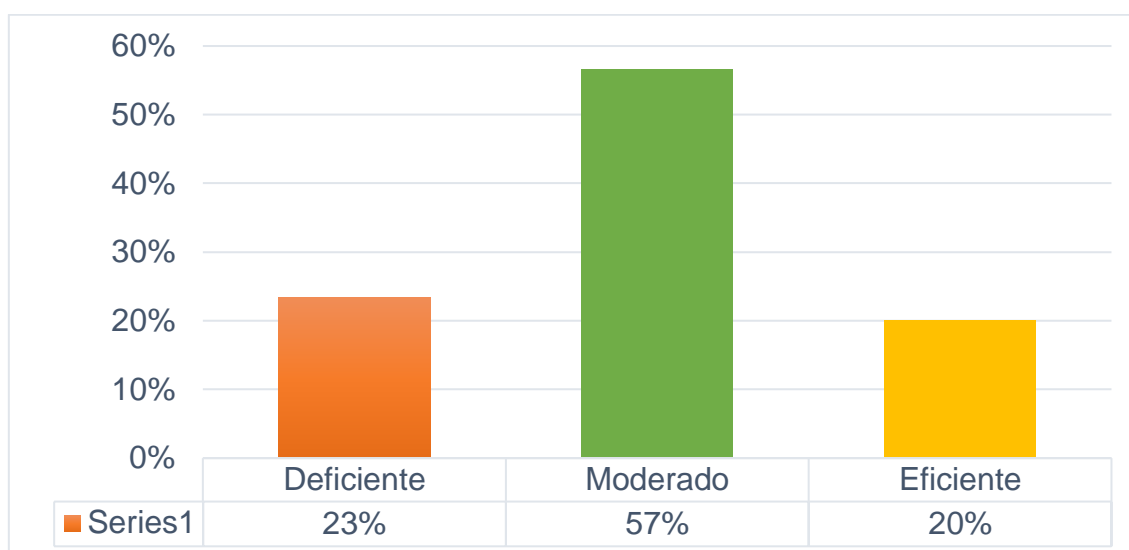
Comunicación interna

	Baremos		f	%
Deficiente	20	46	7	23%
Moderado	47	73	17	57%
Eficiente	74	100	6	20%
Total			30	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

Figura 1

Comunicación interna



Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de la variable comunicación interna permiten identificar que, del total de personas que fueron encuestados, el 57% que corresponde a 17 trabajadores se ubican en la categoría de comunicación interna moderada, el 23% se encuentran en la categoría de deficiente, y el 20% determinan una comunicación interna eficiente.

Tabla 7

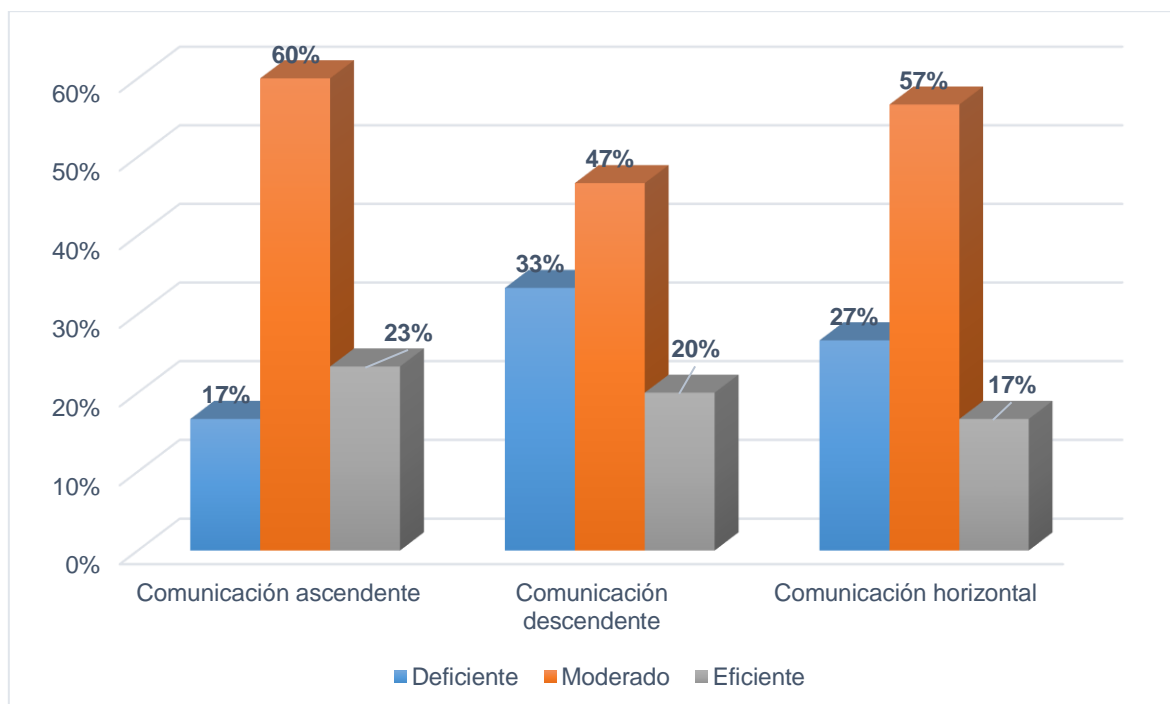
Dimensiones comunicación interna

	Comunicación ascendente		Comunicación descendente		Comunicación horizontal	
	f	%	f	%	F	%
Deficiente	5	17%	10	33%	8	27%
Moderado	18	60%	14	47%	17	57%
Eficiente	7	23%	6	20%	5	17%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

Figura 2

Dimensiones comunicación interna



Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.

Interpretación:

Las dimensiones de la variable comunicación interna son 3, comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, respecto a la primera dimensión muestra que un 60% de los encuestados reflejan una comunicación ascendente moderada; asimismo, el 23% una comunicación ascendente eficiente, mientras el 17% una comunicación ascendente deficiente. En lo que se refiere a la segunda dimensión, los resultados demostraron que el 47% de los encuestados poseen una comunicación descendente moderada, 33% deficiente y el 20% eficiente. Con respecto a la tercera dimensión, el 57% de los colaboradores indican tener una comunicación horizontal moderada, el 27% deficiente y el 17% eficiente.

