



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación interna y compromiso organizacional en los
colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús
María, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORES:

Calero Saravia, Luis Humberto (ORCID: 0000-0001-6891-7569)

Quito Ferrer, Diana Carolina (ORCID: 0000-0002-2045-5606)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a toda mi familia principalmente a mis padres.

Agradecimiento

A Dios por sostenerme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres.

A nuestra asesora, Rosa Elvira Villanueva Figueroa

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice	vi
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEORICO	4
III. METODOLOGIA	
3.1 Enfoque de investigación	12
3.2 Método de investigación	12
3.3 Tipo y diseño de la investigación	12
3.4 Variables y Operacionalización	13
3.5 Población y muestra	19
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección	19
3.7 Procedimientos	20
3.8 Método de análisis de datos	21
3.9 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. CONCLUSIONES	37
VI.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según comunicación interna.....	23
Tabla 2 Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional.....	24
Tabla 3 Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación descendente.....	25
Tabla 4 Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación ascendente.	26
Tabla 5 Tabla cruzada de distribución de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación horizontal.	27
Tabla 6 Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación interna.....	28
Tabla 7 Tabla de correlación de Spearman.....	29
Tabla 8 Correlación Rho de Spearman comunicación interna versus compromiso organizacional.	30
Tabla 9 Correlación Rho de Spearman comunicación interna descendente versus compromiso organizacional.	31
Tabla 10 Correlación Rho de Spearman comunicación interna ascendente versus compromiso organizacional.....	31
Tabla 11 Correlación Rho de Spearman comunicación interna horizontal Versus compromiso organizacional.	32

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución porcentual de la variable Comunicación Interna	23
Figura 2 Distribución porcentual de la variable compromiso organizacional	24
Figura 3 Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según Compromiso organizacional por nivel de comunicación descendente.....	25
Figura 4 Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación ascendente.	27
Figura 5 Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación horizontal.	28
Figura 6 Distribución porcentual de la Institución Educativa Arco Iris Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación interna.	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general el determinar la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020. El enfoque del estudio fue de carácter cuantitativo, de tipo básico, el diseño a su vez fue no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional, siendo la población de 60 colaboradores por lo cual se efectuó una muestra censal al íntegro del personal, a quienes se les aplicaron 2 cuestionarios elaborados dichos instrumentos por los autores, sobre las variables comunicación interna y compromiso organizacional respectivamente, cuyo grado confiabilidad fue alto de acuerdo a la prueba Alfa de Cronbach, concluyendo el estudio que la comunicación interna se relaciona directa y significativamente ($Rho=0,571$) y ($p=0,001$) entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Palabras clave: comunicación, compromiso, organizacional, colaboradores, Institución.

Abstract

The general objective of the present study was to determine the relationship between internal communication and the organizational commitment of the collaborators of the Institution Educativa Arco Iris. Jesús María, 2020. The focus of the study was quantitative, basic, the design in turn was non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational, deductive method, with the population of 60 collaborators, for which a census sample was made of the entire staff, to whom 2 questionnaires prepared by the authors were applied , on the variables internal communication and organizational commitment respectively, whose degree of reliability was high according to Cronbach's Alpha test, concluding the inquiry that internal communication is directly and significantly correlated ($Rho = 0.571$) and ($p = 0.001$) between the internal communication and organizational commitment of IE Rainbow de Jesús María employees, 2020.

Keywords: communication, commitment, organizational, collaborators, Institutio

I. INTRODUCCION

La comunicación es un proceso que permite la interacción entre los seres humanos de manera efectiva en todos las áreas o ámbitos de la sociedad, y llega a tener una gran importancia cuando se relaciona directamente en las organizaciones especialmente del ámbito educativo.

En el nivel internacional, Palacios (2014) mencionó que en México se realizan aportes muy importantes al conocimiento de la comunicación a nivel de las organizaciones para superar modelos tradicionales o paradigmas, de esta manera se proceda al cambio de la realidad para superar los problemas y así lograr que las relaciones de la organización con su público mejoren para que el aspecto laboral sea más productivo.

Según la autora los modelos anticuados de comunicación no generan que la comunicación sea productiva, y ello no permite que se logre una mayor identificación de las personas pertenecientes a una organización; esta problemática que a su criterio se extiende a países como Argentina, Chile, Colombia y España urge de estudios planteando soluciones a estos hechos para mejorar la comunicación organizacional y lograr la identidad y compromiso institucional.

En el Perú, el Ministerio de Educación (2015), implementó a nivel nacional la Reforma Educativa con el objetivo de mejorar la organización en las instituciones educativas utilizando para ello los documentos de gestión de carácter oficial como el Marco del Buen Desempeño Directivo (MBDD), el Marco del Buen Desempeño Docente (MBDD), Manual para Directivos, entre otros, siendo los documentos mencionados orientadores para conseguir un buen clima organizacional en las instituciones educativas tanto públicas como privadas.

En el ámbito de la institución educativo Arco iris ubicado en Jesús María, se observa e identifica el problema relacionado a la comunicación interna que afecta el compromiso organizacional en los colaboradores; ello debido a la falta de establecimiento de formas de comunicación interna eficientes, con burocracia en la información circulante que tienen como efecto un distanciamiento en el trato, descoordinaciones en el entendimiento y ejecución de las tareas encargadas y conflictos entre algunos colaboradores, generando el individualismo y la falta de compromiso con la entidad educativa. En base a la problemática descrita se formula el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la comunicación

interna con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución educativa Arco Iris, Jesús María, 2020?

Entre los problemas específicos tenemos los siguientes: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020? ¿Qué relación existe entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020? y ¿Qué relación existe entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020? La presente investigación tiene como justificación práctica, la de permitir conocer la realidad en la cual se genera la comunicación interna y su incidencia en el compromiso organizacional, así se podrán establecer algunas estrategias que posibiliten una mejor interacción entre el personal interno del centro educativo.

Asimismo, se justifica de manera teórica porque permitirá conocer conceptos, características e información actual sobre el tema y que serán descritos ordenadamente.

La justificación metodológica radica en el hecho de que se utilizarán los procedimientos del método científico, que permitirá presentar un estudio confiable y cuyos resultados se consideren para el conocimiento y ampliación en futuras investigaciones.

Con relación al objetivo general se consigna el siguiente: Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación existente entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020, Determinar la relación existente entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 y Precisar la relación existente entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Por ser un estudio correlacional se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020. En cuanto a las hipótesis específicas tenemos las siguientes: Existe relación directa entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020; Existe relación directa entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 y Existe relación directa entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

I. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se consideran los antecedentes a nivel internacional y nacional, que coadyuvarán al propósito planteado; en el entorno internacional tenemos a López (2016) , quien desarrolló la tesis sobre *Relación de satisfacción de la Comunicación interna y el Compromiso Organizacional en un Instituto de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil*, en la Universidad de Casa Grande de Ecuador, dicho estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la mencionada casa de estudios, para cuyo efecto utilizaron el enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo correlacional aplicado a una muestra compuesta por 103 personas entre personal docente y administrativo. Los resultados consignan que el 75% de la muestra percibe que en el centro de trabajo existe una buena comunicación y por ello se sienten identificados con el compromiso organizacional, siendo asimismo el resultado de significancia de $p = < 0,01$ lo cual indica una relación positiva moderada por lo cual se determina que una alta y buena comunicación generará un alto grado de compromiso organizacional.

Neto (2017), en el artículo publicado en la Universidad de Porto en Brasil, sobre *Comunicación interna y el Compromiso Organizacional en la Autoridad de Condiciones de Trabajo en la ciudad de Porto*, estableció como propósito de la investigación analizar las estrategias de comunicación interna y cómo estas se relacionan con el compromiso organizacional de los inspectores en la mencionada institución una muestra compuesta por 103 personas, en un estudio descriptivo correlacional que concluyó con la existencia de una correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; donde específicamente las relaciones más significativas se determinan en la comunicación interna con dimensión compromiso afectivo $Rho=0,665$; y $p < 0,01$ y la comunicación interna con el compromiso normativo el resultado es $Rho=0,536$ y significancia $p < 0,01$.

Asimismo, Ceballos et al. (2017) en el artículo sobre *Relación entre la satisfacción de la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional en el caso de una universidad ecuatoriana*, aplicó un diseño mixto secuencial con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la relación entre las variables satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en una muestra constituida por 105 colaboradores, y cuyos resultados señalan que existe un nivel de significancia $> 0,01$ por lo que las ambas variables se relacionan en el personal de la institución y de acuerdo a Pearson el resultado es de $R= 0,17$ por lo cual, específicamente la relación es de carácter positivo de grado débil.

En esta misma línea de los antecedentes internacionales se cita a Vora y Patra (2017), y su artículo *Importance of Internal Communication Impact on Employee Engagement in Organizations*, en el estudio realizado en la Universidad Internacional de Simbiosis en la India, tuvo como objetivo analizar la importancia de la comunicación interna y el compromiso de los colaboradores; la investigación fue cuantitativa en una muestra de 62 colaboradores, a los cuales se les aplicó tanto entrevistas como cuestionarios, en una investigación correlacional donde se concluyó la existencia de una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de los empleados.

A su vez Marchila (2017) en el artículo sobre el estudio *The Effect of Internal Communication on Employees and Commitment to Change in Malaysian Large Companies en la Universiti Utara Malaysia*, tuvo como objetivo estudiar y determinar la relación de las variables comunicación interna y compromiso organizacional, en un estudio correlacional que concluyó que la comunicación interna tiene relación positiva con el compromiso afectivo ($\beta = .571, p < 0.05, t = 11.41$) de igual modo existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad ($\beta = .678, p < 0.05, t = 11.93$) asimismo, la comunicación interna tiene relación positiva con compromiso normativo ($\beta = .668, p < 0.05, t = 11.27$).

En el contexto nacional, se consignó a Leandro (2019), en la tesis *Comunicación Interna y Compromiso Organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2019*, cuya indagación tuvo como propósito determinar la relación entre las variables Comunicación interna

y Compromiso Organizacional, utilizó para dicho efecto el método deductivo, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, no experimental. La población estuvo integrada por 42 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario y se concluye que existe un valor de significancia de $p = ,000 < ,050$ por lo cual se determina la relación entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de defensa civil de la municipalidad estudiada. De igual modo, el coeficiente de correlación de Rho = ,879 infiere una relación positiva de nivel alto, determinando que a mayor comunicación interna se tendrá mayor grado de compromiso organizacional.

Asimismo, Zúñiga (2019), en la tesis sobre *La Comunicación Interna y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Florería y Regalos La Estación E.I.R.L en la ciudad de Tacna en el periodo 2019*, señala al estudio como de tipo básico, diseño no experimental y transeccional, el nivel de la investigación fue explicativo y la muestra de 22 colaboradores; con respecto a la hipótesis determina que es menor el nivel de significancia de $p = < 0.00$ por tanto, queda demostrada que la comunicación interna influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa citada.

