



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN



TESIS

**“Comunicación interna y compromiso organizacional en los
trabajadores administrativos de Epsel, 2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
DE COMUNICACIÓN**

Autora

Bach. Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie
Código ORCID: 0000-0002-5847-5362

Asesor

Mg. Mezones Saavedra, Manuel Eduardo
Código ORCID: 0000-0002-1103-2863

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación para el desarrollo humano

Pimentel, Perú, 2024



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Manuel Eduardo Mezones Saavedra, docente asesor de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por el bachiller: **Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie**, titulado: **“Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 14 de octubre de 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mezones Saavedra", written over a horizontal line.

Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra
DNI 02608130

INFORME DE ORIGINALIDAD DE LA REVISIÓN POR TURNITIN DE LA TESIS

“Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

21 %

FUENTES DE INTERNET

7 %

PUBLICACIONES

14 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6 %

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4 %

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

3 %

4

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

5

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

6

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1 %

7

Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

1 %

8

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

9

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”

Tesis presentada para optar el título de Licenciada en Comunicación.



Bach. Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie

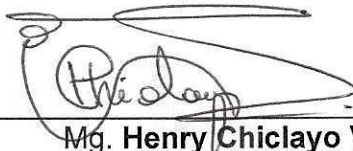
AUTORA



Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra

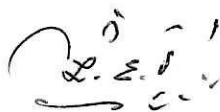
ASESOR

Aprobada por:



Mg. Henry Chiclayo Vega

PRESIDENTE



Mg. Luis Alberto Elera Vilela

SECRETARIO



Mg. Carlos Carmona Brenis

VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, fruto de mi esfuerzo y constancia fue gracias a él, también va dedicado con mucho amor a mis padres, ellos sembraron en mí la semilla del amor, la responsabilidad, el deseo de triunfar y superarme; los valores morales y cristianos para con ellos servir a Dios.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios por darme sabiduría y fortaleza para realizar mis metas e ideales plasmados en la presente investigación.

Quiero agradecer a mi asesor; Mg. Manuel Mezones Saavedra, por su dedicación, sus conocimientos y sus orientaciones, quien me ha guiado durante el desarrollo del proyecto inculcando en mí, un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico para mi formación profesional.

Agradecer a mi Universidad por haberme permitido formarme en ella y darme la oportunidad de poder alcanzar la meta.

A mis mejores amigos por motivarme a seguir adelante y brindarme su apoyo a lo largo de este proceso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. DESARROLLO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de investigación.....	13
3.2. Diseño de investigación.	13
3.3. Variables y operacionalización.....	14
3.4. Población, muestra y muestreo.....	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.	16
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	17
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	18
Contrastación de hipótesis específico 1.....	20
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Comunicación interna.....	15
Tabla 2	Variable Compromiso organizacional	Error! Bookmark not defined.
Tabla 3	Valores del coeficiente correlación Spearman.....	18
Tabla 4	Correlación entre Comunicación interna y Compromiso organizacional...	19
Tabla 5	Correlación entre Planificación y Compromiso organizacional	20
Tabla 6	Correlación entre Implementación y Compromiso organizacional	21
Tabla 7	Correlación entre Seguimiento y Compromiso organizacional	22
Tabla 8	Resultados descriptivos-Comunicación Interna.....	23
Tabla 9	Nivel de comunicación interna según dimensiones	23
Tabla 10	Resultados descriptivos-Compromiso organizacional	24
Tabla 11	Nivel de Compromiso organizacional, según dimensiones.....	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna con el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de Epsel,2023; se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y se aplicó la técnica de la encuesta a una muestra de 60 empleados. Los datos hallados, confirmaron la hipótesis planteada que existe una relación significativa entre las variables en estudio, que arrojó un coeficiente de Rho de Spearman alto de 0,875 y un nivel de significancia de 0.000 ($p=0.00<0.05$), por lo que se aceptó la hipótesis de trabajo planteada. Sin embargo, se halló que existen deficiencias en el nivel de comunicación interna, principalmente en la dimensión de seguimiento, cuyos resultados fueron bajos; mientras que el compromiso organizacional, se vio afectado significativamente por el tipo normativo, cuyos resultados fueron deficientes, lo que afectaba la performance de la empresa en estudio.

Palabras claves:

Comunicación interna, Trabajadores administrativos, Compromiso organizacional

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment in administrative workers from Epsel, 2023; An investigation was carried out with a quantitative approach, correlational descriptive level, non-experimental, cross-sectional design and the survey technique was applied to a sample of 60 employees. The data found confirmed the hypothesis that there is a significant relationship between the variables under study, which showed a high Spearman's Rho coefficient of 0.875 and a significance level of 0.000 ($p=0.00<0.05$), so it was accepted. the proposed working hypothesis. However, it was found that there are deficiencies in the level of internal communication, mainly in the monitoring dimension, whose results were low; while organizational commitment was significantly affected by the regulatory type, whose results were deficient, which affected the performance of the company under study.

Keywords:

Internal communication, Administrative workers, Organizational commitment

I. INTRODUCCIÓN

El compromiso laboral, es un pilar preponderante para lograr los objetivos de la empresa; es necesario analizar e identificar los factores influyentes que pueden afectar para evitar riesgos en áreas de la satisfacción del trabajador. Un estudio sobre esta variable, aplicado a 264 empleados de dieciséis empresas en Latinoamérica, arrojó un nivel de insatisfacción del 79% por los beneficios económicos y sociales recibidos; por lo que solicitaron una mejor comunicación interna y participación en los incentivos y reconocimientos (Soria-Barreto, 2021). En Bolivia, un estudio a 113 trabajadores de una empresa privada, evidenció que los sujetos involucrados en su trabajo presentaban mayor satisfacción laboral, mientras los que presentaban burnout manifestaban actitudes y sentimientos negativos en sus relaciones interpersonales, agotamiento emocional y alta insatisfacción en la organización (Sanjinez, 2023). Se destaca que el bajo nivel de compromiso, se suma a la carencia de programas eficaces que faciliten la comunicación interna como en México que nueve de diez empresas carecen del mismo (Chicaiza, 2020). Otro estudio realizado a docentes universitarios en Quito, Ecuador, halló que el 90 % de entrevistados se identificaban con la institución, por una adecuada dinámica comunicacional, que estimulaba mayor involucramiento y vinculación laboral (Jiménez, et al. 2021).

A nivel nacional, se aprecia que ante un entorno dinámico y súper comunicado, muchas organizaciones no asumen una gestión competitiva para lograr un nivel de comunicación interna que les permita asumir los retos, principalmente las instituciones públicas; no escuchan a sus empleados, no adoptan medidas para evitar la desigualdad o el resquebrajamiento de relaciones internas y de esta manera favorecer el compromiso, teniendo en cuenta la capacidad de servicio de sus propios trabajadores e implementando sistemas informacionales y flujos comunicacionales efectivos (Paredes, 2021; Guevara, 2021).

En ese sentido, una investigación dirigida a 135 colaboradores de una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano, determinó un nivel medio o regular en la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional al arrojar un coeficiente Rho de Spearman de 0.586, por lo que se recomendó mejorar la comunicación dentro de la organización a fin de lograr el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la empresa.

Y a nivel local, en la ciudad de Chiclayo, se ejecutó un estudio sobre comunicación interna y desempeño laboral, diseño descriptivo dirigido a 45 trabajadores en un hospital público; arrojó que el 42.2% calificó de regular la comunicación interna lo que incidía negativamente en el rendimiento y logro de metas de la organización (Requejo,2024).

A nivel de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque, se observó dificultades referido a la comunicación afectando seriamente al compromiso de los trabajadores, debido a fallas en las relaciones interpersonales, la comunicación de los jefes de áreas a los trabajadores, nivel de motivación y poco liderazgo ocasiona malestar en el equipo de trabajo.