Tabla 8

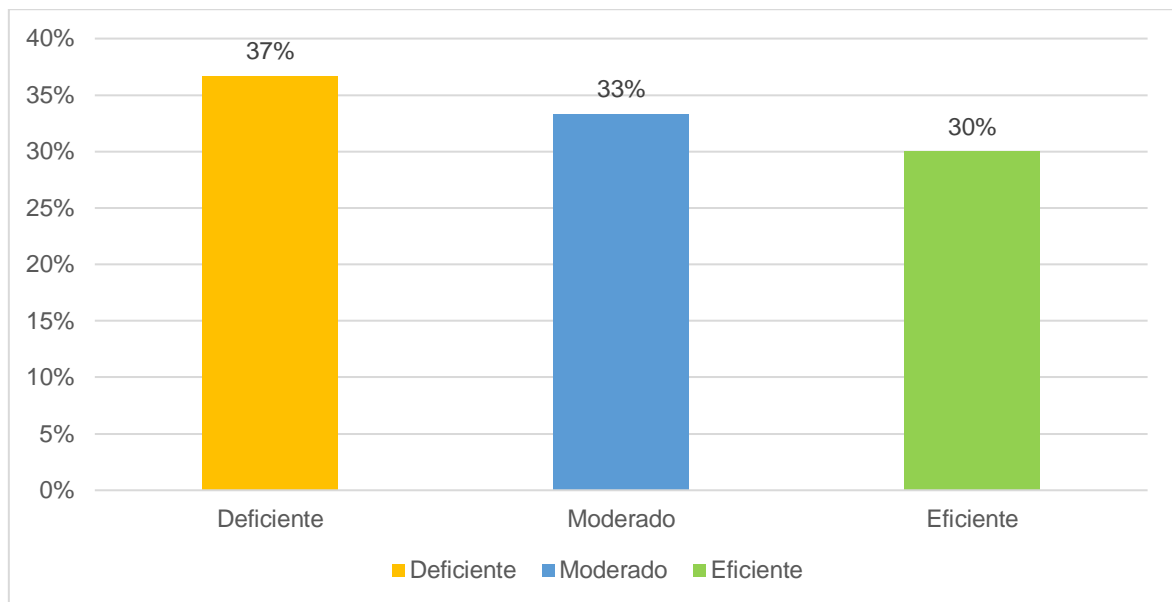
Compromiso institucional

	Baremos		f	%
Deficiente	20	46	11	37%
Moderado	47	73	10	33%
Eficiente	74	100	9	30%
Total			30	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima

Figura 3

Compromiso institucional



Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima

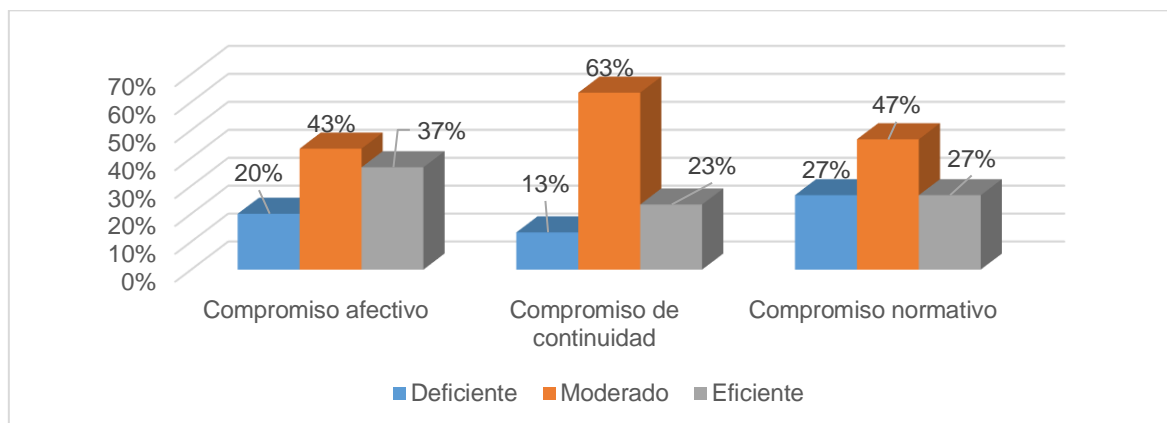
Interpretación:

De los resultados obtenidos de la variable compromiso institucional permiten identificar que, del total de personas que fueron encuestados, el 37% que corresponde a 11 trabajadores se ubican en la categoría de compromiso institucional deficiente, el 33% se encuentran en la categoría de moderado y el 30% determinan un compromiso eficiente.

Tabla 9*Dimensiones compromiso institucional*

	Compromiso afectivo		Compromiso de continuidad		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	6	20%	4	13%	8	27%
Moderado	13	43%	19	63%	14	47%
Eficiente	11	37%	7	23%	8	27%
Total	30	100%	30	100%	30	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima

Figura 4*Dimensiones de compromiso institucional*

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a trabajadores Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima

Interpretación:

Las dimensiones de la variable compromiso institucional son 3, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, respecto a la primera dimensión muestra que un 43% de los encuestados reflejan un compromiso afectivo moderado; asimismo, el 37% un compromiso afectivo eficiente, mientras el 20% un compromiso afectivo deficiente. En lo que se refiere a la segunda dimensión, los resultados demostraron que el 63% de los encuestados poseen un compromiso de continuidad moderada, 23% eficiente y el 13% deficiente. Con respecto a la tercera dimensión, el 47% de los colaboradores indican tener un compromiso normativo moderada y el 27% deficiente y eficiente.

Tabla 10*Pruebas de normalidad*

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Comunicación interna	0.919	30	0.025
Compromiso institucional	0.926	30	0.039

Nota. Datos obtenidos del procesamiento estadístico en el sistema SPSS. V25.

Ho: Las variables se distribuyen normalmente.

Ha: Las variables NO se distribuyen normalmente.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si Sig. = $p \geq \alpha$, No se rechaza la hipótesis nula.

Si Sig. = $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula.

Del procesamiento de datos realizado, se puede evidenciar de forma clara que el resultado de cada variable no se distribuye de forma normal, esto debido a que la significancia obtenida fue mayor al 5%. Esto permite afirmar que el estadístico es la prueba no paramétrica Rho de Spearman siendo un recurso inferencial para contrastar la hipótesis de investigación; además, es preciso hace mención que la prueba de normalidad seleccionado Shapiro-Will, se debió básicamente a la muestra fue menor a 50 unidades.

Tabla 11*Relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo*

			Comunicación interna	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.890**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	.890**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota. Resultados del procesamiento en el sistema inferencial SPSS.V25

Interpretación:

Considerando la aplicación de la prueba no paramétrica rho de Spearman, existe suficiente evidencia estadística que la variable comunicación interna se relaciona de forma significativa con la dimensión compromiso afectivo en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima. Esto fue contrastado con el valor obtenido de la significancia bilateral 0,000; siendo menor al 5%; permitiendo de esta forma aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la hipótesis nula; además, el grado de correlación fue positiva alta de 0,890.