De igual modo, Muñante (2018), en su Tesis sobre *La relación entre la Comunicación y el Compromiso Organizacional en los servidores del Hospital de la Policía Nacional de Perú*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables comunicación y compromiso organizacional, en una muestra de 48 servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú “Augusto Leguía Salcedo” en el distrito de Rímac, se aplicaron dos cuestionarios para la evaluación de las variables respectivas, a su vez se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional. Concluyó el autor que existe relación alta y significativa en las variables de estudio, comunicación y compromiso organizacional, obteniéndose como resultado de $Rho = ,703$.

También se añadió a Barral (2018), llevo a cabo su investigación *Comunicación Interna y Compromiso Organizacional del personal administrativo en una Institución Universitaria de Los Olivos en el año 2018*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación de ambas variables, para lo cual se contó con una muestra de 46 colaboradores. El instrumento aplicado fue el cuestionario con 22 preguntas en la escala de Likert, el enfoque del estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo

correlacional y el método hipotético empleado fue deductivo de diseño no experimental; se concluye que existe una relación positiva moderada de $Rho = 0,551$ y con un valor de significancia de $p: ,000 < \alpha, 0.05$ por tanto, la comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional.

Además, Silva (2017), en su estudio sobre *Las variables Comunicación Interna y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de una Universidad Pública Nacional Federico Villarreal en el periodo 2017*, tuvo el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental, transversal; la población y muestra fue de 850 y 273 colaboradores respectivamente a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, que establecieron una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,9. El resultado de significancia de $p < \alpha = 0,05$ determinó que existe una correlación positiva moderada de $Rho = 0,448$ entre las variables comunicación interna organizacional y compromiso organizacional.

En cuanto a las definiciones teóricas que sustentaron nuestro trabajo, se menciona con respecto a la variable comunicación interna a Graverán (2017), quien establece que son los diversos actos comunicativos efectuados en una institución y que se orientan al público interno. Se utilizan para ello, diferentes medios y canales, como también planes y procesos de comunicación, con el propósito de generar la interacción en el público interno para lograr la integración y el compromiso con las metas de la organización.

En la misma línea de pensamiento, se encuentra Muñiz (2017), para quien la comunicación interna viene a constituir la forma o procedimiento de dirigirse al cliente interno o personal de la empresa. Asimismo, manifiesta que se origina como efecto de los nuevos requerimientos que asumen las empresas para lograr motivar a sus trabajadores y de esta manera fidelizarlos con su entorno en un mundo cada vez más cambiante, porque las empresas representan lo que son sus integrantes, quienes cuando son incentivados darán siempre resultados óptimos

Green (2020), en su artículo *Internal Communications Is The Heartbeat Of Any Organization* manifestó que el objetivo es recordar a los empleadores que todos los colaboradores son importantes desde los distintos niveles de la organización, por tal razón las comunicaciones deben reflejar el valor y la relevancia en los contenidos, a su vez este debe ser proactivo y dinámica. encontrando los medios necesarios digitales como email, intranet, móvil y páginas web. el cual

asegure el acceso a la información de todos los miembros, de igual modo capacitar a los colaboradores que no manejen estas herramientas para afianzar sus habilidades y compartan sus ideas u opiniones para la evolución de las comunicaciones, recibir el feedback de parte ellos y encontrar los contenidos ideales ayudara a encontrar mejores prácticas para la comunicación.

Miller (2017), en su publicación *What is internal communication* consignó como el objetivo de la comunicación interna el alinear a los colaboradores hacia los propósitos y metas de la organización, para llevar a cabo este recorrido no solo debemos indicar y guiar el camino, por el contrario, es construir una comprensión y conceptos necesarios que ayuden al colaborador a orientarlos a los resultados. Esta información debe ser comprensible, divulgativa y concisa que permita ser identificable para todos los colaboradores, el cual permite detectar el compromiso en la organización siendo los colaboradores capaces de crear un punto de inicio y el recorrido para trabajar.

Asimismo, Chmielecki (2015), en su artículo *Factors Influencing Effectiveness of Internal Communication* planteó que el elemento vital actualmente en las organizaciones son las comunicaciones internas. Ya que la raíz de todas las dificultades en una organización está ligadas a las comunicaciones internas ineficaces, comprometiendo a otras áreas causando inseguridad y malestar, afectando los sentimientos y las relaciones de los colaboradores. Asimismo, recomienda Brindar el seguimiento continuo para detectar las razones que alteren las comunicaciones internas es crucial para mantener el control.

Andrade (2005), conceptualizó a la comunicación interna como el conjunto de acciones implementadas por la organización para establecer la mejora y adecuada relación con sus colaboradores, a través de distintas actividades de comunicación el cual permitirán mantenerlos motivados, informados y sobre todo relacionados para contribuir con sus labores el alcance de los objetivos.

Elías y Mascaray (2003), manifestaron que la comunicación interna es el medio necesario para integrar las sugerencias, ideas u opiniones de los colaboradores, manteniendo una visión compartida para todo el equipo. Asimismo, es un factor importante para los cambios que exige el entorno organizacional en base a la evolución social y tecnológica. Considerándose como un elemento necesario que permite guiar a los objetivos.

En la base teórica sobre comunicación interna, mencionamos a la Teoría de Sistemas que se inicia en la década de 1950 estableciendo que, la organización es un conjunto de áreas que se alinean y afectan entre sí, en caso de tener un desequilibrio cualquiera de las partes, esto afectaría a toda la organización. Por tal motivo, esta teoría sostiene que las organizaciones se encuentran dentro de un sistema general relacionada a su vez, por subsistemas conocidos como los departamentos o áreas de la organización.

Huse y Bowditch (1980) sostiene que, el sistema está conformado por una serie de partes independientes relacionadas unas a otras, de modo que la interacción de cualquiera de los subsistemas afecta directamente a la organización.

A continuación, detallamos las características de esta teoría: La organización es la unión de un conjunto de subsistemas de carácter independientes y están conformados entre sí.

Es de carácter abierto, vivo y dinámico. Toda organización tiene entradas y salidas, generando transformación y retroalimentación.

La orientación de una organización es alcanzar el equilibrio desarrollando la realimentación positiva y negativa.

La organización y los subsistemas se compone de fines, metas, objetivos y procesos, que en ocasiones genera controversia y discusión, el director debe de encontrar el punto de equilibrio entre los subsistemas para el alcance de los objetivos.

Por tanto, la teoría de los sistemas recalca que la organización es un sistema conformado por subsistemas que están relacionados, siendo este conjunto donde los procesos son vivos y dinámicos; además buscan el equilibrio entre ellos y desarrollan la comunicación entre las áreas para que cada subsistema llegue a sus objetivo y fin de manera independiente, consolidándose la organización.

En relación a la variable compromiso organizacional, se hallaron las siguientes definiciones, como es el caso de Kruse (2013), quien define al compromiso como el conocimiento relacionado al sentimiento y conlleva este a que un colaborador identificado con su centro laboral, aleje el pensamiento de ir en búsqueda de otras posibilidades u oportunidades de trabajo, convirtiéndose en una persona más colaborativa que recomendará a otras personas se identifiquen institucionalmente para demostrar y fijar así el proceso de retención de los recursos

humanos; de esta forma demostrará su plena satisfacción e identificación con su organización. Esta definición es compartida por García en el (2017), al señalar que el factor humano en la empresa es de carácter fundamental, para conseguir un entorno laboral positivo con los trabajadores que se sentirán plenamente integrados a sus funciones.

Littlewood y Uribe (2018), los autores consideran que es la predisposición que mantiene el colaborador bajo los parámetros de la organización que da como resultado el valor personal que el colaborador mantiene hasta que se retire de la organización.

Newell (2002), explica que el compromiso organizacional es la fuerza interna del colaborador que lo identifica e implica con la organización. El cual está ligado a la actitud del colaborador para la organización, el cual consiste en una convicción para Alcázar los objetivos, como una voluntad de esforzarse y mantener participación constante.

Claire y Rohrt (2004), manifiestan que el compromiso organizacional es considerado como la actitud que tenemos al trabajo, el cual se desarrolla mediante procesos de socialización a lo largo del tiempo. La influencia que genera esta actitud en un colaborador comprometido es establecer una permanencia, sentido de identificación y lealtad. Cualidades que direccionan positivamente a reducir los niveles de rotación, ausentismo, desempleo y desmotivación. Por lo tanto, desarrollar esta actitud en los colaboradores de la organización. Ayudará a centrar y mejorar los procesos para el buen desempeño. obteniendo colaboradores comprometidos dispuesto a los cambios con miras a la calidad y a mejorar los resultados.

Browm (2019), en su artículo, detalles conceptuales de Comportamiento y compromiso organizacional. Lo define como el vínculo de los colaboradores en la organización. El cual ayuda al colaborador a determinar su permanencia, experiencia y comprensión de los objetivos en la organización. asimismo, el compromiso tiene facultades psicológicas el cual puede ser impactado por factores como el estrés, inseguridad. Afectando su relación.

Los autores Juaneda y Gonzales (2007) establecieron que la importancia del compromiso organizacional es la base de elementos importantes para llevar a cabo y respaldar las estrategias de la organización. Contar con compromiso y el deseo

de los colaboradores en pertenecer a la organización, reduce significativamente la intención de abandono. Esto ayudara a la implementación de las estrategias y su desarrollo para la ejecución de los objetivos y metas.

Entre las teorías podemos citar el enfoque tridimensional de Meyer y Allen (1991) citado por Guerrero (2019,p20), quienes establecieron que el compromiso organizacional es el estado psicológico que relaciona a un colaborador con la organización, el cual determina la decisión de su permanencia o el retiro de la organización, donde plantearon un modelo tridimensional el cual consta de 3 dimensiones compromiso afectivo, el cual se relaciona al deseo de permanecer a la empresa, compromiso continuo, el cual se determina por los costes de salida y compromiso normativo que el cual contiene sentimientos de obligación de mantenerse en la organización.

Otra teoría muy similar a la establecida por Meyer y Allen (1991), es la de Mowday, Streers y Porter (1979), sostuvieron sobre el compromiso organizacional que es la fuerza interna del colaborador relacionada directamente a la organización, y se caracteriza por la fuerte aceptación de los valores y metas de la organización, así como por el deseo de servir y permanecer en ella, añadiéndose la intención de mantener un alto nivel de esfuerzo para beneficio de la empresa, que constituye un fin en sí mismo; como corolario de esta teoría se determina que las personas con un fuerte compromiso, van a identificarse plenamente con los valores y metas de la institución y por ende, van a manifestar siempre y de manera convincente el anhelo de permanecer en ella.

III. METODOLOGIA

3.1 Enfoque de investigación

En relación con el enfoque mencionó Saavedra (2017), que cuando el objeto de estudio es de carácter externo al sujeto que investiga tendiente a lograr la máxima objetividad, y sus instrumentos recogen los datos numéricos, se consideró como cuantitativo. En el presente trabajo de investigación, se cumplieron las características consignadas por el autor, sobre este enfoque cuantitativo.