En este contexto, se planteó el problema general de la siguiente manera: ¿Existe relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023? Y los problemas específicos fueron: 1.- ¿Existe relación entre la dimensión planificación de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023? 2.- ¿Existe relación entre la dimensión implementación de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023? 3.- ¿Existe relación entre la dimensión seguimiento de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023?

La justificación de la investigación, en lo teórico, se basó en el método científico, considerando como base teórica fuentes primarias y secundarias que permitieron brindar información relevante o referente a las variables de estudio. En lo práctico, el trabajo permitió generar resultados que conllevan a mejorar

las variables en estudio, con la finalidad de permitir resolver un problema de la institución por parte de los directivos. En lo metodológico, se utilizó la investigación descriptiva correlacional, técnicas e instrumentos confiables y validados para demostrar la asociación entre comunicación interna y compromiso organizacional. En lo social, se justificó, porque permitió desarrollar una labor articulada considerando que los aportes van a generar mayor identificación con las metas de la institución, del mismo modo mejorar la comunicación interna entre los compañeros de trabajo lo que permitirá una repercusión en el bienestar general de la empresa y del servicio que brindan a la sociedad.

El objetivo general de la investigación planteado fue: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023. Y los objetivos específicos fueron: 1.-Establecer la relación entre la dimensión planificación de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023. 2.-Establecer la relación entre la dimensión implementación de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023. 4.-Establecer la relación entre la dimensión seguimiento de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023. Y las hipótesis específicas:

1.-Existe una relación significativa entre la dimensión planificación, de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023. 2.-Existe una relación significativa entre la dimensión implementación de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023. 3.-Existe una relación significativa entre la dimensión seguimiento de la comunicación interna, con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023.

II. DESARROLLO

Los antecedentes encontrados sobre las variables de estudio son los siguientes ámbitos: A nivel internacional, Titisari, et al. (2021) estudió la influencia de la comunicación interna en la lealtad de empleados de PT. Perkebunan Nusantara XII (Persero) en Indonesia a una muestra de 200 empleados y descubrió un impacto relevante en el rendimiento laboral, hallaron que la mayoría percibe la comunicación como buena ya que cuando surgen problemas o quejas pueden acceder directamente a los jefes a fin de resolverlos para evitar conflictos y concentrar su esfuerzo en el cumplimiento de tareas efectivas; además personal con más de 5 años de permanencia, tiene una lealtad alta con su lugar de trabajo a pesar que se presentan mejores oportunidades en el mercado.

Novoa et al. (2021) investigó las estrategias comunicacionales internas con el compromiso en el trabajo en 26 empresas ecuatorianas, cuyo método con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional lo llevó a aplicar una encuesta a una muestra de 50 colaboradores. Concluyó que existió una relación alta al arrojar un R^2 de 0,745 un nivel de significancia de 5%, lo que significa que si la empresa mejora los niveles de comunicación en la organización, también lo hará el compromiso laboral, para ello es necesario la adecuación y flujo ágil de la información así como el apoyo de la interacción intergrupala para generar el compromiso que se evidenciará en la fuerza dedicación y concentración en las tareas del trabajador.

Martínez (2021) realizó una investigación en una universidad ecuatoriana las variables en estudio a trabajadores en su mayoría mujeres de tipo cuantitativo. Halló que más del 60% se encuentra desmotivado con las tareas encomendadas, siendo un factores el desconocimiento de la misión y cultura organizacional, la falta de actividades de integración, capacitación y adecuación al puesto de trabajo que afecta su performance y fidelidad laboral, por lo que se recomendó que periódicamente se organicen sesiones grupales participativas para informar el avance en el cumplimiento de metas y desarrollo

institucional que permitan alcanzar un posicionamiento relevante frente a la competencia.

A nivel nacional, Saldaña et al. (2023) en su estudio sobre comunicación interna y lealtad organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano, con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, corte transversal, a una muestra de 135 empleados. Concluyeron la relación significativa positiva entre ambos constructos con una Rho equivalente a 0.586, nivel moderado; debido a los resultados de las dimensiones estudiadas (tipos de comunicación) con puntaje medio en el orden del 79% (descendente) 86% (ascendente), mientras que la horizontal obtuvo un nivel bajo (55%). El compromiso laboral alcanzó un nivel medio (70 %) al igual que sus tipos: moral (66%), identificación con las metas (56%) y afectivo (55%), se recomendó acciones que mejoren la calidad de los mensajes, el estímulo y reconocimiento al esfuerzo por cumplir a cabalidad sus funciones asegurando su contribución en la empresa.

Guevara (2023) estudió la relación comunicación organizacional y compromiso organizacional en una municipalidad de Oyón, con enfoque cuantitativo nivel correlacional a una muestra de 105 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron que existe una asociación positiva alta con un valor 0.713 y una significancia de 0.00 siendo menor al establecido 0.05. Sin embargo, el nivel de las dimensiones de la primera variable estuvo por debajo del promedio en cuanto no existe un flujo constante de comunicación descendente (41% nunca y casi nunca); la fluidez horizontal entre trabajadores (36% nunca y casi nunca) y la identificación con la entidad (44% nunca casi nunca) ni tampoco existe un vínculo moral individual con la misma (41% nunca y casi nunca).

Paredes (2021) estudió la relación comunicación interna y compromiso en un municipio de Barranca, con método cuantitativo correlacional, aplicó encuestas a una muestra 123 administrativos y personal operativo. Concluyó que esta asociación de variable tuvo un nivel bajo al arrojar un Rho Spearman de 0,336; las dimensiones de la comunicación jefe-empleado y viceversa

obtuvieron grado moderado ($Rho=0,578$ y $0,520$); mientras que entre trabajadores fue bajo ($Rho=0,325$); se notó limitaciones de liderazgo directivo y capacidad de escucha como retroalimentación que le permita desarrollar acciones en beneficio de los trabajadores, facilitar los canales para el envío de información relevante y oportuna, como estímulo para lograr eficacia, cobrar significado a su labor, lealtad y recibir recomendaciones que hagan sentir la relevancia de su contribución al desarrollo institucional.

Góngora (2020) investigó la correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional en un centro educativo en Lima, con enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicó dos cuestionarios a 80 profesores. a 80 docentes. Los resultados arrojaron una relación moderada entre variables ($Rho=0,576$) y también en las dimensiones de la primera variable, así se tiene el nivel descendente ($Rho=0,579$), ascendente ($Rho=0,596$) y horizontal ($Rho=0,572$) con un nivel de significancia de 0.000; siendo los factores influyentes la limitación de habilidades comunicativas en directivos, un diálogo más permanente, priorizar las expectativas docente, agilidad en el flujo comunicativo interno, trabajo en equipo para lograr metas comunes y generar compromiso organizacional.

A nivel local, Torres (2022) estudió la relación entre comunicación interna y clima organizacional en el área administrativa en una universidad privada del norte, usó una investigación de tipo aplicada, con nivel relacional, a una muestra de 107 trabajadores. Halló que el 86% consideraron el nivel de comunicación interna medio, afectando este resultado factores como el proceso de este fenómeno social, el tipo y la necesidad de comunicarse; mientras que el 81% manifestaron que el nivel del clima laboral era alto, siendo las causas, el sentido de pertenencia, motivación laboral en el orden del 69 % y 70 % nivel alto; se recomienda proponer acciones efectivas para mejorar el proceso comunicacional interno, los incentivos, la estabilidad laboral para mejorar la satisfacción, la identificación dentro de un entorno positivo.