Tabla 12

Relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad

			Comunicación interna	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.846**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	.846**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota. Resultados del procesamiento en el sistema inferencial SPSS.V25

Interpretación:

En base a los resultados de la prueba inferencial aplicado, se logró evidenciar que existe relación significativa entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso de continuidad en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.; esto fue contrastado básicamente con el valor obtenido de la significancia bilateral 0,000 menor a 5%; además, el grado de correlación fue positiva alta de 0,846. Es de esta manera que se aceptó la hipótesis de estudio y se rechazó la hipótesis nula.

Tabla 13*Relación entre la comunicación interna y compromiso normativo*

			Comunicación interna	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.828**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	.828**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota. Resultados del procesamiento en el sistema inferencial SPSS.V25

Interpretación:

Con la aplicación de la prueba inferencial, se puede identificar que existe relación significativa entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso normativo en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, siendo contrastado a partir de la significancia bilateral obtenida 0,000; menor al 5%. Este resultado permitió aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula; además, el coeficiente de correlación fue positiva alta 0,828.

Tabla 14*Relación entre la comunicación interna y el compromiso institucional*

			Comunicación interna	Compromiso institucional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	.898**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Compromiso institucional	Coeficiente de correlación	.898**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

Nota. Resultados del procesamiento en el sistema inferencial SPSS.V25

Interpretación:

En la presente tabla, el valor obtenido de correlación rho de Spearman es de 0.898, entre las variables comunicación interna y compromiso institucional en la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima.; con p-valor $000 < 0.05$, consecuentemente, rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, el cual demuestra que existe correlación positiva significativa entre las variables mencionadas.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio se propuso como un objetivo general determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso institucional. Oficina General de Comunicación de una Institución Peruana, Lima, 2022. En concordancia con el análisis descriptivo realizado de las dimensiones de las variables comunicación interna y compromiso institucional, se llegaron a demostrar que existe una calificación de moderado a deficiente, con valores de mayor prevalencia que se ubican en moderado, en comunicación ascendente 60%; comunicación descendente 47% y comunicación horizontal 57%; asimismo, las dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativa estuvieron comprendidos por 43%; 63% y 47% se encontraron en la misma categoría. Con respecto a la parte inferencial, la relación fue igual a ,000 inferior al estadístico de referencia del 5% y un coeficiente de rho de spearman de ,898; con lo que contrasta la hipótesis de estudio afirmando que existe relación significativa entre la comunicación interna y compromiso institucional.

En este sentido, estos resultados coinciden con lo encontrado por Paredes (2021), quien explica que la comunicación interna se relaciona positivamente con los niveles de compromiso institucional en los colaboradores en la gerencia de desarrollo humano. De igual manera, Guevara (2021), refiere que las prácticas idóneas adecuadas en la comunicación organizacional benefician positivamente el clima institucional, desempeñando un factor determinante en torno a la mejora de los compromisos desarrollados por los empleados de la empresa en estudio. Por lo tanto, esta investigación menciona que el compromiso de los trabajadores afecta positivamente el logro y consecución de las metas en la empresa, ello debido a que una correcta comunicación favorece las actividades de la organización determinada para el estudio. De esta forma, se evidencia que existen vínculos entre los colaboradores y la empresa lo que permite direccionar el cumplimiento de objetivos pre establecidos a nivel organizacional.

En relación al primer objetivo específico que fue determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso afectivo institución. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022; se llegó a aceptar la hipótesis de estudio; donde la primera variable se relaciona de manera significativa con la primera dimensión de la segunda variable compromiso institucional. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Zúñiga (2019), llegó a concluir que, la comunicación interna dentro de la organización en estudio influye de manera significativa en el compromiso organizacional. De igual manera, el estudio realizado, observó que los niveles de comunicación interna se ven influenciados por el compromiso de los colaboradores a nivel organizacional teniendo que, existen niveles regulares entorno a la comunicación, considerando las formas ascendentes, horizontales y descendentes dentro de las áreas administrativas, pero que el conocimiento de las formas de comunicación del personal y directivo afecta notablemente el proceso comunicacional, siendo determinantes las formas verbales, escritas y tecnológicas para la difusión de información que se manejan de forma interna, ya que las carencias dentro de la comunicación determinan la identidad empresarial. De esta forma, realizado un análisis se evidencia claramente que la comunicación interna influye en el compromiso afectivo en relación a las organizaciones, siendo un factor determinante para el logro de objetivos institucionales.

Según el aporte de Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez, (2014), hace referencia que el compromiso afectivo es un vínculo de sentimiento que presentan las personas en relación a la parte laboral, se puede identificar qué tan involucrado en sus funciones. Esto es un destello personal de conserva un cargo y unificar la conexión emotivo que se percibe por encontrarse inmersos y reflejando lealtad frente a la institución. Para que este elemento perdure dentro de la organización se tiene que buscar mantener satisfechos todas las expectativas de la empresa con la intención de que esto le genere una adecuada sensación de orgullo por formar parte de la misma; además, Ongallo (2007), explica que la comunicación interna puede ser de manera descendente, el cual tiene como finalidad transferir comunicados a los cargos más bajos proveniente de gerencia. Por otra parte, se tiene a la comunicación ascendente, quien busca recopilar información relacionado a la parte moral de los colaboradores, interesados o asociados, considerándose las

opiniones, aspiraciones y anhelos; para finalizar se presenta la comunicación horizontal, el mismo que tiene la determinación de promover el intercambio de opiniones entre aquellos que pertenecen a igual jerarquía o del mismo grupo.

En relación al segundo objetivo específico que fue determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso de continuidad institucional del personal. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022, se llegó a aceptar la hipótesis de estudio; donde la primera variable se relaciona de manera significativa con la segunda dimensión de la segunda variable compromiso institucional. Estos resultados se relacionan con lo encontrado por Meléndez et al. (2018), la comunicación interna de la empresa consultora existe comunicación formal e informal y los medios y canales de comunicación son básicos y deficientes en contenidos, ya que es predominante la comunicación directa entre individuos de manera informal, planteando que deben desarrollarse estrategias en la consultora para posteriormente mejorar el ambiente laboral que demuestra a sus clientes. De igual forma, Quiñonez (2017), En análisis permitió al investigador concluir que, existe una relación positiva y significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional, evidenciándose promedios elevados teniendo más del 99% con incrementos porcentuales del 0.02%. Por último, según el estudio de Quiñonez, se demostró que el tipo de comunicación en los colaboradores con más de tres años en la gerencia de producción en la planta de griferías evidencia una mejora durante estos años laborales y de experiencia la cual incrementó un porcentaje con respecto a la comunicación interna que mantienen.