3.2 Método de Investigación

El método deductivo es definido por Saavedra (2017), como el proceso que relaciona el problema al establecimiento de una teoría, que generará a su vez la formulación de la hipótesis y que luego de un razonamiento de corte deductivo va a intentar validar la hipótesis. En la presente investigación, se aplicó el planteamiento del problema y su conocimiento teórico como hecho general para luego ir a la deducción de las hipótesis y precisar el grado de significancia entre las variables que generaron las conclusiones como hechos particulares.

3.3 Tipo y diseño de la investigación

En el presente estudio se formula el planteamiento de nuevos conocimientos sobre la base de lo ya existente, por lo que constituye el tipo de Investigación pura (básica) tal como señala Saavedra (2017), al mencionar que la investigación pura busca aumentar la teoría, mediante nuevos conocimientos de tal forma no se orienta a las aplicaciones de carácter práctico que refieren al desarrollo de análisis.

La investigación realizada se generó en base al diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo.

Hernández et al. (2014) menciona que el diseño no experimental es cuando no se manipulan las variables para lograr la identificación del fenómeno en el contexto del estudio; por lo cual la presente investigación se estableció con este diseño porque no se ejerció control alguno de las variables de la investigación.

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2002), se considera a nuestra investigación en la clasificación de diseño transversal, porque tal como consideran los autores, este estudia a los sujetos en un determinado momento de tiempo, en un mismo proceso, donde los datos recopilados de las variables se obtuvieron en un solo período.

Asimismo, el diseño descriptivo correlacional según Saavedra (2017), es cuando establece el grado de relación que existe en dos o más variables en una determinada muestra o también establece el grado de relación presente en dos fenómenos observados. En base a la definición del autor, el presente estudio coincidió con dicha conceptualización porque precisó el grado de correlación de las variables comunicación interna y compromiso organizacional.

3.4 Variables y Operacionalización

Con respecto a las definiciones de las variables tenemos la comunicación interna y el compromiso organizacional, el cual se detalla a continuación.

Variable 1: Comunicación interna

Para nuestra primera variable el autor Fernández (2002), define a la comunicación de tipo interna como un conjunto de las actividades que realiza una organización con el objetivo de fomentar siempre las buenas relaciones entre sus integrantes, y utilizando para ello diversos medios de comunicación para mantener al personal informado, así como también integrado y animado a generar con su trabajo el logro del propósito de la institución.

Dimensión 1: Comunicación descendente

Definiendo nuestra primera dimensión Porret (2014) manifiesta que son las directrices que utilizan los altos niveles de la organización para informar, guiar las comunicaciones a los colaboradores de los niveles inferiores.

De igual modo Urcola (2015) sostiene que la comunicación descendente es la estructura informativa del nivel alto al bajo, con el objetivo de influir e informar a los colaboradores.

Asimismo, para la autora Alba (2017) explica que la comunicación descendente se establece desde la jerarquía más alta de la organización hasta los niveles inferiores, los canales de comunicación ascendente son manuales, instructivos, anuncios. Etc. Estos medios trasladan información de guías e instrucciones laborales, procedimientos, objetivos, feedback y corrección.

Indicadores

Porret (2014) señala que el primer indicador son las instrucciones de trabajo y están ligados a comunicar la importancia de las labores específicas o porque la función es importante, brindando los pasos e instrucciones que ayudaran a realizar el trabajo.

El mismo autor define al segundo indicador procedimientos, como las comunicaciones formales de la organización como los manuales de trabajo, organigramas que proporcionan al colaborador las obligaciones y alcances que disponen en la organización. Asimismo, como tercer indicador tenemos la Retroalimentación, el cual brinda evaluación a los colaboradores con respecto a su desempeño laboral, ayudando a corregir y mejorar el desarrollo de sus actividades.

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Para definir la segunda dimensión tenemos a Porret (2014) quien indica que se inicia desde los niveles inferiores hasta los niveles superiores de la organización, el cual está conformada por peticiones y observaciones, en ocasiones los colaboradores tienen inconvenientes de manifestar estas alertas directamente; siendo muy cuidadosos con la información derivada, brindando mensajes pocos claros y directos, es recomendable como medio de comunicación ascendente para estas situaciones los buzones de sugerencias, encuestas o entrevistas con la finalidad de recibir todas las opiniones.

De igual modo Urcola (2015) manifiesta que es la información que esta direccionada de los niveles inferiores a los superiores con alto grado de responsabilidad, por esta vía se trasladan sugerencias, quejas, opiniones, ideas.

Asimismo, Alba (2017) sostiene que la comunicación ascendente inicia desde los niveles inferiores a los altos mandos de la organización, teniendo como canales de la comunicación a las encuestas, reuniones, opiniones. La información que conlleva estos procedimientos son quejas, sugerencias, inconvenientes laborales.

Indicadores

Para definir el primer indicador problemas, tenemos a Porret (2014) que los define como los inconvenientes del día a día de los colaboradores con respecto al desempeño del empleado donde se evidencia una falta de competencia. Estos casos se derivan a los órganos superiores para su solución. El segundo indicador sugerencias de mejora, significa que es cuando los colaboradores están comprometidos e involucrado con la empresa escalando propuestas a sus superiores. El tercer indicador son las quejas y desavenencias, conceptualizados como sucesos que se presenten en el plano laboral propias de fricciones e

incidentes del día a día, el cual se termina escalando a los superiores para su pronta solución.

Dimensión 3: Comunicación Horizontal

Porret (2014) establece sobre esta dimensión como el proceso de información lateral, que tienen como función la igualdad entre los departamentos y colaboradores en un mismo nivel, el objetivo es la coordinación de pasos y actividades para el alcance de las metas organizacionales. Ya que en ocasiones se producen fricciones en la comunicación debido a la competencia con otras áreas causando el bloqueo de la información y afectando a los demás departamentos.

Asimismo, Urcola (2015) comenta que la comunicación horizontal se caracteriza por que la información se traslada en los colaboradores de los mismos niveles, fomentando la coordinación y el trabajo en equipo, potenciando las actividades con la finalidad de alcanzar las metas.

En esta misma línea de coherencia, Alba (2017) manifiesta que la comunicación horizontal se inicia entre los colaboradores y equipos de trabajo en el mismo nivel jerárquico. Esta forma de información alienta el compañerismo y trabajo en equipo entre los departamentos, el cual ayuda a estar alineados a los objetivos de la organización.

Indicadores

Como primer indicador Porret (2014) nos define a la solución de problemas entre las áreas, cuyo objetivo es buscar las mejoras y los fines necesarios para solución de problemas entre los departamentos, los mediadores de estas soluciones son los responsables de los departamentos.

El segundo indicador son las Actividades conjuntas con diferentes áreas, establecidas como las actividades que realizan en conjunto los departamentos, formando equipos de trabajo, autónomos y de elevado impacto.

El tercer indicador lo constituye la información y asesorías entre áreas, donde se explica al traslado de información de los sucesos entre los departamentos de la organización.

Variable 2: Compromiso Organizacional

Con respecto a esta variable Cooper (2005), considera al compromiso organizacional como una forma psicológica que hace a las personas adoptar una

decisión y acción importante y persistir en ello, asimismo agrega que es la actitud de identificación del trabajador con las metas de la empresa.

Dimensión 1: Compromiso afectivo

En esta primera dimensión Littlewood y Uribe (2018) define al compromiso afectivo como la característica cuando el colaborador se compromete con la organización y comparte los objetivos y misión de la empresa, sintiendo un alto grado de satisfacción al cubrir sus expectativas personales. mantiene el sentido de pertenencia y compromiso al punto de interesarse en los avances de la organización.

Asimismo, tenemos a los autores Meyer y Allen (1991) citado por Mamani (2015, p.16) donde señala que el compromiso afectivo es la relación emocional de los colaboradores que mantienen con la organización, el cual se caracteriza por el apego emocional al sentir que sus expectativas y necesidades psicológicas con satisfechas. Por tal motivo se sienten orgullosos de la organización manteniendo una permanencia es duradera.

De igual modo tenemos a Brown (2019), en su artículo define al compromiso afectivo como la fuerte relación psicológica y emocional del colaborador con la organización, destacando el deseo de permanecer en la organización. Este tipo de sentimiento mantiene la preocupación y el apego con los objetivos establecidos, este tiempo de compromiso se ve afectado por variables demográficas, edad o educación.

Indicadores

El primer indicador es la aceptación del cambio, según Alcázar y Gonzales (2015), precisan que es la acción donde intervienen habilidades y competencias personales para hacer de frente a situaciones cambiantes y de riesgo. Desarrollando aspectos emocionales y conductual que permiten afrontar los cambios organizacionales.

El segundo indicador es la Iniciativa, según Reyes (2014), precisa que es cuando el colaborador tiene la actitud para tomar una decisión para establecer una acción.

Con respecto al tercer indicador tenemos al Espíritu cooperativo, para Arnáez (2015) ello refiere a las actitudes de los colaboradores orientados a la

colaboración y ayuda el cual está relacionado a los valores de solidaridad e igualdad.

Dimensión 2: Compromiso normativo

Littlewood y Uribe (2018) determinan sobre esta dimensión que tiene una relación de lealtad y reciprocidad con la organización, esto se inicia como pago por recibir ciertas contribuciones laborales, generando un alto grado de compromiso y lealtad con la organización.

Los autores Meyer y Allen (1991) citado por Mamani (2015 pág.17) manifiestan sobre el compromiso normativo se establece cuando el colaborador llega a sentir el sentimiento de lealtad por la organización, por un sentido moral como acto de reciprocidad a la organización, esto puede ser originado porque la organización le brinda ayuda o ciertas prestaciones El sentimiento que experimenta es de deuda obligándose a permanecer en la organización.

De igual modo Browm (2019), señala al compromiso normativo, como el grado de obligación que muestran los colaboradores para permanecer en la organización, ya que se sienten respaldados por el nivel superior por la inversión de recursos y desarrollo que obtienen los colaboradores. Generando el sentimiento de obligación moral de seguir manteniéndose en la organización. Incrementando el grado de lealtad y ética de los colaboradores.

Indicadores

El primer indicador de esta segunda dimensión es la contribución de los objetivos, según Gan y Triginé (2013), manifiestan que el mejor medio para que los colaboradores se comprometan y contribuyan a los objetivos de la organización, es atender los deseos y necesidades de los colaboradores. esto generara sus actividades se realicen de manera óptima.

El segundo indicador es la contribución a la misión, donde Barrera (2013), manifiesta que la misión es vehículo que construye el propósito de la identidad de la organización, el cual se debe desarrollar en términos de contribución (Para qué) generando sentido a las acciones diarias de los colaboradores, comprometiéndolo al equipo y a la organización.

El tercer indicador es la ayuda al desarrollo de otras personas. Maxwell (2009), señala en este sentido que el colaborador que tiene la actitud de ayudar a los demás compañeros en sus actividades es un miembro preocupado. Las

acciones de Ayudar a los compañeros de trabajo repercuten en equipo y en la organización.