León y Estrada (2022) en su investigación Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, Chiclayo,

que tiene como objetivo determinar la asociación entre ambas variables, empleó un enfoque cuantitativo, investigación básica, diseño metodológico no experimental, de nivel correlacional y aplicó una encuesta a una muestra de treinta tres colaboradores. Reveló que existe una relación positiva y significativa (sig. 000) de grado moderado ($Rho. 664$) entre ambos constructos estudiados, señalando que al mejorar la comunicación organizacional en la institución también se logrará un mayor compromiso de los colaboradores.

Montenegro (2021) aplicó estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores, empleando una metodología de tipo aplicada, con alcance explicativo de enfoque cuantitativo con diseño pre experimental. Entre sus resultados, indicaron que el 47% de los trabajadores indicaron que están de acuerdo que en la institución se manejan los problemas de manera asertiva, asimismo el 75% está de acuerdo que se fomenta el compañerismo, además son tolerantes.

Concluye que antes de iniciar la aplicación, los trabajadores no tienen iniciativa, no se anticipan ante problemas o necesidades futuras de la Institución, donde ello cambio mediante la aplicación del plan de comunicación, debido a que permitió que los trabajadores puedan mejorar sus relaciones interpersonales al fomentarles los aspectos estratégicos, motivarlos por medio de talleres, reconocer sus logros y mejorando la comunicación interna.

La variable comunicación interna, es el pilar del funcionamiento de la estructura organizacional ya que se necesita para unir esfuerzos y lograr los objetivos preestablecidos; la definición de esta variable es amplia y variada, se conceptualiza como un proceso de doble vía de información que fluye dentro de la empresa a todo nivel para cumplir con lo establecido (Charry, 2018), además como generador de espacios de consenso y coordinación entre trabajadores para lograr metas comunes, de presentarse fallos, pone en peligro el éxito (Martínez et al. 2018).

También se conceptualiza la comunicación interna, como un conjunto de actividades para crear y mantener relaciones favorables internas ,haciendo uso

de medios eficaces que informen, integren, motiven y faciliten la unidad entre los trabajadores en pro de los objetivos preestablecidos de la empresa (Oyarvide et al. 2017), por último, como los actos internos de la entidad para difundir mensajes y de recibir respuestas, generando retroalimentación e interacción mutua entre los altos funcionarios y los servidores de la institución (Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR, 2017).

La importancia de este constructo en la organización, se basa en el cambio que produce ya que genera y garantiza la eficacia en la ejecución de funciones y responsabilidades para abocarse a la consecución de metas, así como mejora el rendimiento y la lealtad de los trabajadores (John,2020; Espinosa, et al 2017); además juega un rol fundamental como transmisor de planes, objetivos, misión, visión, metas, valores estratégicos de su cultura organización, motivando la coordinación de esfuerzos, compromiso, sentido de pertenencia y buen ambiente laboral; además de acoger opiniones y sugerencias como indicador de escucha empática y valoración (SERVIR, 2017).

Los objetivos de la comunicación interna se orientan a promover la implicación de los trabajadores con la visión, misión y cultura de la empresa, así como su compromiso y lealtad con la entidad, proyectar una imagen favorable a nivel externo, participar en forma activa para desarrollar un flujo informacional en los distintos niveles ascendente, descendente y horizontal que fomenten la articulación e integración empresarial, involucrar al personal en los proyectos de desarrollo empresarial, consolidar el direccionamiento gerencial para enfrentar los cambios del entorno, con el apoyo de una comunicación interna y externa estratégica y competitiva (Quiñones, 2021).

Entre sus funciones se consideran la investigación para establecer una política de escucha, sensibilización y la adopción de medidas que generen bienestar laboral; y las responsabilidades en este campo, se centran en fijar objetivos, prioridades y estrategias comunicativas que permitan difundir y acceder a la información, establecer flujos dinámicos y efectivos integrados al sistema general de la empresa (Quiñones,2021).

Existen tres tipos de comunicación interna, descendente cuyo flujo viene de arriba – alta dirección - hacia abajo – empleados.; ascendente, que se expresa desde el nivel inferior al superior de la entidad; y la horizontal, que se relaciona entre empleados del mismo nivel jerárquico (Quiñones, et al. 2021; Barranzuela, 2019); ese entramado de direccionamiento y flujos de información y comunicación permite articular las relaciones, coordinaciones, ejecuciones de responsabilidades de carácter formal para lograr los objetivos institucionales.

Los beneficios que ofrece una comunicación interna eficaz, son varios como el fortalecimiento de la identidad empresarial, la generación de un entorno motivador y confiable, evitar los conflictos y la desigualdad entre trabajadores y promover la unidad, el entendimiento y consenso para lograr los compromisos ante posibles bloqueos, fomentar el intercambio informativo, difundir los premios y reconocimientos obtenidos por la empresa (Núñez, 2016).

Las teorías científicas que respaldan este constructo son las siguientes: la comunicación como sistema social de Niklas Luhmann (2007), que considera a la organización como organismo vivo cuyo motor es la comunicación enfocada sinérgicamente; que pondera las interrelaciones con el entorno, los flujos comunicativos multidireccionales, el trabajo grupal y la búsqueda de patrones de retroalimentación que generan un circuito comunicativo dinámico y enriquecedor (Rodríguez, 2015).

También, la teoría de la geometría de la comunicación de Plizzolante (2003), que sostiene que la comunicación empresarial se hace estratégica en la medida que sabemos dónde estamos y a dónde queremos llegar para generar un intercambio positivo con sus públicos, siendo la comunicación una herramienta poderosa para gerencia eficazmente la cultura, la identidad y su imagen propia (Rodríguez, 2015).

Y la teoría de redes centrada en la comunicación corporativa interna de las organizaciones de Martínez de Velasco y Nosnik (1988) que facilita una mejor comprensión de cómo se comunican las diferentes partes de la

organización y a partir de ello, se puede mejorar la comunicación, tanto los canales como los contenidos de los mensajes (Manifiesta, 2023).

Las dimensiones de la variable comunicación interna son tres: la planificación que consta de la identificación del nombre de la comunicación, el objetivo que se desea alcanzar; la fuente o el órgano que desea transmitir el mensaje; la audiencia o receptor; el contenido que se quiere decir; el canal que transmitirá la comunicación y la frecuencia o periodicidad de envío (SERVIR, 2017); esta fase implica la elaboración del plan de comunicación, como guía ejecución de las acciones previstas.

La segunda dimensión, implementación del plan de comunicación, es decir la difusión de los mensajes, alineados a los objetivos propuestos en el documento, de ser el caso, puede ser que en el desarrollo de las actividades programadas existan variaciones debido a adaptaciones de acuerdo al entorno o a las necesidades de la empresa.

En relación a la tercera dimensión, seguimiento, referida al control y evaluación de las acciones de comunicación interna, a través de revisiones periódicas para evaluar su progreso establecidas en el plan; es importante el seguimiento constante del cumplimiento de las actividades en los plazos establecidos; en caso de incumplimientos o variaciones hay que comunicar y sustentar en un informe, alcanzando la propuestas de solución o la implementación de mejoras como parte del proceso de comunicativo institucional (SERVIR, 2017).