En relación al tercer objetivo específico que fue determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso normativo institucional del personal. Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022. Se llegó a aceptar la hipótesis de estudio; donde la primera variable se relaciona de manera significativa con la tercera dimensión de la segunda variable compromiso institucional. Estos resultados se relacionan con lo encontrado Meyer y Allen (1997), quien determinó que los niveles de comunicación interna como de compromiso organizacional son altos en los colaboradores de la organización, pero en ocasiones ciertos resultados bajan a nivel medio de acuerdo a dimensiones de estudio específicas. Respecto al anterior estudio como antecedente aporta conocimientos, pues la empresa se identificó el nivel de comunicación interna el cual es carente en dicha organización ya que suele suceder en identidades sin dar un mayor interés a ser mejorada al frente a esta problemática. De igual forma, Noboa (2021), los resultados encontrados en el estudio indican una correlación positiva vinculada a la comunicación interna en el ámbito laboral y el desarrollo de compromiso laboral en la población ecuatoriana, afirmando que en el aspecto práctico la investigación contribuye a la determinación de factores enfocados en la mejora de la competitividad de las organizaciones de Latinoamérica y el Caribe. Con respecto a Cedillo (2018), observó que el personal no se encuentra comprometido y satisfecho muchos casos, pues, a pesar de que cada organización se encuentra comprometida con su personal, existen índices donde la comunicación genera niveles poca satisfacción laboral e identidad personal.

Por otro lado, según el aporte de Meyer y Allen, 1991, citado de Rodríguez (2014), cuando nos referimos al compromiso institucional se orienta a la condición mental que posee cada persona en relación a la empresa donde en realidad se desempeña laboralmente. En este contexto, los investigadores proponen tres componentes: afectividad, normativo y de continuidad; tales se asumen en distintos escenarios dependiendo el lugar y con quién te encuentres. De igual manera, Por otra parte, Ongallo (2007), indica que la comunicación interna se enfoca al carácter que tiene cada persona en su centro de labores; además, es un mecanismo para transmitir los valores que presente una empresa, el cual concierne al establecimiento de una

relación de cultura organizacional, solución de problemas, entre otros aspectos más. Dichas acciones brindan un soporte a las personas que forman parte de una organización a poder relacionarse y lograr metas comunes que persigue la misma en concordancia con sus objetivos institucionales. En base al aporte de Espinoza et al. (2019), pone en evidencia que la comunicación interna es un mecanismo de apoyo para encaminar a un grupo de trabajo; además, con su presencia se puede reconocer las necesidades e intereses que presentan los trabajadores de la organización y poder tomar medidas para brindar alternativas de solución. Por otra parte, la comunicación interna surge con la necesidad de explicar las responsabilidades que tiene cada empresa y que influye en los resultados que nacen del compromiso institucional. Por su parte, Fisher (1993), sostiene que la comunicación es un componente de vital importancia en las empresas, con ello se puede expresar y sobre todo compartir cultura; además, el compromiso de los trabajadores mejora de manera continua para el cumplimiento de los objetivos.

VI. CONCLUSIONES

1. Concluye, a partir de los resultados que se evidenciaron, la existencia de asociación significativa y directa entre las variables comunicación interna y el compromiso institucional, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, determinando un valor de 0,898 el cual expresa una asociación alta según coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que indica correlación directa positiva y muy fuerte, es decir, mientras más eficiente sea la comunicación interna en dicha entidad, entonces el compromiso institucional mejorará de forma positiva.
2. Se logró concluir que existe relación significativa entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso afectivo, obteniéndose un coeficiente de correlación de .890 en la prueba no paramétrica rho de Spearman. En este sentido, la intensidad de la relación entre dicha variable y primera dimensión, es alta y directa, por tanto, una mejora en la comunicación interna ha de contribuir de forma positiva en el compromiso afectivo de los trabajadores de la institución.
3. Se logró determinar que existe relación significativa entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso de continuidad, llegando a obtener un valor de 0.846, como coeficiente de correlación de Spearman, por lo tanto, la intensidad de la relación entre dicha variable y segunda dimensión, es alta y directa, por tanto, una mejora que se efectúe en la comunicación interna ha de traer un beneficio en el compromiso de continuidad.
4. Concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y la dimensión compromiso normativo, logrando el valor de 0.828 en el coeficiente de correlación de Spearman, esto afirma la intensidad de la relación entre dicha variable y tercera dimensión, es alta y directa, por lo tanto, una mejoría de se realice en la comunicación interna ha de aportar de manera relevante en el compromiso normativo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director de la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, que se implementen medios de comunicación interna de una forma eficiente, lo que permitirá tener una mayor interacción formal entre todos los trabajadores mejorando de esta forma el compromiso institucional, siendo visible a través del cumplimiento de metas y objetivos.
2. Al director de la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, eliminar el uso de intermediarios para anunciar algún tipo de información o disposición, por lo que debe ser realizado de forma directa para minimizar la información errónea, cuestión que en varias ocasiones se presentan entre jefes y colaboradores de la entidad pública.
3. Al director de la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, se sugiere tener mayor consideración a las sugerencias, consultas y sobre todo dudas que se generan por parte de los colaboradores como parte del equipo de trabajo. Todo esto con la intención de que los trabajadores se sientan más identificados y muestren mayor compromiso a las actividades que desarrollan internamente.
4. Al director de la Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, se sugiere que se adopte e implemente la comunicación horizontal como medio para fomentar una eficiente coordinación entre todas las áreas de la institución. Con este tipo de comunicación se promoverá y expondrá mayores logros, con la reunión de los colaboradores se podrá establecer acuerdos de los hechos que se presentan en el trabajo.

REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*.
[https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion a las Te orias de la Informa \(20\)/TIC texto guia completo. pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Arias Odón, F. (2012). *El proyecto de investigación* (E. EPISTEME (ed.); 6ta ed.).
https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arras, A. (2010). *Comunicación organizacional*. (Dirección de Extensión y Difusión Cultural. (ed.)).
- Balkishan, S. (2018). Processing of data and analysis. *Biostatistics and Epidemiology International Journal*, 1(1), 3–5.
<https://doi.org/10.30881/beij.00003>
- Baralo, M., & Estaire, S. (2010). *Tendencias metodológicas postcomunicativas* (Escenarios bilingües: el contacto de Lenguas en el Individuo y la Sociedad Bern: Peter Lang (ed.)).
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32–40.
[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5969/1/PI-2016-09- Lima Bandeira-Compromiso organizacional.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5969/1/PI-2016-09-Lima-Bandeira-Compromiso%20organizacional.pdf)
- Betanzos, N., & Paz, F. (2011). Compromiso organizacional en profesionales de la salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro*, 19(1), 35–41.
- Birrell, C. (2020). Teaching Sample Survey Design—A Project Using a Virtual Population. *Journal of Statistics Education*, 28(2), 165–174.
<https://doi.org/doi:https://doi.org/10.1080/10691898.2020.1780173>
- Bitter, C., Ngabirano, A., Simon, E., & Taylor, D. (2020). Principles of research ethics: A research primer for low- and middle-income countries. *African Journal of Emergency Medicine*, 10, 125–129.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.afjem.2020.07.006>
- Cadena, H. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*. [Universidad Pontificia de Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>