Dimensión 3: compromiso de Continuación

Littlewood y Uribe (2018) definen al Compromiso de continuación como la cercanía del colaborador con la organización por las intenciones económicas que recibe, en esta línea los colaboradores cumplen su labor con el mínimo esfuerzo y no comparten la visión de la empresa. Este comportamiento puede cambiar, cuando el colaborador percibe que su puesto de trabajo es observado.

Asimismo, el compromiso de continuación para los autores Meyer y Allen (1991) citado por Mamani (2015, pág.16) establece que el compromiso del colaborador está orientado analizar los costos financieros, psicológicos y físicos con la búsqueda de nuevas propuestas laborales. En caso evalúe renunciar a la organización. La vinculación del colaborador con la organización inicia por el esfuerzo y dinero que invirtió en el tiempo y el reconociendo de escasas oportunidades fuera de la empresa. Generando el apego del colaborador en la organización.

Para el autor Browm (2019), señala en su artículo que el compromiso continuidad, es la relación mental y emocional de los colaboradores con la organización, el apego que desarrollan los colaboradores a la organización es de estabilidad laboral ya que siente que dejar la organización será costosa y pueden tener un escenario desfavorable. Estas razones estas relacionadas a los pagos salariales y a beneficio tienen. Influyendo directamente en su permanencia.

Indicadores

Cameron (2013), define el primer indicador de la responsabilidad, como la actitud de laborar en pro de la mejoría en la organización, teniendo el conocimiento de las actividades y la responsabilidad de mejorarla. Orientando sus acciones a las metas de la organización.

El segundo indicador es la actitud, sobre ello Garrido (2015), determina que es la actitud del colaborador por el desempeño realizado refleja satisfacción, creando un ambiente laboral favorable. Donde el colaborador realiza sus actividades eficientemente, con responsabilidad, compromiso y con el deseo de permanecer en la organización.

El tercer y último indicador son las necesidades, donde Sisternas (2019), señala que la responsabilidad de las organizaciones es satisfacer las necesidades de los colaboradores, con finalidad que ellos se sientan respaldado por la organización de este modo ayudaremos que los colaboradores se sientan más motivado y satisfecho para generar mayor productividad.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

Saavedra (2017), establece que la población es un conjunto o la suma integral de las unidades de investigación, ellas se relacionan a personas, instituciones o hechos de carácter particular y para los cuales tendrá validez las conclusiones obtenidas. El autor en lo pertinente a la muestra consigna que es la parte representativa de una población, donde nos es solamente asunto de porcentajes sino de representatividad.

Ramírez (1997), establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas. En base a los criterios citados, la población se estableció en la integridad de los colaboradores del Centro Educativo Arco Iris de Jesús María compuesto por 60 colaboradores, la cual, al ser una cantidad reducida, se realizó un censo que consideró al 100% de la población.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Arias (2012) sostiene que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utilizara para obtener, registrar o almacenar información.

En relación con la encuesta Arias (2012) la conceptualiza como la técnica que tiene la intencionalidad de la obtención de datos, cuya información es proporcionada por una muestra o conjunto de personas sobre sí mismos en base a un tema específico.

El mismo autor señala sobre el cuestionario que es una forma de encuesta formulada de manera escrita mediante preguntas en un formato de papel; por tanto, deberá ser auto administrado porque es el encuestado quien deberá llenarlo sin que medie participación alguna del encuestador.

El instrumento en esta investigación se estableció en 18 ítems que determinaron la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la I.E Arco iris de Jesús María. Los ítems se dividieron en 6 dimensiones, 9 enunciados para comunicación interna y 9 enunciados para compromiso organizacional, se empleó para tal efecto la escala de Likert con la siguiente escala:

5= Siempre

4= Casi siempre

3= A veces

2= Casi nunca

1= Nunca

Validez

La validez según Saavedra (2017) es un atributo al precisar que “Un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer”.

La presente tesis se validaron los 2 instrumentos correspondientes a las variables Comunicación interna y Compromiso Organizacional respectivamente, mediante juicio de 3 expertos, que consideraron que eran aplicables tal como se consigna en la tabla ubicada en anexos.

Confiabilidad

Un instrumento es confiable cuando de acuerdo con Saavedra (2017), posee una determinada propiedad o incluso cualidad que tiende a la obtención de los mismos resultados, cuando se aplican una o varias veces a una misma persona o grupos en determinados lapsos de tiempo.

En la confiabilidad, se procesaron los datos de la prueba piloto conformada por 25 colaboradores según el coeficiente del Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado que son instrumentos altamente fiables siendo el valor para la variable Comunicación interna de 0,810 y para compromiso organizacional de 0,806 respectivamente, y cuyas tablas se consignan en el anexo 4.

3.7 Procedimientos

El trabajo de investigación desarrolló procedimientos para obtener la recolección de información, los cuales se detallan a continuación:

En primer lugar, se elaboraron los 2 instrumentos de investigación denominados cuestionarios, en base a las variables, dimensiones e indicadores que fueron validados previamente por juicio de expertos.

En segundo lugar, se solicitó la autorización y se realizaron las coordinaciones respectivas ante la jefatura de recursos humanos de la Institución educativa Arco Iris de Jesús María, para la toma de la muestra.

Posteriormente se efectuó la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la Institución educativa Arco Iris de Jesús María. Los instrumentos, así como la carta de autorización se consideran en el anexo 4 de la presente investigación.

3.8 Método de análisis de datos

En relación a este ítem se aplicaron los métodos descriptivo e inferencial. En la definición sobre el método descriptivo, Zulfiqar y Bhaskar (2016) señalan que este método supone la descripción de la relación existente entre las variables que constituye una población o muestra, brindando en forma compendiada la media, mediana y modo.

Los autores, a su vez mencionan sobre la estadística inferencial que es cuando se aplica una muestra de carácter aleatorio, sobre datos consignados de una población para describir y realizar inferencias sobre la misma. Por lo tanto, el presente trabajo cumple con las definiciones enunciadas por los autores que confirman los métodos descriptivo e inferencial utilizados. Finalmente, se consigna la utilización como apoyo para el análisis respectivo, del software estadístico SPSS 25.

3.9 Aspectos éticos

Terrones (2020) señala que dentro del medio existe una disciplina denominada filosofía y ella especifica el concepto de ética, que se orienta al estudio de la conducta moral del hombre y, por lo tanto, constituye el buen obrar y vivir de las personas.

En el desarrollo del presente trabajo, la información consignada es original, considerando el respeto a la citación adecuada de los autores, así como a la institución que facilitó la toma de información correspondiente. Es en este sentido, que se aplicaron los principios citados a continuación:

3.9.1 Confidencialidad

Se estableció el compromiso de mantener el carácter anónimo sobre la identidad de cada participante.

3.9.2 Originalidad

Todos los antecedentes empleados en esta investigación son originales sin falsear información, citando a los autores y respetando la propiedad intelectual de los mismos.

3.9.3 Objetividad

Los investigadores obtuvieron, analizaron y procesaron la información utilizando el rigor del método científico primando por ello el concepto de la realidad sobre los factores subjetivos.

3.9.4 Veracidad

Los investigadores establecen que el contenido de la información proporcionada se rige por el principio de la verdad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

4.1.1 Variable 1: comunicación interna

Tabla 1

Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según comunicación interna.

		Frecuencia	Porcentaje
Comunicación descendente	Bajo	1	1,7
	Medio	8	13,3
	Alto	51	85,0
Comunicación ascendente	Medio	13	21,7
	Alto	47	78,3
Comunicación horizontal	Medio	13	21,7
	Alto	47	78,3
Comunicación interna	Medio	7	11,7
	Alto	53	88,3
Total		60	100,0

Fuente. Resultados de la muestra de estudio

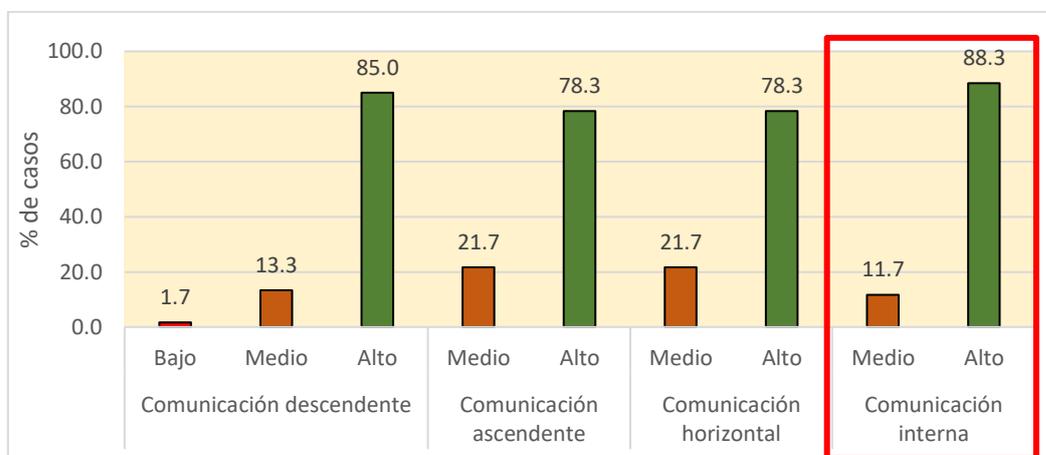


Figura 1. Distribución porcentual de la variable Comunicación Interna.

La tabla y figura 1 muestra que el 88,3% de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María 2020 presentaron niveles altos de comunicación interna, siendo la dimensión comunicación descendente la que presenta ligeramente niveles altos superior al resto 85%. Asimismo, solo un colaborador (1,7%) presentó respuestas compatibles con niveles bajos de Comunicación descendente.

Tabla 2

Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso afectivo	Medio	11	18,3
	Alto	49	81,7
Compromiso normativo	Medio	11	18,3
	Alto	49	81,7
Compromiso de continuación	Medio	6	10,0
	Alto	54	90,0
Compromiso organizacional	Medio	7	11,7
	Alto	53	88,3
Total		60	100,0

Fuente: Resultados de la muestra de estudio

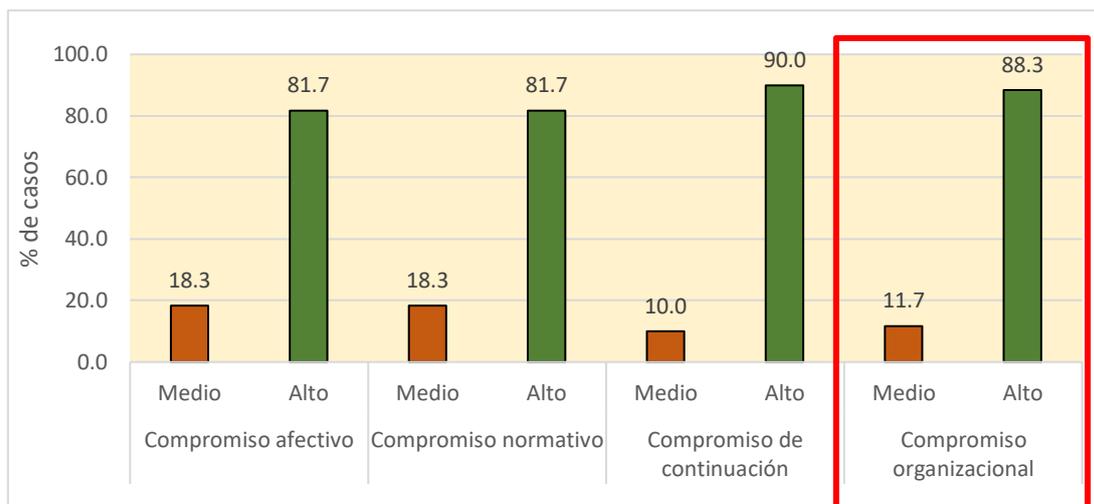


Figura 2. Distribución porcentual de la variable compromiso organizacional

La tabla y figura 2 muestra que el 88,3% de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María presentaron niveles altos de compromiso organizacional, siendo la dimensión compromiso de continuación la que presenta niveles altos superiores al resto 90%. Asimismo, ningún colaborador presentó respuestas compatibles con niveles bajos de compromiso organizacional.