La segunda variable, compromiso organizacional, hace alusión al nivel de identificación de un trabajador con la organización y su deseo de mantenerse ligado a ella; también como la capacidad de sentir como propios los objetivos organizacionales lo que lleva al cumplimiento de sus obligaciones personales, profesionales y laborales (Alles, 2019); además como un estado psicológico que genera un proceso de integración de metas personales y organizacionales, que motiva a un compromiso y participación activa por alcanzar metas comunes (Estrada y Mamani, 2020)

La importancia de este constructo radica en el respeto, solidaridad, reconocimiento y la adecuada designación de roles, estos valores constituyen el estímulo del trabajador con su sentido de pertenencia, lo que reditúa en un mayor desempeño, desarrollo y orientación al logro de las metas trazadas.; también provoca la sensación de orgullo, reconocimiento y pertenencia, un clima de bienestar positivo que ayude a superar barreras psicológicas o factores que generan estrés laboral (Mehech y Gómez, 2016)

El compromiso laboral como estado afectivo-motivacional, se caracteriza por tres componentes como el vigor que se demuestra con altos niveles de energía y resistencia mental en el trabajo; la dedicación que se asocia con una participación activa en el trabajo y los sentimientos de entusiasmo, orgullo e importancia; y la absorción que se refiere a ser totalmente enfocado y felizmente absorto en el trabajo (Barral, 2018; Schaufeli et al. 2016).

Entre las teorías que sustentan el compromiso organizacional, se encuentra la teoría del compromiso actitudinal de Allen y Meyer (1991) quienes refieren que los trabajadores al experimentar apego hacia la empresa, desarrollan mejor su labor, buscan permanecer y encontrar su estabilidad, evalúan los beneficios que gozan al desarrollar mejor sus actividades frente al riesgo de abandonarla e irse a trabajar a otra organización, por lo que asume una actitud positiva, por los beneficios mayores que le reporta su permanencia (Saladrigas, 2015).

La teoría de Gibson (1996) considera que el compromiso organizacional, es un variable muy influente en la motivación del trabajador que impulsa el deseo de ejecutar las actividades encomendadas y sirve además como guía en su vida (Medina, 2012); y por último la teoría de Arias (1980) basada de las actitudes y expectativas, consideran el compromiso, se ve primero influenciado o requiere mantener una predisposición activa y positiva por parte del trabajador, que motiven a desarrollar las actividades, asimismo aborda las expectativas que surgen en torno al ámbito laboral y las relaciones entre los trabajadores (Arias, 2015).

Las dimensiones del compromiso abarcan tres constructos, la primera es el aspecto afectivo, que toma como base el deseo, refiriéndose a los lazos emocionales forjados por las personas hacia la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, por ende, disfrutan de su permanencia en la organización.

La segunda dimensión, es la continuidad que es muy posible encontrar una conciencia de la persona con respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían, en caso de dejar la organización o desea, de los costos financieros, físicos y psicológicos, en donde se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo (Arias, 2015).

Consta de un compromiso por parte de la necesidad de seguir contando con empleo, reflejándose aquí una faceta calculadora, que hace referencia a la prosecución de inversión acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización, dejarla resulta cada vez más costoso, donde por ende se crea un compromiso de omisión.

La tercera dimensión normativa, se encuentra la creencia en la lealtad a la organización, quizá por recibir ciertas prestaciones, conducentes a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia, que da como concordancia con la teoría de la reciprocidad, quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante (Arias, 2015).

III. METODOLOGÍA

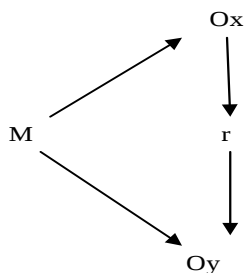
3.1. Tipo de investigación.

Esta investigación, fue de enfoque cuantitativo, donde se hizo referencia a los datos recolectados que se procesaron de manera estadística. De acuerdo con Pereyra (2020) manifiesta que un estudio de enfoque cuantitativo, es sistemática de cualquier ocurrencia, vía técnica estadística, matemática. En el presente estudio, la información recolectada, pasó por un análisis estadístico, con la finalidad de describir los procesos mediante datos numéricos

Fue de tipo básica y correlacional, según Niño (2019) porque buscó obtener información que permita la resolución de los problemas encontrados en la unidad de análisis. A la vez, se pretendió establecer la asociación entre las variables a través de la unidad de análisis.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño empleado, fue no experimental, no se manipuló variable alguna, se analizó cada constructo para establecer una asociación entre ambas (Hernández et al., 2014). A continuación, se grafica este tipo de investigación



Donde:

m= trabajadores;

Ox= Comunicación interna;

Oy= Compromiso organizacional

r= Coeficiente de relación

3.3. Variables y operacionalización.

Variable x. Comunicación interna

Definición conceptual

Comprende en las acciones que se desarrollan dentro de una organización, para brindar mensajes a los servidores civiles que la integran (SERVIR, 2017).

Definición operacional

SERVIR (2017) establece que el proceso de comunicación interna, está conformada por tres fases, planificación, implementación y seguimiento.

Variable y Compromiso organizacional

Definición conceptual

Se refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella (Arias, 2015).

Definición operacional

Por su parte Meyer y Allen (2015) considera que el compromiso institucional, se basa en un constructo único, donde se establece una división del compromiso tales como: componente afectivo, de continuidad y normativo

Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable: Comunicación interna

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS
Comunicación interna	Planificación	Nombre Objetivo Emisor Audiencia Mensaje Canal Frecuencia	Escalas nominales de Likert
	Implementación	Áreas Difusión Verificación Necesidades Actos	
	Seguimiento	Revisión Cumplimento Motivo Informe	

Tabla 2

Variable: Compromiso organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS
Compromiso organizacional	Afectivo	-Lazos emocionales -Satisfacción -Permanencia	Escalas nominales de Likert
	De continuidad	-Costos financieros -Costos físicos -Costos psicológicos -Necesidad de empleo -Pertenencia	
	Normativo	-Deber -Lealtad -Capacitación -Beneficios	

3.4. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa Epsel S.A; se define como el total de participantes que coinciden con un rango de especificaciones (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo lo manifestado por Ñaupas et a (2019) dedujeron que la muestra forma parte de la población y de presentación de los requerimientos solicitados para que la encuesta sea lo suficientemente clara, como para que no exista irregularidad. La muestra será conformada por los integrantes de la población por ser mínimo.

El muestreo empleado fue el no probabilístico, intencional. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) las muestras no probabilísticas, se refieren al criterio del investigador.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se empleó como técnica la encuesta. De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) esta técnica se refiere al diseño y en la ejecución de las interrogantes direccionadas, para la recolección de información.

El instrumento para comunicación interna que se empleó fue el cuestionario de 16 ítems, establecido por Autoridad Autónoma de Servicio Civil – SERVIR (2017). Y en cuanto al Compromiso Organizacional se utilizó el cuestionario de 18 ítems de Arias (2015). De acuerdo, Hernández y Mendoza (2018) manifestó que el cuestionario corresponde en la técnica de la encuesta, donde dicho instrumento cuenta con la característica de la formulación de un conjunto de interrogantes que guardan relación con las variables y los indicadores

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

Se utilizó el programa estadístico de SPSS para el procesamiento de datos a través de tablas, gráficos de barras, estadística descriptiva e inferencial.

Además, para probar las hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, procesando datos obtenidos de diferentes fuentes con los cuáles se elaboraron automáticamente, lo que arrojó tablas estadísticas con cantidades y sus porcentajes.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Como parte del procesamiento de información, se realizó la adecuación de la base de datos con la muestra, para ello se realizó el análisis de fiabilidad, la matriz de correlaciones de Pearson obteniendo su significancia bilateral. Asimismo, con el método descriptivo, permitió representar los resultados mediante tablas, con el software estadístico SPSS V26, para posterior realizar su análisis e interpretación de los resultados

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación al objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023, se apreció en la tabla 4 el resultado de acuerdo al índice de correlación de Rho de Spearman. A continuación, se detalla los valores

Tabla 1 *Valores del coeficiente correlación Spearman*

Valores	Interpretación
De -0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: tomado de Toro (2022).