- Caruana, S. (2015). Ethical Considerations when Carrying Out Research in One's Own Academic Institution. *Symposia Melitensia*, 10, 1–11. <https://core.ac.uk/download/pdf/46602795.pdf>
- Cedillo, E. (2018). Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(4), 81–89. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n4-2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf>
- Espinoza, E., Rivas, H., Lema, R., Reyes, G., Calvas, M., & Velázquez, K. (2019). Formación de competencias comunicativas. Carrera de educación básica. UTMach. Ecuador. *Revista Espacios*, 40(41), 21. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n41/19404121.html>
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (M.-H. / INTERAMERICANA & S. A. D. C. EDITORES (eds.)). <https://www.uca.ac.cr/wp%02content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. (Universidad Continental (ed.)).
- Guevara, M. (2021). *Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epensa S.A.C* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16699/Guevara_hm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernández-Sampieri, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Editorial Mc Graw Hill Education (ed.)).
- Holtz, S. (2005). *Comunicación interna*. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8334/comunicacio_interna_cast.pd%0Af
- Ju, H., & Choi, I. (2018). The Role of Argumentation in Hypothetico-Deductive Reasoning During Problem-Based Learning in Medical Education: A Conceptual Framework. *Interdisciplinary Journal of ProblemBased Learning*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.7771/1541-5015.1638>

- Knottnerus, A., & Tugwell, P. (2018). Ethics of research methodology requires a methodology of research ethics. *Journal of Clinical Epidemiology*, 5(6), 1–2. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2018.07.001>
- Martínez Ortega, R., Martínez, L., Pérez, M., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1–20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Meléndez, I., & Vargas, S. (2018). *Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624103>
- Mitchell, A., & Rich, M. (2021). Teaching Research Methods and the Supervision of Undergraduate Projects: Seeking Practical Improvements to a Complex Process. *La Revista Electrónica de Métodos de Investigación Empresarial (EJBRM)*, 19(2), 106–116. <https://doi.org/https://doi.org/10.34190/ejbrm.19.2.2513>
- Mondragón Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.Cient*, 8(1), 98–104.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativo, cualitativo. Redacción de la tesis*. (Ediciones de la U. (ed.)).
- Noboa, A. (2019). *Estudio de la relación entre Comunicación Organizacional Interna y el Compromiso Laboral* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45102/1/Estudio%2520de%2520la%2520>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (España: Editorial Dykinson S.L (ed.)).
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista de Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309.
- Quiñonez, E. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la Gerencia de Producción Griferías de la empresa VSI Industrial*

- [Universidad de San Martín de Porres - USMP].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3244?show=full>
- Raj Niraula, S. (2019). A review of research process, data collection and analysis. *Insights Biol Med*, 3, 1–6.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29328/journal.ibm.1001014>
- Rivera, A. (2017). *Gestión de la comunicación interna*.
- Sánchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 102–122.
<https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Taber, N., Mehmood, Perumal, & Shivam, G. (2020). Paper Versus Digital Data Collection Methods for Road Safety Observations: Comparative Efficiency Analysis of Cost, Timeliness, Reliability, and Results. *JOURNAL OF MEDICAL INTERNET RESEARCH*, 22(5), 1–18. <https://doi.org/10.2196/17129>
- Ventura, M., & Oliveira, S. (2022). Integrity and ethics in research and science publication. *Cad. Saúde Pública*, 38(1), 1–5. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00283521>
- Villanueva, E. (2013). *Diagnóstico de la comunicación interna en la empresa puerto de coronel*. <http://mcc.ucsc.cl/wp-content/uploads/sites/26/2018/03/>

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rangos
Comunicación Interna	La comunicación interna vaa permitir a los miembros de cualquier organización humana interrelacionarse y transmitirse información con el objeto de lograr el fin propuesto por dicha organización y mejorar la cohesión y relaciones entre sus miembros.” (Ongallo, 2007)	El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de encuestas, modificado para medir la comunicación interna del personal, los cuales se tomaron para la realizar la medición las dimensiones de comunicación descendente, ascendente y horizontal los mismo que se midieron con la escala ordinal de Likert.	Comunicación ascendente	Confianza para hablar con el jefe Brindar atención Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	1,2,3,4,5,6,7	Escala ordinal - Likert: <i>1 Nunca</i> <i>2 Casi Nunca</i> <i>3 A veces</i> <i>4 Casi Siempre</i> <i>5 Siempre</i>	Malo: 15 – 35 Regular: 36 – 56 Bueno: 57 - 75
			Comunicación descendente	Sesión de información Comunicación clara y sencilla Recibe información de desempeños Recibe información oportuna Trabajos a tiempo	8,9,10,11,12,13,14		
			Comunicación horizontal	Confianza en los compañeros Comunicación abierta y clara	15,16,17,18,19,20		

				Reunión de formación		
Compromiso Institucional	<p>El compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual influye en la decisión para continuar en la organización o dejarla. Frente a ello, los autores, crearon un modelo tridimensional de 3 dimensiones o componentes del compromiso: afectivo, de continuidad y normativo; los cuales se pueden asumir de diferentes maneras, de acuerdo con las entidades relacionadas, bien sea el grupo de trabajo, el supervisor, la carrera o el sindicato Meyer y Allen (1991 citado en Rodríguez, 2014)</p>	<p>Se consideró la encuesta para medir el compromiso institucional como identidad del personal del área, para ello se consideró las dimensiones compromiso afectivo, continuidad y normativo, los mismos que fueron medidos con cuestionario por la escala ordinal de Likert.</p>	Compromiso afectivo	<p>Identidad con la organización</p> <p>Satisfacción con la organización</p>	1,2,3,4,5,6,7	<p>Escala ordinal - Likert:</p> <p><i>1 Nunca</i></p> <p><i>2 Casi Nunca</i></p> <p><i>3 A veces</i></p> <p><i>4 Casi Siempre</i></p> <p><i>5 Siempre</i></p>
			Compromiso normativo	<p>Integración</p> <p>Responsabilidad con la institución</p>	8,9,10,11,12,13,14	
			Compromiso de continuidad	<p>Apego a la organización</p> <p>Inversiones en la organización</p>	15,16,17,18,19,20	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Influencia de La comunicación interna en el compromiso institucional. Oficina general de comunicación social de una Institución Peruana, Lima, 2022
 AUTOR: CHIRINOS JAVE, CINDY GILARY