Tabla 3

Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación descendente.

	Nivel	Nivel de comunicación descendente						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso afectivo	Medio	1	100,0	4	50,0	6	11,8	11	18,3
	Alto	0	0,0	4	50,0	45	88,2	49	81,7
Compromiso normativo	Medio	1	100,0	4	50,0	6	11,8	11	18,3
	Alto	0	0,0	4	50,0	45	88,2	49	81,7
Compromiso de continuación	Medio	0	0,0	3	37,5	3	5,9	6	10,0
	Alto	1	100,0	5	62,5	48	94,1	54	90,0
Compromiso organizacional	Medio	1	100,0	4	50,0	2	3,9	7	11,7
	Alto	0	0,0	4	50,0	49	96,1	53	88,3
Total		1	100,0	8	100,0	51	100,0	60	100,0

Fuente: Resultados de la muestra de estudio

La tabla y figura 3 muestra que el 96,1% de los colaboradores con altos niveles de comunicación descendente presentaron un alto compromiso organizacional; mientras que, en el caso de los colaboradores con niveles medios de comunicación descendente, este porcentaje disminuyó a un 50,0% existiendo entonces asociación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en cada una de sus dimensiones.

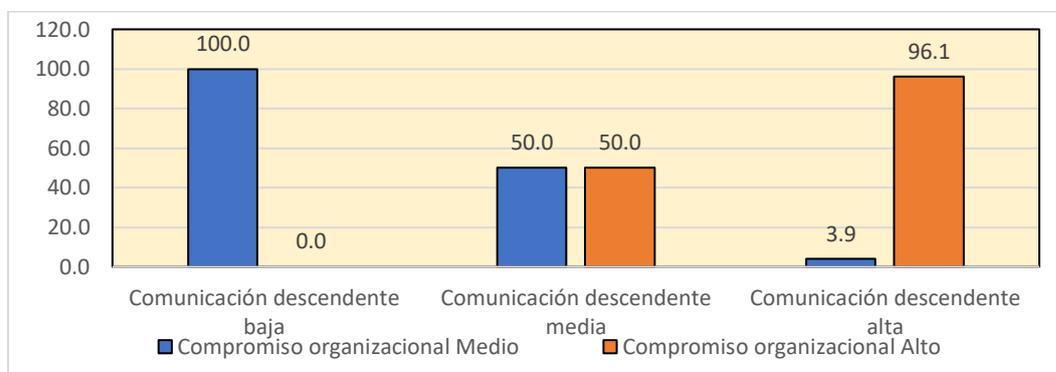


Figura 3. Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según Compromiso organizacional por nivel de comunicación descendente.

Tabla 4

Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación ascendente.

		Nivel de comunicación ascendente						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso afectivo	Medio	0	0,0	7	53,8	4	8,5	11	18,3
	Alto	0	0,0	6	46,2	43	91,5	49	81,7
Compromiso normativo	Medio	0	0,0	5	38,5	6	12,8	11	18,3
	Alto	0	0,0	8	61,5	41	87,2	49	81,7
Compromiso de continuación	Medio	0	0,0	4	30,8	2	4,3	6	10,0
	Alto	0	0,0	9	69,2	45	95,7	54	90,0
Compromiso organizacional	Medio	0	0,0	5	38,5	2	4,3	7	11,7
	Alto	0	0,0	8	61,5	45	95,7	53	88,3
Total		0	0,0	13	100,0	47	100,0	60	100,0

Fuente: Resultados de la muestra de estudio

La tabla y figura 4 muestra que el 95,7% de los colaboradores con altos niveles de comunicación ascendente presentaron un alto compromiso organizacional; mientras que, en el caso de los colaboradores con niveles medios de comunicación descendente, este porcentaje disminuyó a un 61,5%; se observa una asociación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional; específicamente entre la comunicación ascendente y cada una de las dimensiones del compromiso organizacional.

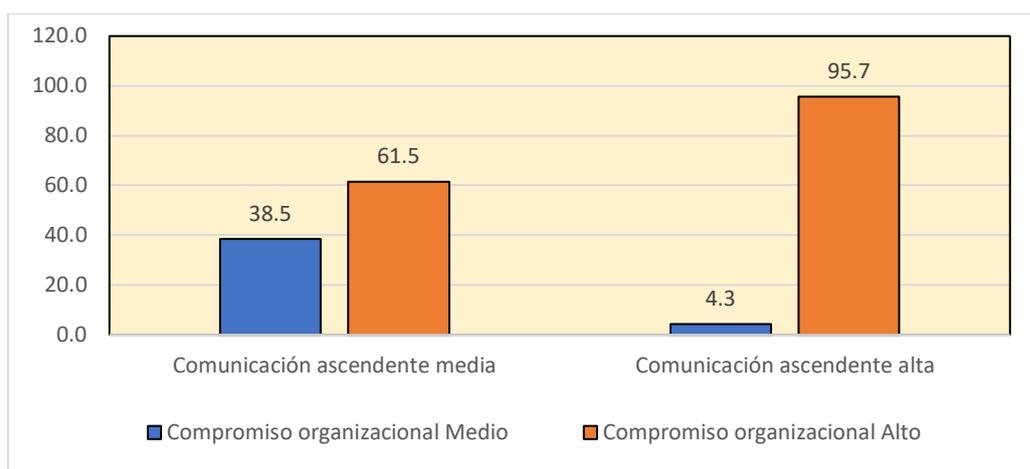


Figura 4. Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación ascendente.

Tabla 5

Tabla cruzada de distribución de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación horizontal.

		Nivel de comunicación horizontal						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso afectivo	Medio	0	0,0	4	30,8	7	14,9	11	18,3
	Alto	0	0,0	9	69,2	40	85,1	49	81,7
Compromiso normativo	Medio	0	0,0	6	46,2	5	10,6	11	18,3
	Alto	0	0,0	7	53,8	42	89,4	49	81,7
Compromiso de continuación	Medio	0	0,0	3	23,1	3	6,4	6	10,0
	Alto	0	0,0	10	76,9	44	93,6	54	90,0
Compromiso organizacional	Medio	0	0,0	4	30,8	3	6,4	7	11,7
	Alto	0	0,0	9	69,2	44	93,6	53	88,3
Total		0	0,0	13	100,0	47	100,0	60	100,0

Fuente: Resultados de la muestra de estudio

La tabla y figura 5 muestra que el 93,6% de los colaboradores con altos niveles de comunicación ascendente horizontal presentaron también un alto compromiso organizacional; mientras que en el caso de los colaboradores con niveles medios de comunicación horizontal, este porcentaje disminuyó a un 69,2%; por tanto, existe una asociación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional;

específicamente entre la comunicación ascendente y el compromiso normativo y el compromiso de continuación.

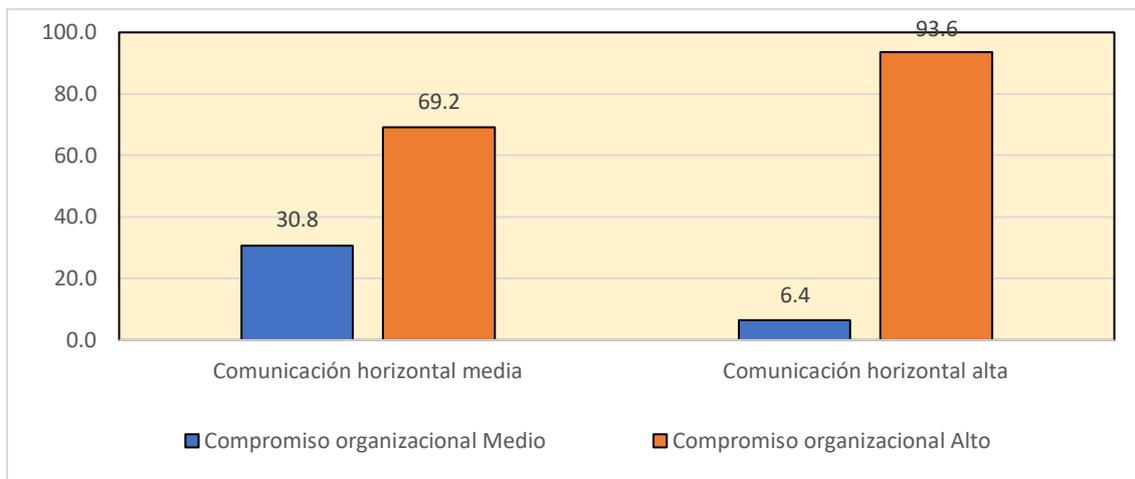


Figura 5. Distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación horizontal.

Tabla 6

Tabla cruzada de distribución porcentual de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación interna.

		Nivel de comunicación interna						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Compromiso afectivo	Medio	0	0,0	5	71,4	6	11,3	11	18,3
	Alto	0	0,0	2	28,6	47	88,7	49	81,7
Compromiso normativo	Medio	0	0,0	5	71,4	6	11,3	11	18,3
	Alto	0	0,0	2	28,6	47	88,7	49	81,7
Compromiso de continuación	Medio	0	0,0	3	42,9	3	5,7	6	10,0
	Alto	0	0,0	4	57,1	50	94,3	54	90,0
Compromiso organizacional	Medio	0	0,0	5	71,4	2	3,8	7	11,7
	Alto	0	0,0	2	28,6	51	96,2	53	88,3
Total		0	0,0	7	100,0	53	100,0	60	100,0

Fuente: Elaboración propia

La tabla y figura 6 muestra que el 96,2% de los colaboradores con altos niveles de comunicación interna presentaron también un alto compromiso organizacional; mientras que, en el caso de los colaboradores con niveles medios de comunicación interna, este porcentaje disminuyó hasta un 28,6% por lo cual, existe una

asociación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; específicamente entre la comunicación interna y cada una de las dimensiones del compromiso organizacional.