4.1.- Contrastación de hipótesis

Análisis inferencial:

H1: Se da una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023

H0: No se da una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023

Significancia: 0.05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ rechazar H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ aceptar H_0

Se da una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023, como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 2 *Correlación entre Comunicación interna y Compromiso organizacional*

Comunicación interna			Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

En la tabla 4 se observó que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó el valor de 0,875, por lo que indicó una correlación alta. Asimismo, se evidenció que el nivel de significancia fue muy significativo de 0.000 ($p=0.00<0.05$), según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de trabajo, concluyendo que si existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023.

En relación al objetivo específico 1 sobre si existe relación entre la planificación en comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023, como se aprecia en la tabla 5, se presentan los resultados.

Contrastación de hipótesis específico 1

H0: No existe relación entre la planificación en comunicación organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023

H1: Existe relación entre la planificación en comunicación organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023

Tabla 3 *Correlación entre la planificación y compromiso organizacional*

		Planificación en Com. Org.	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Planificación en Com. Org.	1,000	,893**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60

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

En la tabla 5 se mostró un coeficiente Rho de Spearman, entre la planificación y el compromiso organizacional de un valor de 0.893 por lo que se confirma una correlación alta y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$). Lo cual significa que se rechaza H_0 y se concluye que si existe una relación alta y significativa entre la planificación de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A.2023

En cuanto al objetivo específico 2 sobre si existe relación entre la implementación en comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023, se muestran los hallazgos en la tabla 6.

Contrastación de hipótesis específica 2

H0. No existe relación entre la implementación en comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023.

H2. Existe relación entre la implementación en comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023.

Tabla 4 *Correlación entre Implementación y Compromiso organizacional*

			Implementación en Com. Org.	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Implementación en Com. Org.	Coefficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

La tabla 6 muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0.814, entre la implementación en comunicación organizacional y el compromiso organizacional, por lo que se confirma una correlación alta y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$); por ello, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se concluye que si existe una relación directa y significativa entre la implementación en comunicación organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel S.A., 2023.

Respecto al objetivo específico 3 sobre si existe relación entre el seguimiento en comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023, se detallan los resultados en la tabla 7.

H0: No existe relación entre el seguimiento de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel, 2023.

H3: Existe relación entre el seguimiento de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel, 2023.

Tabla 5 *Correlación entre el seguimiento y el compromiso organizacional*

			Seguimiento en Com. Org.	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Seguimiento en Com. Org.	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

La tabla 7 mostró que el coeficiente Rho de Spearman, arrojó un valor de 0.589 lo que confirma que entre el seguimiento de la comunicación interna y el compromiso organizacional tienen una correlación positiva, moderada y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y se concluye que si existe una relación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Epsel S.A. 2023.

En cuanto al análisis descriptivo, los resultados hallados de la variable comunicación interna fueron los siguientes:

Tabla 6 Resultados descriptivos-Comunicación interna

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	66.7%
Regular	18	30.0%
Alto	2	3.3%
Total	60	100%

Nota. Encuesta a trabajadores administrativos de la Epsel.

Interpretación. En la tabla 8 se observó que 40 trabajadores (66.7%) considera a la variable comunicación interna como un nivel deficiente, 18 trabajadores (30%) lo consideran regular y 2 trabajadores (3,3%) lo consideran alto.

Tabla 7 Nivel de comunicación interna según dimensiones

Nivel	Planificación		Implementación		Seguimiento	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	37	61.67	41	68,3	46	77.67
Regular	21	35.0	19	31,7	12	20.0
Alto	2	2	---	---	2	3.33
Total	60	100	60	100	60	100

Nota. Encuesta a trabajadores administrativos de Epsel.

Interpretación En la tabla 9 se apreció que las tres dimensiones de la comunicación interna alcanzaron los mayores niveles de bajo o deficiente, siendo el orden el seguimiento (77.67%) luego la implementación (68.3%) y por último la planificación (61.67%).

En cuanto a los resultados descriptivos, que se obtuvieron de la variable Compromiso Organizacional fueron los siguientes:

Tabla 8 Resultados descriptivos-Compromiso Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	55,0
Regular	23	38,3
Alto	4	6,7
Total	60	100%

Nota. Encuesta a trabajadores administrativos de Epsel

Interpretación. En la tabla 10 se aprecia a 33 trabajadores (55%) considera a la variable compromiso organizacional como un nivel bajo o deficiente, 23 trabajadores (38,3%) como nivel regular y 4 trabajadores (6,7%) como un nivel alto o eficiente.

Tabla 9 Nivel de compromiso organizacional, según dimensiones

Nivel	Afectivo		De continuidad		Normativo	
	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	34	56.67	34	56.7	41	68.33
Regular	24	40.0	20	33.3	14	23.33
Alto	2	3.33	6	10.0	5	8.33
Total	60	100	60	100	60	100

Nota. Encuesta a trabajadores administrativos de Epsel.

Interpretación. En la tabla 11 se mostró que las tres dimensiones de la variable compromiso organizacional alcanzaron un nivel de bajo o deficiente en el siguiente orden: normativo (68.33%), le sigue de continuidad y afectivo (56.7% y 56.67% respectivamente. En el nivel medio o regular se obtuvo la dimensión afectiva (40%), de continuidad (33.3%) y normativo (23.3%).

Discusión de resultados

Los hallazgos de la investigación respecto al objetivo general, arrojó un valor del coeficiente de Rho de Spearman, entre comunicación interna y compromiso organizacional de 0.875 que determina una correlación alta y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$). Estos resultados son similares al estudio de Novoa et al. (2021) en 26 empresas ecuatorianas, quién empleó el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y halló una relación alta de 0,745 y un nivel de significancia de 5% que significó que, si la empresa mejoraba los niveles de comunicación en las empresas, también se incrementaba su compromiso laboral. También coincide con el antecedente nacional de Guevara (2023) que empleó una investigación de tipo descriptivo correlacional a trabajadores de una municipalidad y cuyos resultados revelaron que existía una asociación positiva alta con un valor 0.713 y una significancia de 0.00 siendo menor al establecido 0.05. Sin embargo, no coinciden con los hallazgos de Titisari, et al. (2021) que descubrió que la mayoría de trabajadores, percibían la comunicación empresarial como buena, destacando que cuando surgen problemas tienen acceso directo a los jefes para solucionar los conflictos y concentrar sus esfuerzos en tareas efectivas; igualmente los trabajadores manifestaron su lealtad con su lugar de trabajo, a pesar de presentarse mejores oportunidades laborales.

Respecto al ámbito del compromiso organizacional, se destaca el aporte de Chicaiza (2020) quien sostiene que el bajo nivel de compromiso, se suma a la carencia de programas eficaces que faciliten la comunicación interna como en México que nueve de diez empresas carecen del mismo, de allí la importancia que adquiere la comunicación dentro de la organización, ya que permite la articulación, coordinación y unidad de esfuerzos para lograr las metas comunes que exige la empresa. En esta línea de aporte, también se encuentran Jiménez et al. (2021) quien, en un estudio realizado, halló que el 90 % se identificaban con la institución, debido a una adecuada dinámica comunicacional, que lo motivaba a un mayor involucramiento y vinculación laboral.

En cuanto al objetivo específico 1, según el coeficiente Rho de Spearman, entre la dimensión planificación de la comunicación organizacional y el compromiso laboral, existió una correlación alta con un valor de 0.893 y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$). Estos resultados, no coinciden con Martínez (2021) que en un estudio con trabajadores ecuatorianos en su mayoría mujeres de tipo cuantitativo, reveló que más del 60% se encuentra desmotivado ya que la empresa no cuenta con planificación estratégica lo que genera desconocimiento de la misión y cultural organizacional, encauce la coordinación y comunicación de las tareas y actividades de las áreas lo que afectaba su performance y fidelidad laboral, por lo que se recomendó que periódicamente se organizan sesiones grupales participativas.