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS		METODOLOGÍA	
<p>Problema principal: ¿De qué manera influye la comunicación interna y el compromiso institucional Oficina general de comunicación social de una Institución Peruana, Lima, 2022</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso afectivo institucional oficina general de comunicación social de una institución peruana, lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso de continuidad institucional Oficina general de comunicación social una institución peruana, lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el compromiso normativo institucional del personal de la oficina general de comunicación social de una</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso institucional. Oficina general de comunicación de una institución peruana, lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso afectivo institucional oficina general de comunicación social de una institución peruana, lima, 2022.</p> <p>Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso de continuidad institucional del personal. oficina general de comunicación social de una institución peruana, lima, 2022</p> <p>Determinar de qué manera influye la comunicación interna y el compromiso normativo institucional del personal. oficina general de comunicación social de una institución peruana, lima, 2022</p>	<p>Hipótesis general: La comunicación interna influye significativamente en el compromiso institucional. Oficina general de comunicación social de una institución peruana lima, 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. La comunicación interna influye significativamente en el compromiso afectivo institucional oficina general de comunicación social de una institución peruana lima, 2022</p> <p>b. La comunicación interna influye significativamente en el compromiso de continuidad institucional. oficina general de comunicación de una institución peruana, lima ,2022</p> <p>c. La comunicación interna influye significativamente en el compromiso normativo institucional. oficina general de una institución peruana, lima ,2022</p>	<p>Variable Independiente: Comunicación Interna</p> <p>Variables Independiente: Compromiso Institucional</p>	<p>Dimensiones</p> <p>a. Comunicación ascendente</p> <p>b. Comunicación descendente</p> <p>c. Comunicación horizontal</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza para hablar con el jefe • Brindar atención • Tomar en cuenta comentarios y sugerencias • Sesión de información • Comunicación clara y sencilla • Recibe información de desempeños • Recibe información oportuna • Trabajos a tiempo • Confianza en los compañeros • Comunicación abierta y clara • Reunión de formación 	<p>Tipo: aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Profundidad fue descriptivo explicativo</p> <p>Método: hipotético -deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Unidad de análisis: personal de la Oficina General De Comunicación Social de una institución peruana, lima, 2022.</p> <p>Escala de medición: Ordinalde Likert</p> <p>Población: 30 colaboradores</p>



Variable: Comunicación Interna

Un saludo cordial, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información referente a la variable Comunicación Interna teniendo como título de investigación: titulado “Influencia de la comunicación interna en el compromiso institucional, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022”. En este sentido, se suplica contestar las preguntas de forma prudente y sincera aclarando que su participación es reservada de manera anónima.

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

DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE		Opciones				
01	Se comunica de inmediato sobre los problemas internos del área a cargo a su jefe					
02	Siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre le necesidad de adquirir implementos o herramientas necesarias.					
03	Con frecuencia hace uso del correo electrónico de la organización para informar los problemas a la gerencia.					
04	Formo parte de la resolución de algún problema interno de la gerencia					
05	Manifiesta objetivos, misión y soluciones entre el personal del área					
06	Frecuenta asistir a reuniones, trabajo en equipo entre el personal y/o gerente.					
COMUNICACIÓN DESCENDENTE		Opciones				
07	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.					
08	El jefe frecuenta en pedir un reporte sobre las actividades que realizan en su área					
09	La gerencia de su área, organiza reuniones para informar las tareas o pendientes de la semana al personal					
10	La gerencia de su área promueve los valores institucionales entre el personal.					
11	La comunicación entre el personal en el área se da de manera natural por estar inmersos a ella					
12	El área de trabajo presenta dificultades o limitaciones para que la información a tiempo					
13	En su área de trabajo, se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo					
14	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.					
COMUNICACIÓN HORIZONTAL		Opciones				
15	Emplea una interacción constante con sus compañeros de trabajo					

16	En la organización donde usted trabaja se ha establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.				
17	Tiene facultades para coordinar y/o resolver los problemas en su área a cargo.				
18	Frecuenta realizar dinámicas donde participen los jefes y colaboradores				
19	Existe igualdad al momento de brindar facilidades tanto a los jefes como a los colaboradores para asistir a seminarios, capacitaciones o cursos.				
20	Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas.				

Variable: compromiso institucional

Un saludo cordial, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información referente a la variable compromiso institucional teniendo como título de investigación: titulado “Influencia de la comunicación interna en el compromiso institucional, Oficina General de Comunicación Social de una Institución Peruana, Lima, 2022”. En este sentido, se suplica contestar las preguntas de forma prudente y sincera aclarando que su participación es reservada de manera anónima.

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

DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO		Opciones				
01	Se identifica con el tiempo que lleva laborando con la institución					
02	Se compromete a solucionar los problemas de la gerencia a cargo de su área.					
03	Disfruta hablar y recomendar los servicios que brinda la identidad con gente que no pertenece a ella.					
04	Soy leal, al pertenecer a la empresa.					
05	Se siente satisfecho con el trabajo que se hace en la gerencia.					
06	La principal razón por la continúa trabajando en esta identidad, es porque siente la obligación moral de permanecer en ella					
07	El área de la gerencia tiene un significado importante hacia su persona.					
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD		Opciones				
08	Una de las razones principales por la que sigue trabajando en el área , es porque le garantizan seguridad y beneficios laborales					
09	La razón por la que sigue trabajando en el área, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que le brindan					
10	He pensado en dejar el área de trabajo si tuviera otra propuesta de trabajo					
11	Los medios y materiales que tiene en el área son adecuados y satisfactorios para hacer un buen trabajo					
12	Actualmente, su trabajo en esta identidad es más por gusto (lealtad) que por necesidad.					
13	Se siente como parte de una familia en esta identidad.*					
14	Actualmente sería difícil dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo.					
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO		Opciones				
15	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.					
16	Se sentiría culpable si dejase ahora el área laboral considerando las experiencias que perdería al hacerlo.					
17	Se siente muy agradecido (a) con el área a cargo.					

18	Usted siente que los problemas de la organización o área ,fueran propias.				
19	Cumple con lealtad hacia su organización que actual pertenece.				
20	Aunque fuera ventajoso otro lugar de trabajo para usted, siente que no es correcto renunciar al área de su cargo.				


MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES Variable: COMUNICACIÓN INTERNA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
COMUNICACIÓN ASCEDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza para hablar con el jefe - Brindar atención - Tomar en cuenta comentarios y sugerencias 	1,2,3,4,5,6	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A veces 4 Casi Siempre 5 Siempre
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Sesión de información - Comunicación clara y sencilla - Recibe información de desempeños - Recibe información oportuna - Trabajos a tiempo 	7,8,9,10,11,12	
COMUNICACIÓN HORIZONTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza en los compañeros - Comunicación abierta y clara - Reunión de formación 	13,14,15,16,17,18,19,20	

Variable: COMPROMISO INSTITUCIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA O VALORES
COMPROMISO AFECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad con la organización - Satisfacción con la organización 	1,2,3,4,5,6,7	1 Nunca 2 Casi Nunca 3 A veces 4 Casi Siempre 5 Siempre
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Apego a la organización - Inversiones en la organización 	8,9,10,11,12,13	
COMPROMISO NORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Integración - Responsabilidad con la institución 	14,15,16,17,18,19,20	

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

 ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Se comunica de inmediato sobre los problemas internos del área a cargo a su jefe.	X		X		X		
2	Siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre la necesidad de adquirir implementos o herramientas necesarias.	X		X		X		
3	Con frecuencia hace uso del correo electrónico de la organización para informar los problemas a la gerencia.	X		X		X		
4	Forno parte de la resolución de algún problema interno de la gerencia.	X		X		X		
5	Manifiesta objetivos, misión y soluciones entre el personal del área.	X		X		X		
6	Frecuenta asistir a reuniones, trabajo en equipo entre el personal y/o gerente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
7	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
8	El jefe frecuenta en pedir un reporte sobre las actividades que realizan en su área.	X		X		X		
9	La gerencia de su área, organiza reuniones para informar las tareas o pendientes de la semana al personal.	X		X		X		
10	La gerencia de su área promueve los valores institucionales entre el personal.	X		X		X		
11	La comunicación entre el personal en el área se da de manera natural por estar inmersos a ella.	X		X		X		
12	El área de trabajo presenta dificultades o limitaciones para que llegue la información a tiempo.	X		X		X		
13	En su área de trabajo, se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo.	X		X		X		
14	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Emplea una interacción constante con sus compañeros de trabajo.	X	No	X	No	X	No	
16	En la organización donde usted trabaja se ha establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	X		X		X		
17	Tiene facultades para coordinar y/o resolver los problemas en su área a cargo.	X		X		X		
18	Frecuenta realizar dinámicas donde participen los jefes y colaboradores.	X		X		X		

19	Existe igualdad al momento de brindar facilidades tanto a los jefes como a los colaboradores para asistir a seminarios, capacitaciones o cursos.	X		X		X	
20	Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay Suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Panaspaico Ayala Jhomel Miller DNI: 43179932

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *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

24 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Se comunica de inmediato sobre los problemas internos del área a cargo a su jefe.	Si		Si		Si		
2	Siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre la necesidad de adquirir implementos o herramientas necesarias.	Si		Si		Si		
3	Con frecuencia hace uso del correo electrónico de la organización para informar los problemas a la gerencia.	Si		Si		Si		
4	Formo parte de la resolución de algún problema interno de la gerencia.	Si		Si		Si		
5	Manifiesta objetivos, misión y soluciones entre el personal del área.	Si		Si		Si		
6	Frecuenta asistir a reuniones, trabajo en equipo entre el personal y/o gerente.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
7	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	Si		Si		Si		
8	El jefe frecuenta en pedir un reporte sobre las actividades que realizan en su área.	Si		Si		Si		
9	La gerencia de su área, organiza reuniones para informar las tareas o pendientes de la semana al personal.	Si		Si		Si		
10	La gerencia de su área promueve los valores institucionales entre el personal.	Si		Si		Si		
11	La comunicación entre el personal en el área se da de manera natural por estar inmersos a ella.	Si		Si		Si		
12	El área de trabajo presenta dificultades o limitaciones para que llegue la información a tiempo.	Si		Si		Si		
13	En su área de trabajo, se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo.	Si		Si		Si		
14	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Emplea una interacción constante con sus compañeros de trabajo.	Si		Si		Si		
16	En la organización donde usted trabaja se ha establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	Si		Si		Si		
17	Tiene facultades para coordinar y/o resolver los problemas en su área a cargo.	Si		Si		Si		
18	Frecuenta realizar dinámicas donde participen los jefes y colaboradores.	Si		Si		Si		

19	Existe igualdad al momento de brindar facilidades tanto a los jefes como a los colaboradores para asistir a seminarios, capacitaciones o cursos.	Si		Si		Si	
20	Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ITEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JAMOS ALEXANDRO ZANCARLOS GIOVANNI DNI: 46966910

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***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

24 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
1	Se comunica de inmediato sobre los problemas internos del área a cargo a su jefe.	X		X		X		
2	Siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre la necesidad de adquirir implementos o herramientas necesarias.	X		X		X		
3	Con frecuencia hace uso del correo electrónico de la organización para informar los problemas a la gerencia.	X		X		X		
4	Fomo parte de la resolución de algún problema interno de la gerencia.	X		X		X		
5	Manifiesta objetivos, misión y soluciones entre el personal del área.	X		X		X		
6	Frecuenta asistir a reuniones, trabajo en equipo entre el personal y/o gerente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
7	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
8	El jefe frecuenta en pedir un reporte sobre las actividades que realizan en su área.	X		X		X		
9	La gerencia de su área, organiza reuniones para informar las tareas o pendientes de la semana al personal.	X		X		X		
10	La gerencia de su área promueve los valores institucionales entre el personal.	X		X		X		
11	La comunicación entre el personal en el área se da de manera natural por estar inmersos a ella.	X		X		X		
12	El área de trabajo presenta dificultades o limitaciones para que llegue la información a tiempo.	X		X		X		
13	En su área de trabajo, se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo.	X		X		X		
14	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
15	Emplea una interacción constante con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	En la organización donde usted trabaja se ha establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.	X		X		X		
17	Tiene facultades para coordinar y/o resolver los problemas en su área a cargo.	X		X		X		
18	Frecuenta realizar dinámicas donde participen los jefes y colaboradores.	X		X		X		

19	Existe igualdad al momento de brindar facilidades tanto a los jefes como a los colaboradores para asistir a seminarios, capacitaciones o cursos.	X		X		X	
20	Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Montes Valles José Antonio DNI: 10143050

Especialidad del validador: Maestro en gestión Pública.