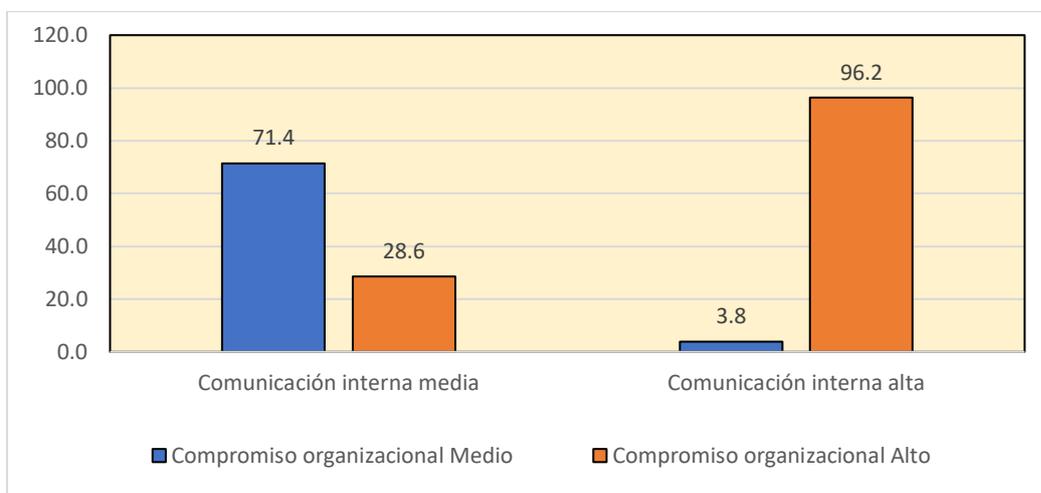


Figura 6. Distribución porcentual de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020 según compromiso organizacional por nivel de comunicación interna.

Tabla 7

Tabla de correlación de Spearman

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

Fuente: Hernández et al. (2014)

4.2 Hipótesis General

4.2.1 Contrastación de hipótesis

HO: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Criterio:

- Si el p valor es menor a 0,05 se rechaza Ho y se acepta H1.
- Si el p valor es mayor igual a 0,05 no se rechaza Ho.

Tabla 8

Correlación Rho de Spearman comunicación interna versus compromiso organizacional.

		Compromiso Organizacional	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	,571**
		p valor	0,000
		N	60

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

Como el p valor es menor a 0,05 (p valor = 0,000) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además como el valor del coeficiente de correlación es (Rho= +0,571) entonces, se evidencia la correlación positiva considerable entre la comunicación Interna y el compromiso organizacional.

4.2.2 Hipótesis Especifica 1:

HO: No existe relación directa entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

H1: Existe relación directa entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman comunicación interna descendente versus compromiso organizacional.

		Compromiso Organizacional	
		Coefficiente de correlación	,375**
Rho de Spearman	Comunicación Descendente	p valor	0,003
		N	60

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

Como el p valor es menor a 0,05 (p valor = 0,003) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además como el valor del coeficiente de correlación es (Rho= +0,357) entonces, se evidencia la correlación positiva media entre la comunicación Interna descendente y el compromiso organizacional.

4.2.3 Hipótesis Especifica 2:

HO: No existe relación directa entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

H1: Existe relación directa entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman comunicación interna ascendente versus compromiso organizacional.

		Compromiso Organizacional	
		Coefficiente de correlación	,462**
Rho de Spearman	Comunicación Ascendente	p valor	0,000
		N	60

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

Como el p valor es menor a 0,05 (p valor = 0,000) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además como el signo del coeficiente de correlación es

(Rho= +0,462) entonces, se corrobora la correlación positiva media entre la comunicación Interna ascendente y el Compromiso Organizacional.

4.2.4 Hipótesis Específica 3:

HO: No existe relación directa entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

H1: Existe relación directa entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman comunicación interna horizontal versus compromiso organizacional.

		Compromiso Organizacional	
		Coefficiente de correlación	,487**
Rho de Spearman	Comunicación Horizontal	p valor	0,000
		N	60

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

Como el p valor es menor a 0,05 (p valor = 0,000) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además como el valor del coeficiente de correlación es (Rho= +0,487) entonces, se establece la correlación positiva media entre la comunicación Interna horizontal y el compromiso organizacional.

IV. DISCUSIÓN

En nuestra investigación, referente a comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020, nos enfocamos en la necesidad de conocer acerca del nivel de la comunicación dirigida a los colaboradores y por ende su grado de compromiso, para lo cual se realizó el análisis descriptivo inferencial para medir la correlación de las variables descritas. Asimismo, el estudio presentó resultados relevantes sobre la realidad de la institución educativa, utilizando para ello el análisis estadístico y cuyos instrumentos de elaboración propia puedan contribuir a estandarizarse para estudios a futuro.

El propósito que tuvimos en nuestro estudio fue el determinar la relación existente entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en la institución educativa Arco iris, Jesús María, 2020 para lo cual desarrollamos un estudio descriptivo correlacional que permitió aceptar la hipótesis alterna que estableció la existencia de correlación positiva considerable entre la comunicación Interna versus Compromiso Organizacional con un valor de ($Rho = +0,571$).

Este resultado guarda relación con lo que sostiene López (2016) , quien en la tesis sobre Relación de Satisfacción de la Comunicación interna y el Compromiso Organizacional en un Instituto de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, en la Universidad de Casa Grande de Ecuador, consigna en el resultado que el 75% de la muestra percibe que en el centro de trabajo existe una buena comunicación y por ello se sienten identificados con el compromiso organizacional, siendo el resultado de significancia de $p = < 0,01$ lo cual indica una relación positiva moderada por lo cual se determina que una alta y buena comunicación generará un alto grado de compromiso organizacional.

Nuestro trabajo coincide con el de Vora y Patra (2017), ellos citan en el artículo Importance of Internal Communication Impact on Employee Engagement in Organizations, en su investigación realizada en la Universidad Internacional de Simbiosis en la India, donde se determinó la existencia de una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de los empleados.

Igualmente coincidimos con Leandro (2019), que desarrolló la tesis *Comunicación Interna y Compromiso Organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el año 2019*, y donde concluye que existe un valor de significancia de $p = ,000 < ,050$ por lo cual se determina la relación entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de defensa civil de la municipalidad, siendo el coeficiente de correlación de Rho = ,879 lo cual infiere una relación positiva de nivel alto, determinando que a mayor comunicación interna se tendrá mayor grado de compromiso organizacional.

Asimismo, existe coherencia en nuestro resultado con Zúñiga (2019), quien en su tesis sobre *La Comunicación Interna y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Florería y Regalos La Estación E.I.R.L en la ciudad de Tacna en el periodo 2019*, determina que al ser menor el nivel de significancia de $p = < 0.00$ queda demostrada que la comunicación interna influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa citada.

De igual modo, existe similitud en nuestro resultado con el obtenido por Muñante (2018), que indagó en su tesis sobre la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los servidores del Hospital de la Policía Nacional de Perú "Augusto Leguía Salcedo" en el distrito de Rímac, y concluyó el autor que existe relación significativa en las variables de estudio, comunicación y compromiso organizacional, obteniéndose como resultado de $Rho = ,703$. Por lo cual, especificamos que nuestro valor de $Rho = 0,571$ se encuentra dentro del rango de correlación positiva considerable, de acuerdo a la tabla n° 7 de nuestro estudio que menciona los rangos de Spearman.

Asimismo, dentro de la línea de resultados coherentes con nuestro estudio, citamos a Barral (2018), quien, en la investigación sobre *Comunicación Interna y Compromiso Organizacional del personal administrativo en una Institución Universitaria de Los Olivos en el año 2018*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación de ambas variables para lo cual tuvo como diseño un estudio descriptivo correlacional donde concluye que existe una relación positiva moderada de $Rho = 0,551$ y con un valor de significancia de $p: ,000 < \alpha, 0.05$ por tanto, queda evidenciada que la comunicación interna se relaciona significativamente con el

compromiso organizacional. Este valor prácticamente es similar con el resultado de $Rho= 0,571$ que obtuvimos en nuestra tesis.

Silva (2017), en su estudio sobre Las variables Comunicación Interna y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de una Universidad Pública Nacional Federico Villarreal en el periodo 2017, menciona que aplicó dos cuestionarios, que establecieron una fiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,9 siendo el resultado de significancia de $p < \alpha = 0,05$ determinó que existe una correlación positiva moderada de $Rho= 0,448$ entre las variables comunicación interna organizacional y compromiso organizacional. Este resultado se asemeja al nuestro dónde consignamos el valor de 0,571.

De igual manera, nuestro resultado guarda coherencia con el obtenido por Neto (2017), que señala en el artículo publicado en la Universidad de Porto en Brasil, sobre Comunicación interna y el Compromiso Organizacional en la Autoridad de Condiciones de Trabajo en la ciudad de Porto en dicho estudio de diseño descriptivo correlacional concluyó con la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables comunicación interna y el compromiso organizacional; donde específicamente las relaciones más significativas se determinan en la comunicación interna con dimensión compromiso afectivo $Rho=0,665$; y $p < 0,01$ y la comunicación interna con el compromiso normativo el resultado es $Rho=0,536$ y significancia $p < 0,01$. En ambos casos nuestro estudio determina en la tabla n°3 que en la variable comunicación interna y dimensión compromiso afectivo se establece la correlación positiva o significativa que tiene la cifra de 81.7% y de igual manera la comunicación interna con el compromiso normativo el resultado es coincidentemente de 81.7%, lo que evidencia la relación positiva.

A su vez Marchila (2017) en el artículo sobre el estudio *The Effect of Internal Communication on Employees and Commitment to Change in Malaysian Large Companies* en la Universiti Utara Malaysia, tuvo como objetivo estudiar y determinar la relación de las variables comunicación interna y compromiso organizacional, la cual concluyó que se demuestra que la comunicación interna tiene relación positiva con el compromiso afectivo ($\beta = .571, p < 0.05, t = 11.41$) de igual modo existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad ($\beta = .678, p < 0.05, t = 11.93$) asimismo, establece que la comunicación interna tiene relación positiva con compromiso normativo ($\beta = .668,$

$p < 0.05$, $t = 11.27$). Estos resultados evidencian la relación existente con los hallados en nuestra investigación, que determina la correlación positiva tal como se observa en la tabla n°3 entre comunicación interna y compromiso afectivo con 81.7% de igual manera la comunicación interna con el compromiso normativo con 81.7%, y comunicación interna y compromiso de continuidad cuya cifra es de 90% respectivamente, resultados que establecen la relación positiva.