Sobre esta dimensión de planificación de la comunicación interna es importante destacar como Charry (2018) que para ello es necesario que la empresa funcione como una estructura interna que integre los esfuerzos de los trabajadores para lograr los objetivos preestablecidos y metas comunes, para lograr el éxito (Martínez et al. 2018; Oyarvide et al. 2017). Asimismo, estos hallazgos corroboran la teoría de la geometría de la comunicación de Plizzolante, que sostiene que la comunicación empresarial es estratégica porque nos ubica dónde estamos y a dónde queremos llegar para generar la sostenibilidad en base a una integración e intercambio positivo con los trabajadores para el fortalecimiento y consolidación de su lealtad (Rodríguez, 2015).

Respecto al objetivo específico 2, de acuerdo a los resultados hallados y según el coeficiente Rho de Spearman obtenido de 0.814, entre la implementación en comunicación organizacional y el compromiso organizacional, por lo que se confirmó una correlación alta y significativa al nivel de 0.000 ($0.000 < 0.05$). Este resultado coincide con Saldaña et al. (2023) que en su estudio descriptivo correlacional halló relación significativa positiva entre ambos constructos con un Rho equivalente a 0.586, de nivel moderado, debido a los niveles regulares que se obtuvo en las dimensiones comunicación descendente (79%) ascendente (86%), mientras que la horizontal obtuvo un

nivel bajo (55%); ello llevó a recomendar a mejorar la implementación de mensajes de calidad y medios efectivos para lograr los objetivos comunicacionales y la lealtad del trabajador. Sin embargo, no coincide con el estudio explicativo de Montenegro (2021) que aplicó estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores, quien halló que el 47% de los trabajadores se encuentran a favor del manejo de problemas interno en forma activa y participativa y de manera asertiva, ello fomentará el compañerismo y motivará el sentido de pertenencia y aporte del su trabajo con respecto a las metas de la organizacionales.

Esta dimensión de implementación de la comunicación interna, también resulta crítica, ya que para lograr el cambio y garantizar la eficacia en la ejecución de funciones y responsabilidades es necesario comunicar los roles y la forma de desarrollar las actividades a través de un intercambio permanente de información del avance de los planes, involucrar a los empleados para que participen activamente y de esta manera estimular la lealtad y sentido de pertenencia de los trabajadores (John,2020; Espinosa, et al 2017; SERVIR, 2017).

En relación a los resultados hallados del objetivo específico 3, según el coeficiente Rho de Spearman, el seguimiento de la comunicación interna y el compromiso organizacional, se obtuvo una correlación moderada siendo el valor de 0.589 y significativa al nivel de 0.001 ($0.001 < 0.05$). Los hallazgos, coinciden con el estudio de Paredes (2021) sobre estas variables que mediante el método cuantitativo correlacional a personal operativo, halló un nivel bajo con un Rho Spearman de 0,336; siendo los factores limitaciones en la comunicación del jefe y trabajadores y viceversa, debido a una falta capacidad de escucha y retroalimentación para medir el avance o seguimiento de las tareas, facilitar los canales para el envío de información relevante y oportuna y de esta manera estimular el significado de la labor del trabajo y por ende de su compromiso. También coinciden los resultados con Góngora (2020) cuya investigación descriptiva correlacional de estos constructos, arrojó una relación moderada ($Rho=0,576$) debido a la agilidad en el flujo comunicativo interno de doble vía que mida el avance de

resultados, mejore el trabajo en equipo para lograr metas comunes y genere compromiso organizacional. También coincide con el hallazgo de Torres (2022) que en su estudio reveló que los trabajadores del área administrativa en el orden del 86% consideraron el nivel de comunicación interna medio, debido a deficiencias en el proceso de comunicación a nivel interno que limita comunicarse de forma fluida, coordinar y alinear los esfuerzos para lograr las metas que propone la organización.

Es importante destacar que la dimensión de seguimiento o control de la comunicación, implica desarrollar un flujo informacional en los distintos niveles ascendente, descendente y horizontal que fomenten la articulación e integración empresarial, involucrar al personal en los proyectos de desarrollo empresarial, consolidar el direccionamiento gerencial para enfrentar los cambios del entorno, con el apoyo de una comunicación interna y externa estratégica y competitiva (Quiñones, 2021).

De otro lado, cabe destacar que si bien, existe una correlación positiva y significativa entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional, lo que equivale decir si existe una comunicación interna positiva, entonces el compromiso organizacional de los trabajadores se fortalece, de allí que se ha comprobado la asociación entre estas variables de estudio. Sin embargo, en el análisis descriptivo de las variables, los resultados más significativos hallados alcanzaron en todas las dimensiones un nivel bajo o deficiente del orden del 66.7% en comunicación interna y 55% en compromiso organizacional, siendo la dimensión “seguimiento” la más crítica (77.67%) y la dimensión “compromiso normativo” el más deficiente (68.33%), lo que lleva a implementar un sistema de evaluación y seguimiento en la comunicación para la mejora continua así como la difusión y toma de conciencia del compromiso del trabajador en base a la normatividad y como deber de un trabajo competitivo para lograr los objetivos comunes, que benefician a ambas partes.

V. CONCLUSIONES

1.-Se confirmó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de Epsel, 2024, al arrojar un coeficiente de Rho de Spearman alto de 0,875 y un nivel de significancia de 0.000 ($p=0.00<0.05$), por lo que se aceptó la hipótesis de trabajo planteada.

2.-Se determinó la existencia de una relación directa y significativa entre la dimensión planificación de la comunicación interna con el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de Epsel, 2024, al obtenerse un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.893 lo que demostró una alta asociación entre la variable 1 y la dimensión 1V2.

3.- Se demostró que existe una relación directa y significativa entre la dimensión implementación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores administrativos de Epsel, 2024; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman hallado de 0.814, que evidenció una alta asociación entre las dos variables de estudio.

4.-Se evidenció que existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguimiento de la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores de Epsel,2024; al arrojar un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.589, comprobándose una moderada asociación entre las variables estudiadas.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de la institución:

1.- Para mejorar la dimensión de control en la comunicación interna: implementar indicadores o estándares en las distintas etapas del circuito comunicativo y flujo descendente, ascendente y horizontal para medir el conocimiento en el cumplimiento de objetivos y metas, el desarrollo eficaz y eficiente de tareas de las distintas áreas, propuestas de soluciones efectivas frente a problemas de falta de comprensión, medios ineficientes que logren una comunicación efectiva orientada al logro empresarial.

2.-Para mejorar la planificación de la comunicación: elaborar un análisis y diagnóstico comunicacional para identificar debilidades y fortalezas y desarrollar un plan estratégico, el diseño de estrategias y la implementación de actividades comunicacionales que integre a los trabajadores, favorezca el trabajo en equipo interfuncional con el apoyo mutuo para lograr los propósitos de la organización.

3.- Para mejorar la implementación de la comunicación interna: elaborar un plan de estímulos intrínsecos que motiven al personal a trabajar en equipo y elaborar propuestas de mejora del ambiente y satisfacción laboral, generando la creación de una cultura de servicio, basado en valores corporativos como la comunicación activa, recíproca y transparente que favorezca un clima de confianza y de retroalimentación efectiva, así como la lealtad del trabajador identificado con los principios y valores organizacionales y con los proyectos en beneficio del crecimiento y desarrollo del personal y profesional.