- 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 dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de 05 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: COMPROMISO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se identifica con el tiempo que lleva laborando con la institución.	X		X		X		
2	Se compromete a solucionar los problemas de la gerencia a cargo de su área.	X		X		X		
3	Disfruta hablar y recomendar los servicios que brinda la identidad con gente que no pertenece a ella.	X		X		X		
4	Soy leal, al pertenecer a la empresa	X		X		X		
5	Se siente satisfecho con el trabajo que se hace en la gerencia.	X		X		X		
6	La principal razón por la continúa trabajando en esta identidad, es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
7	El área de la gerencia tiene un significado importante hacia su persona	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales por la que sigue trabajando en el área, es porque le garantizan seguridad y beneficios laborales.	X		X		X		
9	La razón por la que sigue trabajando en el área, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que le brindan.	X		X		X		
10	He pensado en dejar el área de trabajo si tuviera otra propuesta de trabajo	X		X		X		
11	Los medios y materiales que tiene en el área son adecuados y satisfactorios para hacer un buen trabajo	X		X		X		
12	Actualmente, su trabajo en esta identidad es más por gusto (lealtad) que por necesidad.	X		X		X		
13	Se siente como parte de una familia en esta identidad.	X		X		X		
14	Actualmente sería difícil dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X		
15	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
16	Se sentiría culpable si dejase ahora el área laboral considerando las experiencias que perdería al hacerlo	X		X		X		
17	Se siente muy agradecido (a) con el área a cargo	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: COMPROMISO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se identifica con el tiempo que lleva laborando con la institución.	Si		Si		Si		
2	Se compromete a solucionar los problemas de la gerencia a cargo de su área.	Si		Si		Si		
3	Disfruta hablar y recomendar los servicios que brinda la identidad con gente que no pertenece a ella.	Si		Si		Si		
4	Soy leal, al pertenecer a la empresa	Si		Si		Si		
5	Se siente satisfecho con el trabajo que se hace en la gerencia.	Si		Si		Si		
6	La principal razón por la continúa trabajando en esta identidad, es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	Si		Si		Si		
7	El área de la gerencia tiene un significado importante hacia su persona	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales por la que sigue trabajando en el área, es porque le garantizan seguridad y beneficios laborales.	Si		Si		Si		
9	La razón por la que sigue trabajando en el área, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que le brindan.	Si		Si		Si		
10	Ha pensado en dejar el área de trabajo si tuviera otra propuesta de trabajo	Si		Si		Si		
11	Los medios y materiales que tiene en el área son adecuados y satisfactorios para hacer un buen trabajo	Si		Si		Si		
12	Actualmente, su trabajo en esta identidad es más por gusto (lealtad) que por necesidad.	Si		Si		Si		
13	Se siente como parte de una familia en esta identidad.	Si		Si		Si		
14	Actualmente sería difícil dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo.	Si		Si		Si		
15	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
16	Se sentiría culpable si dejase ahora el área laboral considerando las experiencias que perdería al hacerlo	Si		Si		Si		
17	Se siente muy agradecido (a) con el área a cargo	Si		Si		Si		

18	Usted siente que los problemas de la organización o área, fueran propias	Si		Si		Si	
19	Cumple con lealtad hacia su organización que actual pertenece.	Si		Si		Si	
20	Aunque fuera ventajoso otro lugar de trabajo para usted, siente que no es correcto renunciar al área de su cargo	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES PARA MEDIR LA DIMENSIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: RAMOS ADEVALO BIANCANTOS GIOVANNY DNI: 46966910

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

24 de 05 del 2022

- 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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: COMPROMISO INSTITUCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se identifica con el tiempo que lleva laborando con la institución.	X		X		X		
2	Se compromete a solucionar los problemas de la gerencia a cargo de su área.	X		X		X		
3	Disfruta hablar y recomendar los servicios que brinda la identidad con gente que no pertenece a ella.	X		X		X		
4	Soy leal, al pertenecer a la empresa	X		X		X		
5	Se siente satisfecho con el trabajo que se hace en la gerencia.	X		X		X		
6	La principal razón por la continúa trabajando en esta identidad, es porque siente la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
7	El área de la gerencia tiene un significado importante hacia su persona	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD								
8	Una de las razones principales por la que sigue trabajando en el área, es porque le garantizan seguridad y beneficios laborales.	X		X		X		
9	La razón por la que sigue trabajando en el área, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que le brindan.	X		X		X		
10	He pensado en dejar el área de trabajo si tuviera otra propuesta de trabajo	X		X		X		
11	Los medios y materiales que tiene en el área son adecuados y satisfactorios para hacer un buen trabajo	X		X		X		
12	Actualmente, su trabajo en esta identidad es más por gusto (lealtad) que por necesidad.	X		X		X		
13	Se siente como parte de una familia en esta identidad.	X		X		X		
14	Actualmente sería difícil dejar la empresa donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X		
15	El jefe a cargo informa o da instrucciones sobre el cumplimiento de normas laborales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO								
16	Se sentiría culpable si dejase ahora el área laboral considerando las experiencias que perdería al hacerlo	X		X		X		
17	Se siente muy agradecido (a) con el área a cargo	X		X		X		

18	Usted siente que los problemas de la organización o área, fueran propias	X		X		X	
19	Cumple con lealtad hacia su organización que actual pertenece.	X		X		X	
20	Aunque fuera ventajoso otro lugar de trabajo para usted, siente que no es correcto renunciar al área de su cargo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Montes Valles José Antonio DNI: 10143050

Especialidad del validador: Maestro en gestión Pública.

- 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

24 de 05 del 2022

J. N. Montes
Firma del Experto Informante.

O21 : fx 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE							COMUNICACIÓN DESCENDENTE							COMUNICACIÓN HORIZONTAL							TOTAL	D1	D2	D3
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20					
4	trab.1	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	3	75	23	34	1	
5	trab.2	3	3	4	1	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	52	17	22	1	
6	trab.3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	3	4	72	25	25	2	
7	trab.4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	59	18	24	1	
8	trab.5	3	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	45	14	19	1	
9	trab.6	4	4	3	2	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	71	20	31	2	
10	trab.7	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	47	16	18	1	
11	trab.8	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	44	14	16	1	
12	trab.9	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	52	16	20	1	
13	trab.10	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4	51	16	17	1	
14	trab.11	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	53	14	24	1	
15	trab.12	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	2	2	2	44	14	17	1	
16	trab.13	1	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3	42	12	15	1	
17	trab.14	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	47	14	20	1	
18	trab.15	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	68	24	28	1	
19	trab.16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	17	24	1	
20	trab.17	2	3	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	5	3	5	3	5	5	3	75	21	28	2	
21	trab.18	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	42	13	18	1	
22	trab.19	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	11	18	1	
23	trab.20	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	78	22	36	2	
24	trab.21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	60	18	24	1	
25	trab.22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	18	24	1	
26	trab.23	3	3	1	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	1	5	1	5	5	70	18	34	1	
27	trab.24	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	86	26	36	2	
28	trab.25	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	88	28	36	2	
29	trab.26	5	5	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	78	26	28	2		
30	trab.27	5	3	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	18	28	1	
31	trab.28	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	47	15	18	1	
32	trab.29	1	3	1	2	3	2	3	2	3	1	1	3	2	1	3	2	1	2	1	40	12	16	1	
33	trab.30	1	3	1	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	42	13	17	1	