Por otro lado, nuestro trabajo no coincidió con el desarrollado por Ceballos et al. (2017) quienes en el artículo sobre Relación entre la Satisfacción de la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional en el caso de una universidad ecuatoriana, presentaron como resultado la existencia de un nivel de significancia p valor $> 0,01$ por lo cual ambas variables se relacionan en el personal de la institución y de acuerdo a Pearson el resultado es de $R = 0,17$ específicamente entonces la relación es de carácter positivo de grado débil; es en esta cifra donde difiere de nuestro hallazgo cuya conclusión señala la correlación directa y significativa con $Rho = 0,571$ entre la comunicación interna y compromiso organizacional, por tanto valores elevados de comunicación interna, se relacionan con valores elevado de compromiso organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se demostró que existe una correlación positiva considerable $Rho = 0,571$ entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Segunda:

Se evidenció que existe una correlación positiva media $Rho = 0,375$ entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Tercera:

Se demostró que existe una correlación positiva media $Rho = 0,462$ entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

Cuarta:

Se evidenció que existe una correlación positiva media $Rho = 0,487$ entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a la dirección de la Institución Educativa Arco iris de Jesús María, mediante la jefatura de recursos humanos puedan mediante talleres de comunicación asertiva, afianzar la mejora de la comunicación interna y refuercen el compromiso organizacional de los colaboradores.

Segunda:

Se recomienda a la dirección de la Institución Educativa Arco iris de Jesús María, generar una comunicación efectiva con todos los colaboradores, mediante el desarrollo de la empatía e interés en brindarles el apoyo necesario para la mejor realización de sus tareas, así como la preocupación por el crecimiento y bienestar personal para el logro de sus metas personales.

Tercera:

Se recomienda a la dirección de la Institución Educativa Arco iris de Jesús María, mediante la jefatura de recursos humanos programar talleres sobre habilidades comunicativas y coaching laboral que tiendan a la mejora de la comunicación de los trabajadores hacia el personal directivo motivando así un mayor compromiso organizacional.

Cuarta:

Se recomienda a la jefatura de recursos humanos, realizar diversas actividades sociales y de interacción entre los colaboradores que promuevan la confraternidad; para mejorar así la comunicación entre pares y fortalecer los vínculos de carácter afectivo.

REFERENCIAS

Alba, C. (2017). *Manual. Administración y Gestión de las Comunicaciones de la Dirección*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=y8U-DwAAQBAJ&pg=PA57&dq=comunicaci%C3%B3n+descendente+Instrucciones+para+el+trabajo+Procedimientos++y++pr%C3%A1cticas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5rp6M3ZHsAhWVHLkGHUccDWAQ6AEwAHoECAYQAq#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20descendente%20Instrucciones%20para%20el%20trabajo%20Procedimientos%20%20y%20%20pr%C3%A1cticas&f=false>

Alcázar, R. et al. (2015). *Desarrollo de Competencias*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ZgR-DwAAQBAJ&pg=PA205&dq=Aceptaci%C3%B3n+del+cambio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ7OixjprsAhVSA9QKHTbkDdUQ6AEwB3oECAgQAq#v=onepage&q=Aceptaci%C3%B3n%20del%20cambio&f=false>

Ander, M. (2016). *Compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

https://repositoriodev.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/429/Ander_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=andrade+h.+\(2005\).+comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna+proceso+disciplina+y+t%C3%A9cnica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiD8NW6m_zsAhVJJrkGHSIpDt4Q6AEwAHoECAlQAq#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=andrade+h.+(2005).+comunicaci%C3%B3n+organizacional+interna+proceso+disciplina+y+t%C3%A9cnica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiD8NW6m_zsAhVJJrkGHSIpDt4Q6AEwAHoECAlQAq#v=onepage&q&f=false)

Arias G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela. Editorial Episteme, CA.

Sexta edición. Recuperado de:

<http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->

Barral, S. (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de los olivos, 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23856/Barral_BSC.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Barrera, E. (2013), *Diseño organizacional centrado en el cliente*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=y3s5DwAAQBAJ&pg=PT218&dq=contribuci%C3%B3n+con+la+mision+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiU3tHtg8nsAhXvCrkGHdlqBMwQ6AEwA3oECAUQAq#v=onepage&q=contribuci%C3%B3n%20con%20la%20mision%20organizacional&f=false>

Brown, M. (2019). *Conceptual details of Organisational Behaviour & Commitment. Assignment help 4 Me*. Recuperado de:

<https://assignmenthelp4me.com/article-strategies-for-building-organizational-commitment-624.html>

Cameron, K. (2013), *Las 10 diferencias entre empleados y emprendedores*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=CGTjMc66hKcC&pg=PT45&dq=responsabilidad+de+los+empleados&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimp5DV68nsAhX6D7kGHeJMCgEQ6AEwCXoECAYQAq#v=onepage&q=responsabilidad%20de%20los%20empleados&f=false>

Claure, M y Bohrt. (Marzo 2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP. Recuperado de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S207721612004000100008&script=sci_arttext

Chmielecki, M. (07 de febrero 2015). *Factors Influencing Effectiveness of Internal Communication. Management and Business Administration*. Central Europe. Recuperado de:

<https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://content.sciendo.com/downloadpdf/journals/jmbace/23/2/article-p24.xml&prev=search&pto=aue>

Cooper, C. (2005), *Estructura de modelo de compromiso organizacional*. British Journal of Medical Psychology.

Felipia, C. y Cruz, S. (2005). *Revista de la Facultad de Letras de la Universidad de Oporto*. Recuperado de:

<http://www.scielo.mec.pt/pdf/soc/v34/v34a4.pdf>

Fernández, C. (1986). *Comunicación humana: Ciencia social*. Recuperado de:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/schreiner_r_cf/capitulo1.pdf

Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. Edit. Trillas. México.

Gan, F. y Triginé, J. (2013), *Dirección de equipos de trabajo*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=c6vIHG87AqEC&pg=PA268&dq=los+objetivos+organizacionales&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwi16fem9MjsAhU6K7kGHf4IBD44HhDoATAJegQICRAC#v=onepage&q=los%20objetivos%20organizacionales&f=false>

García, Mario. y Flores, E. (2017). *Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa –Perú*. *Comunicación*, 8(2), 137-147. Recuperado de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007&lng=es&tlng=es

Garrido, R. (2015), *Grabación de Datos*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=mblWDwAAQBAJ&pg=PA172&dq=a>

[ctitud+del+empleado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYjKai8MnsAhUpGLkGHdpqBX8Q6AEwAnoECAAQAq#v=onepage&q=actitud%20del%20empleado&f=false](https://www.google.com/search?q=actitud%20del%20empleado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYjKai8MnsAhUpGLkGHdpqBX8Q6AEwAnoECAAQAq#v=onepage&q=actitud%20del%20empleado&f=false)

Graverán, D. (2017). *Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados*. Trabajo de Diploma. Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana.

Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

Green, H. (13 de abril 2020). *Internal Communications Is The Heartbeat Of Any Organization*. *Forbes Communications Council*. Recuperado de:

<https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/04/13/internal-communications-is-the-heartbeat-of-any-organization/?sh=487d347c2a2e>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de:

https://www.academia.edu/34495165/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Sampieri_6ta_Edici%C3%B3n_Kruse

Kruse, Kevin, (2013). *How do you Measure Engagement*. *Revista Forbes*. Recuperado de:

<https://www.forbes>.

Leandro, O. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44508/Leandro_DOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Littlewood, H. y Uribe, J (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=1ad8DwAAQBAJ&pg=PT194&dq=compromiso+afectivo+normativo+y+de+continuidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi3idq565fsAhUqJ7kGHVDaDbsQ6AEwAXoECAUQAq#v=onepage&q=compromiso%20afectivo%20normativo%20y%20de%20continuidad&f=false>

López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación superior de la ciudad de Guayaquil*. (Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos).

Recuperado de:

<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.pdf>

Mascaray, J. y Elías, J. (2003). *Más allá de la comunicación interna: la intracomunicación, diez estrategias para la implementación de valores y la conquista del comportamiento espontáneo de los empleados*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=br6_3wP04ssC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+segun+autores+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiTzPqP4sfsAhVVHrkGHdKCB4Q6AEwBXoECAAQAq#v=onepage&q&f=false

Marchila, L. (Enero,2017). *The Effect of Internal Communication on Employees and Commitment to Change in Malaysian Large Companies in la Universiti Utara Malaysia. Business Management and Strategy*. Recuperado de:

<http://www.macrothink.org/journal/index.php/bms/article/download/10629/8554>

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados. Un Enfoque Aplicado*. Editorial Pearson Education. México.

Maxwell, J. (2009). *Líder de 360° cuaderno de ejercicios: Cómo desarrollar su influencia desde cualquier posición en la organización*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=M1dmqPCbvHAC&pg=PA109&dq=ayuda+al+compa%C3%B1ero+a+desarrollarse+en+la+organizacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9u9yNksnsAhU9HbkGHWFYBosQ6AEwAXoECAIQAq#v=onepage&q=ayuda%20al%20compa%C3%B1ero%20a%20desarrollarse%20en%20la%20organizacion&f=false>

Miller, R. (Julio 2020). What is internal communication? (Mensaje en un blog). Recuperado de:

<https://www.allthingsic.com/what-is-internal-communication/>

Ministerio de Educación (2015). *Manual del Director*. Minedu. Lima Perú.

Recuperado de:

[mpañas/pdf/manual-de-gestion-escolar-2015_10marzo_alta.pdf](#)

Muñiz, R. (2017). Marketing en el Siglo XXI. Recuperado de:

http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/common/downloads/publication.pdf

Muñante, G. (2018). La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017. (Tesis Maestría). Recuperado de:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2058/TM%20CE-Du%203733%20M1%20%20Mu%c3%b1ante%20Pachas.pdf?sequence1&isAllowed=y>

Newell, S. y Newell, Su (2002). *Creating the Healthy Organization: Well-being, Diversity and Ethics at Work*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=9qcZcT4Pb2MC&pg=PA30&dq=compromiso+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzr87hx7LsAhWpGLkGHZJ_BvQ4ChDoATAAegQIBBAC#v=onepage&q=compromiso%20organizacional&f=false

Palacios, Janneth. (2014). *De la comunicación organizacional a la comunicación productiva: modelo propuesto por Abraham Nosnik Ostrowiak*. Recuperado de:

<https://www.researchgate.net/publication/302564103.PDF>

Porret, M. (2014). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las Organizaciones*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&pg=PA523&dq=comunicaci%C3%B3n+descendente+Instrucciones+para+el+trabajo+Procedimientos++y++pr%C3%A1cticas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5rp6M3ZHsAhWVHLkGHUccDWAQ6AEwAnoECAMQAq#v=onepage&q&f=false>

Reyes, M. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora. Teoría y casos prácticos*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=P4xkBQAAQBAJ&pg=PA13&dq=iniciativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipgl2zoZrsAhU3I7kGHUJBC2k4ChDoATACegQIBhAC#v=onepage&q=iniciativa&f=false>

Saavedra, P. (2017). *Metodología de Investigación*. Editorial Soluciones Gráficas. Huancayo-Perú.

Sisternas, P. (2019). *¿Cómo satisfacer las necesidades de los empleados?* Emprende Pyme. Perú. Recuperado de:

<https://www.emprendepyme.net/como-satisfacer-las-necesidades-de-los-empleados.html>

Silva, H. (2017). *Comunicación interna y compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública Nacional Federico Villarreal en el periodo 2017*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva_A_HF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terrones, E. (2020). *Perfil y Ética del Investigador Científico Universitario*. Aldo Editores Importadores S.A.C. Lima-Perú.