4.-Para mejorar el compromiso organizacional: organizar campañas para incrementar el compromiso normativo, diseñando una estrategia de mensajes y la selección de medios eficaces que generen en el trabajador sentido de pertenencia, orgullo y cumplimiento del deber y de sus responsabilidades para contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Comportamiento Organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Arias, L. (2015). Los salarios y el compromiso de los trabajadores (más dinero= mayor entrega. Publica social. <https://es.everand.com/book/354152357/Los-salarios-y-el-compromiso-de-los-trabajadores-mas-dinero-mayor-entrega>
- Arias-Galicia, F. (2015) *El compromiso personal hacia la organización* [tesis doctoral]. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Autoridad Nacional de Servicio Civil (2017). Resolución de Presidencia Ejecutiva. N° 151 - 2017 - SERVIR-PE. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1240901-151-2017-servir-pe>
- Barral, S. (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional*. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23856/Barral_BSC.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barranzuela, S. (2019). *Aplicación de estrategias de comunicación interna para mejorar el compromiso organizacional en los trabajadores de la Distribuidora Droguería Phryma S.A.C.- Chiclayo, 2018*. [Tesis pregrado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36550/Barranzuela_PSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Chicaiza, K. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de Salud Salcedo*. [Tesis pregrado]. Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://201.159.222.95/bitstream/123456789/2087/1/CHICAIZA%20PASTU%20c3%91A%20KARINA%20LISBETH.pdf>
- Espinosa, N. W., Icaza, M. C., G. S. y Adell, I. A. (1 de Junio de 2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, Vol. 6 núm. 1, p133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Estrada, E. y Mamani, H. (2020) Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova*

- Guevara, M. (2021). *Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epsa S.A.C.* [Tesis pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16699/Guevara_hm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Góngora, N. (2020). *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019* [Tesis de pregrado] Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43436>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Jiménez Peñarreta, K. M., Sánchez Montalván, S. E. y Rodríguez Recalde, J. S. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (63), 94–125. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a5>
- John, A. (2020), Internal communication and information integrity. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(1/2), 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- Martínez (2021). *Manejo estratégico de la comunicación interna para la fidelización de los trabajadores: Caso de estudio PUCE Santo Domingo.* [Tesis de maestría]. Universidad de las Américas. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13327>
- Martínez Muñoz, E., Hernández Gracia, T. J., Torres-Flórez, D., García Velázquez, M. del R. y Montañó Arango, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Manifiesta. com (27 de enero 2023) La calidad de la comunicación interna y la teoría de redes. <https://www.manifestacom.com/es/calidad-comunicacion-interna-y-teoria-redes/>
- Mehech, R., Cordero, T. y Gómez, H. (2016). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-Lima Sur2015.*[Tesis pregrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/32455/1/Mehech_bn.pdf

- Medina Aguerrebere, P. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de comunicación y salud*, 2 (1), p. 19-28.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (*Human Resource Management Review*). Vol.1, n° 1, pp. 61 – 98
- Montenegro, M. (2021). *Estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP "Cayetano Heredia"-Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8496/N%c3%ba%c3%b1ez%20Montenegro%20Marlon%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novoa, M., Vergara, J., Paredes, M. y Granja, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición. México.
- Núñez, K. K. (29 de marzo de 2016). GestioPolis, WebProfit Ltda. <https://www.gestiopolis.com/comunicacionorganizacional-tipos-flujos-barreras-yauditoria/>
- Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Requejo, M. (2024) *Estrategia de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de recursos humanos de un hospital público, Chiclayo 2022*. [Tesis de posgrado con mención en Gestión del Talento Humano]. Universidad Señor de Sipán.
- Rodríguez, I. (2015, febrero 17). Teorías de la comunicación organizacional. <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2016). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 701-716
- Saladrigas, H. (2015). Comunicación organizacional: matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista latina de comunicación social*, 8 (60), p. 1-7.

- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F. y Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238.
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sanjinez, S. (2023) Relación entre compromiso organizacional, burnout y satisfacción laboral en una entidad privada de la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio*, no. 26 (September): 49–76.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=173165570&lang=es&site=ehost-live>.
- Soria-Barreto, K., Zuniga-Jara, S. y Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información Tecnológica*, 32(3), 113–120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000300113>
- Titisari, P., Susanto, A. & Permatasari, Y. (2021). The Role of Internal Communication, Work Discipline, And Employee Loyalty on Employee Performance. *Quality-Access to Success*, 22(184), 166-170.
https://web.archive.org/web/20211011103531id_/https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20210930_79789f51-094b-444a-8fd7-d79de598c5ac.pdf
- Torres, C. (2022). Relación entre comunicación interna y el clima organizacional en el área administrativa de una universidad privada de Lambayeque, año 2021. [Tesis pregrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85916/Torres_TC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad del autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTORA

Yo, Bach. **Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie**, egresada de la Facultad de Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo, informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado: **“Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”** para poder obtener el Grado Académico de: Licenciado en Comunicación.

Por lo que declaro bajo juramento que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el autor que lo suscribe y afirmo, que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o en Internet. Así mismo, afirmo que soy responsable de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictaminen la Universidad Particular de Chiclayo y las leyes que para el presente apliquen.

Chiclayo, 27 de abril 2024



Bach. **Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie**

Anexo 2. Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo **Mg. MANUEL EDUARDO MEZONES SAAVEDRA**, identificado con DNI N°02608130, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, FACEN, Escuela Profesional de Comunicación de la Universidad Particular de Chiclayo.

DECLARO BAJO JURAMENTO que soy Asesor de la Tesis titulada **“Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”**, presentado por la **bachiller Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie**, identificada con de DNI N° 72926638 para optar el Título Profesional de Lic. en Comunicación, es auténtica, original, inédita y no vulnera los derechos intelectuales de terceros, por lo que asumo la responsabilidad si no se ajusta a la verdad, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, 27 de abril 2024



Mg. Manuel E. Mezones Saavedra

Anexo 3. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente informe de Tesis, titulado “Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”, cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, busca determinar la relación entre ambas variables de estudio. Será de beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Su participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 20 minutos. La información registrada será confidencial, y los nombres de los participantes no podrán ser conocidos por otras personas, ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Los datos no serán entregados a su persona y no habrá retribución por la participación en este estudio,

Por lo tanto: Sí acepta voluntariamente participar en este estudio, sírvase contestar con toda honestidad la presente encuesta.

Muy agradecida.

Chiclayo, 06 marzo de 2023

Anexo 4. Instrumentos de investigación

ANEXO: CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN INTERNA

El presente instrumento de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de comunicación interna de la institución en estudio. Agradeceremos marcar con un aspa su valoración. Los datos son confidenciales. La escala valorativa es : (1) Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo

COMUNICACIÓN INTERNA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
1	La institución solicita a los órganos y unidades orgánicas una relación de los actos de comunicación interna que desean realizar.					
2	Asigna un nombre claro que denote la información que se quiere transmitir.					
3	Precisa el objetivo que se quiere alcanzar con la comunicación.					
4	Define el órgano o unidad orgánica de donde proviene o envía el mensaje.					
5	Define el destinatario del mensaje; a toda la entidad o a determinados órganos, unidades orgánicas, puestos, niveles, entre otros.					
6	Identifica qué es lo que quiere decir en sus mensajes claves para desarrollar una comunicación interna comprensible.					
7	Define el canal o canales para transmitir los mensajes, la fecha y/o periodicidad de los envíos.					
DIMENSIÓN: IMPLEMENTACIÓN		1	2	3	4	5
8	Realiza de manera progresiva, acciones para gestionar la comunicación ascendente, generando espacios para canalizar mensajes enviados por sus servidores civiles hacia la alta dirección.					
9	Implementa un sistema de buzón de sugerencias, se revisa periódicamente (semanal, quincenal o mensual) y la información recabada se transmite a los órganos correspondientes para las acciones o planes de mejora.					
10	Se organizan entrevistas individuales y/o grupos focales para conocer la percepción de los/las servidores/as respecto a determinados cambios, actividades, políticas, acciones de la entidad y luego se transmite oportunamente a la alta dirección.					
11	Se elabora un plan de comunicación Interna, en base a la información obtenida previamente de los órganos y unidades orgánicas de la entidad					
12	El área responsable de implementar el Plan de Comunicación Interna. Va lida con las áreas emisoras el contenido final de los mensajes para su difusión					
DIMENSIÓN: SEGUIMIENTO		1	2	3	4	5
13	El área responsable, verifica que todos los aspectos de la comunicación guarden relación con los objetivos establecidos en el Plan.					
14	En caso de existir variaciones en el plan de comunicación por necesidades de la institución o exigencias de un entorno dinámico, la institución realiza actividades comunicativas adicionales no previstos con anterioridad en el plan.					
15	La institución, efectúa el seguimiento, revisa el cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas y en el plazo establecido.					
16	Los motivos de cualquier incumplimiento o variación del mismo son expuestos y sustentados en el informe de seguimiento para implementar mejoras en el proceso de comunicación interna de la entidad.					

ANEXO: CUESTIONARIO: COMPROMISO LABORAL

El presente instrumento de investigación tiene como objetivo conocer el nivel de compromiso laboral de la institución en estudio. Agradeceremos marcar con un aspa su valoración. Los datos son confidenciales. La escala valorativa es : (1) Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo.

Nº	COMPROMISO LABORAL	Escala de Valoración				
	DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO	1	2	3	4	5
1	¿El trabajador se siente satisfecho (contento) con la labor que desempeña en la institución?					
2	¿El trabajador se siente identificado con su labor por el tiempo transcurrido en la institución?					
3	¿El trabajador mantiene un gran aprecio personal por la institución?					
4	¿El trabajador se siente como parte de una familia en la institución?					
5	¿El trabajador siente los problemas de la institución como si fueran propios?					
6	¿El trabajador percibe que la institución es reconocida por la ciudadanía y su familia?					
7	¿El trabajador considera pasar el resto de su vida laboral en la institución?					
	DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	1	2	3	4	5
8	¿El trabajador permanece en la institución por el sueldo y prestaciones sociales que no se igualan a otras empresas?					
9	¿El trabajador sin pensarlo dejaría su trabajo actual por otras propuestas laborales?					
10	¿El trabajador sigue laborando en la institución, por la garantía de seguridad y beneficios laborales, difícil de encontrar en otros empleos?					
11	¿El trabajador en caso dejara su área laboral, incluso si quisiera hacerlo, afectaría significativamente a la institución?					
12	¿El trabajador interrumpiría demasiadas cosas en su vida, si decidiera dejara su trabajo actual?					
	DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO	1	2	3	4	5
13	¿El trabajador sigue laborando en la institución obligado por el contexto?					
14	¿El trabajador aun considerando otras propuestas con mejores condiciones, no dejaría inmediatamente la institución, por sentirse cómodo?					
15	¿El trabajador sentiría culpabilidad si dejase su área laboral por la pérdida de experiencias valiosas?					
16	El trabajador no abandonaría su área laboral, porque siente obligación legal con la institución?					
17	¿El trabajador se siente leal con su área laboral?					
18	¿El trabajador cree que le debe mucho al área laboral de la institución?					

Anexo 5: Validación de Expertos

EXPERTO 1



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Juan José Soto Limo, con DNI N° 40973898, especialista en comunicación social y ejerzo el grado profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento “Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”, de la Bch. Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie luego de hacer las verificaciones, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N	Criterios	Bueno	Regular	Deficiente
1	Relación entre la variable y la dimensión	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem	X		
4	Relación entre ítem y la opción de respuesta	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible	X		

En señal de conformidad firmo la presente,

Chiclayo, 8 de febrero 2023.

Lic. Juan José Soto Limo
DNI: 40973898

EXPERTO 2



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, Milagros del Rosario Santisteban Nuñez, con DNI N° 16618753, Analista de imagen corporativa y ejerzo el grado profesional de Licenciado en Relaciones Públicas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento "Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023", de la Bch. Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie luego de hacer las verificaciones, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N	Criterios	Bueno	Regular	Deficiente
1	Relación entre la variable y la dimensión	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem	X		
4	Relación entre ítem y la opción de respuesta	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible	X		

En señal de conformidad firmo la presente,

Chiclayo, 10 de febrero 2023.

Lic. Milagros del Rosario Santisteban Nuñez
DNI: 16618753



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, César Augusto Ayasta Mechán, con DNI N° 16627061, jefe de imagen corporativa y gestión social, ejerzo el grado profesional de Licenciado en Relaciones Públicas y ostento el grado de maestría en Gestión Pública.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación, el instrumento "Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023", de la Bch. Ucañay Fernandez, Aleyda Estephanie luego de hacer las verificaciones, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N	Criterios	Bueno	Regular	Deficiente
1	Relación entre la variable y la dimensión	X		
2	Relación entre la dimensión y el indicador	X		
3	Relación entre el indicador y el ítem	X		
4	Relación entre ítem y la opción de respuesta	X		
5	La redacción es clara, precisa y comprensible	X		

En señal de conformidad firmo la presente,

Chiclayo, 12 de febrero 2023.

Lic. César Augusto Ayasta Mechán
DNI: 16627061

Anexo 6: Matriz de consistencia: “Comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de Epsel, 2023”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DE ESTUDIO					
Comunicación interna	Consta de los actos que se realizan dentro de la entidad para difundir mensajes a los servidores civiles que la conforman (SERVIR, 2017)	Servir (2017) establece que el proceso de comunicación interna, está conformada por tres fases, planificación, implementación y seguimiento.	Planificación	Nombre de la comunicación	Nominal / escala Likert
				Objetivo de la comunicación	
				Emisor	
				Audiencia	
				Mensaje	
				Canal	
				Frecuencia	
			Implementación	Áreas emisores del contenido	
				Difusión del mensaje	
				Verificación de los objetivos	
				Necesidades organizacionales	
				Actos de comunicación	
			Seguimiento	Revisión del cumplimiento de las actividades	
				Cumplimiento de los plazos establecidos	
				Motivo del incumplimiento	
				Informe de seguimiento	
Compromiso organizacional	Se refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella (Arias, 2015).	Por su parte Meyer y Allen (2015), consideran el compromiso como un constructo único, donde propusieron una división del compromiso de tres componentes, afectivo, de continuidad y normativo.	Compromiso afectivo	Lazos emocionales	Nominal / escala Likert
				Satisfacción de sus necesidades	
				Permanencia en la organización	
			Compromiso de continuidad	Inversiones en tiempo y esfuerzo	
				Costos financieros	
				Costos físicos	
				Costos psicológicos	
				Necesidad de empleo	
				Pertenencia a la organización	
			Compromiso normativo	Deber a la organización	
				Lealtad a la organización	
				Capacitación	
				Otorgamiento de beneficios	

Anexo 7 : Grado de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Grado de confiabilidad	Alfa de Cronbach
Excelente confiabilidad	[0.9 y 1]
Buena confiabilidad	[0.81 y 0.89]
Aceptable confiabilidad	[0.71 y 0.80]
Cuestionable confiabilidad	[0.61 y 0.70]
Pobre confiabilidad	[0.51 y 0.60]
Inaceptable confiabilidad	[0.50 y menos >

Fiabilidad de la Variable 1 – Comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	16

Nota: Elaboración propia.

Fiabilidad de la Variable 2 – Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	18

Nota: Elaboración propia.