Urcola, J y Urcola, N. (2015). *Manual práctico de comunicación empresarial*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=PM8bBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+pr%C3%A1ctico+de+comunicaci%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiwodetrfsAhUUIbkGHfFuB_QQ6AEwAHoECAA

[QA#v=onepage&q=Manual%20pr%C3%A1ctico%20de%20comunicaci%C3%B3n%20empresarial&f=false](#)

Vega, A. (2015). *Difusion de los valores y principios cooperativos entre la juventud.*

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=QF9fBwAAQBAJ&pg=PA158&dq=espiritu+cooperativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjt59XPqJrsAhXZlbkGHSJrAt8Q6AEwBHoECAMQA#v=onepage&q=espiritu%20cooperativo&f=false>

Vora, N. y Patra, R. (marzo,2017). Importance of Internal Communication Impact on Employee Engagement in Organizations. Symbiosis International University.

Recuperado de:

https://www.academia.edu/32820009/Importance_of_Internal_Communication_Impact_on_Employee_Engagement_in_Organizations

Wills, N. et al. (Julio,2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. Recuperado de:

<https://ojs.austral.edu.ar/index.php/australcomunicacion/article/view/182/212>

Zuñiga, S. (2019). Comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la florería y regalos la estación E.I.R.L. Tacna, año 2019 (Tesis Ingeniero). Recuperado de:

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1357/1/Zuniga-Lay-Sarai.pdf>

Zulfiqar, A. y Bhaskar, S. (2016). *Basic statistical tools in research and data analysis.* Indian Journal of Anesthesia. Tomo 60, N°9. Recuperado de:

<https://search.proquest.com/docview/1838735663/BF28868C95954552PQ/12?accountid=37408#cente>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
Comunicación Interna	Fernández (2002), define a la comunicación de tipo interna como un conjunto de las actividades que realiza una organización con el objetivo de fomentar siempre las buenas relaciones entre sus integrantes, y utilizando para ello diversos medios de comunicación para mantener al personal informado, así como también integrado y animado a generar con su trabajo el logro del propósito de la institución.	La variable se establece en 3 dimensiones: Comunicación Descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal; cada dimensión tiene sus indicadores, siendo el total de 9 ítems lo que contiene el cuestionario.	Comunicación Descendente	Instrucciones de trabajo	Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la institución educativa.	Malhotra (2004) expresa sobre la Escala de Likert que es “una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetivos de estímulo” (p.258).				
			Comunicación Ascendente	Procedimientos	La jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la institución educativa a ser cumplidos por todo el personal.					
				Retroalimentación	Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la institución educativa.					
				Problemas	Ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata.					
			Comunicación Horizontal	Sugerencias de mejora	Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la institución educativa.					
				Quejas y desavenencias	Cumple con notificar usted las quejas y desavenencias a la jefatura inmediata.					
				Solución de problemas entre las áreas	Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en la institución educativa.					
							Comunicación Horizontal	Actividades conjuntas con diferentes áreas	Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la institución educativa.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
								Información y Asesoría entre áreas	Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de actividades encomendadas por la institución educativa.	

Fuente: Elaboración propia (2020)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Cooper (2005), considera al compromiso organizacional como una forma psicológica que hace a las personas adoptar una decisión y acción importante y persistir en ello, asimismo agrega que es la actitud de identificación del trabajador con las metas de la empresa.	La variable se establece en 3 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuación; cada dimensión tiene sus indicadores, siendo el total de 9 ítems lo que contiene el cuestionario.		Aceptación del cambio	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.	Escala de Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Compromiso afectivo	Iniciativa	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.	
				Espíritu cooperativo	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.	
				Contribución a los objetivos	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa.	
			Compromiso normativo	Contribución a la misión	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa.	
				Ayuda al desarrollo de otras personas	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.	
				Responsabilidad	Cumple con la responsabilidad ante las situaciones asignadas en la institución educativa.	
			Compromiso de continuación	Actitud	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.	
				Necesidad	Considera que permanece en la institución educativa por necesidad de servicio.	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Comunicación interna con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris de Jesús María, 2020

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización de variables			
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre la comunicación interna con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Institución educativa Arco Iris de Jesús María, 2020?	Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	<p>Variable 1</p> <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>Fernández (2002), define a la comunicación de tipo interna como un conjunto de las actividades que realiza una organización con el objetivo de fomentar siempre las buenas relaciones entre sus integrantes, y utilizando para ello diversos medios de comunicación para mantener al personal informado, así como también integrado y animado a generar con su trabajo el logro del propósito de la institución.</p> <p>Variable 2</p> <p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Cooper (2005), considera al compromiso organizacional como una forma psicológica que hace a las personas adoptar una decisión y acción importante y persistir en ello, asimismo agrega que es la actitud de identificación del trabajador con las metas de la empresa.</p>	Comunicación Descendente	Instrucciones de trabajo	<p>Método de la Investigación</p> <p>Hipotético - deductivo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No Experimental de corte transversal</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Pura (básica)</p> <p>Enfoque de la Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>Población y Muestra</p> <p>60 colaboradores del I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección</p> <p>Cuestionario de 18 enunciados</p> <p>Confiability:</p> <p>Coefficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach</p>
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	<i>Hipótesis Específicas:</i>		Comunicación Ascendente	Sugerencias de mejora	
a. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I. E Arco Iris de Jesús María, 2020?	a. Determinar la relación existente entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	a. Existe relación directa entre la comunicación interna descendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.		Comunicación Horizontal	Quejas y desavenencias	
b. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I. E Arco Iris de Jesús María, 2020?	b. Determinar la relación existente entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	b. Existe relación directa entre la comunicación interna ascendente con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	Compromiso afectivo	Solución de problemas entre las áreas		
c. ¿Qué relación existe entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I. E Arco Iris de Jesús María, 2020?	c. Precisar la relación existente entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	c. Existe relación directa entre la comunicación interna horizontal con el compromiso organizacional de los colaboradores de la I.E Arco Iris de Jesús María, 2020.	Compromiso normativo	Actividades conjuntas con diferentes áreas		
			Compromiso de continuación	Información y Asesoría entre áreas		
				Aceptación del cambio		
				Iniciativa		
				Espíritu cooperativo		
				Contribución a los objetivos		
				Contribución a la misión		
				Ayuda al desarrollo de otras personas		
				Responsabilidad		
				Actitud		
				Necesidad		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 3.1 CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Seleccione la opción que mejor describa la situación.

Se requiere conocer su opinión.

Marque:

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

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Comunicación Descendente					
1	Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la institución educativa.					
2	La jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la institución educativa a ser cumplidos por todo el personal.					
3	Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la institución educativa.					
	Comunicación Ascendente					
4	Ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata					
5	Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la institución educativa.					
6	Cumple con notificar usted las quejas y desavenencias a los superiores					
	Comunicación Horizontal					
7	Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en la institución educativa.					
8	Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la institución educativa.					
9	Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de actividades encomendadas por la institución educativa.					
	Compromiso Afectivo					
10	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.					
11	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.					
12	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.					
	Compromiso normativo					
13	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa.					
14	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa					
15	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.					
	Compromiso de continuación					
16	Cumple con la responsabilidad ante las situaciones asignadas en la institución educativa.					
17	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.					
18	Considera que permanece en la institución educativa por necesidad de servicio.					

Anexo 3.2 Confiabilidad de instrumentos y Baremación

Tabla de Confiabilidad Comunicación Interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	9

Tabla de Confiabilidad instrumento Compromiso Organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	9

Tabla Categorización de las variables de estudio: Baremación de variables.

Variable	Dimensión	# Indicadores	Niveles		
			Bajo	Medio	Alto
Comunicación Interna	Comunicación Descendente	3	3-6	7-11	12-15
	Comunicación Ascendente	3	3-6	7-11	12-15
	Comunicación Horizontal	3	3-6	7-11	12-15
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	3	3-6	7-11	12-15
	Compromiso Normativo	3	3-6	7-11	12-15
	Compromiso De Continuación	3	3-6	7-11	12-15
Comunicación Interna		9	9-20	21-33	34-45
Compromiso Organizacional		9	9-20	21-33	34-45



Carta de autorización de acceso a la información de la empresa

Yo, YESSERIA YSABEL DIAZ CAMASCA Identificada con DNI 45836282 En mi calidad de JEFE DE RECURSOS HUMANOS de la Institución Educativa Arco Iris de Jesús María, autorizo a Calero Saravia Luis Humberto y Quito Ferrer Diana Carolina, estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación denominado: Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María 2020. Los estudiantes asumen que toda información y resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de investigación. Toda información y resultados que se obtengan del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la información de los estudiantes de la escuela de administración.

JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Yesseria Ysabel Diaz Camasca

• AV. ESTADOS UNIDOS 972-974
JESÚS MARÍA
Teléfono: 978123240

• AV. ESTADOS UNIDOS 871
JESÚS MARÍA
Teléfono: 975155956

informes@nidoarcoiris.com
www.nidoarcoiris.com

"Formando valores a los líderes del futuro"

Anexo 3.4: Base de datos (1)

n	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	5
6	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4
9	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
10	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
11	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
12	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
13	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
15	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5
16	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
17	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
18	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
22	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	5
23	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
25	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
27	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
28	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
29	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
30	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5

Anexo 3.4 Base de datos (2)

n	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
31	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
32	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
33	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3
34	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
35	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
36	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
37	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
38	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
39	5	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4
41	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2
42	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
43	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2
44	3	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
45	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
46	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3
47	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
48	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
49	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
50	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
51	5	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
53	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4
54	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
55	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
56	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4
57	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
59	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
60	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4

Anexo 3.5: Validez de Instrumentos Experto: Mgtr. Víctor Fernández Bedoya



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPROMISO NORMATIVO								
4	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO DE CONTINUACIÓN								
7	Cumple con la responsabilidad ante las asunciones asignadas en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Considera que permanece en la institución educativa por la necesidad de servicio.	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.
DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

Victor Hugo Fernández Bedoya
Investigador en Ciencias
Empresariales
Lic. en Administración



1 de noviembre de 2020

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.



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
1	Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	La jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la institución educativa a ser cumplidos por todo el personal.	✓		✓		✓		
3	Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
4	Ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata.	✓		✓		✓		
5	Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Cumple con notificar las quejas y desavenencias a la jefatura inmediata.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
7	Interviene asertivamente frente a los conflictos que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de actividades encomendadas por la institución educativa.	✓		✓		✓		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya.
DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador en Ciencias Empresariales

Victor Hugo Fernández Bedoya
Investigador en Ciencias
Empresariales
Lic. en Administración



1 de noviembre de 2020

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.

Validez de Instrumentos Experta: Dra. Rosa Villanueva



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPROMISO NORMATIVO								
4	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa	✓		✓		✓		
5	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO DE CONTINUACIÓN								
7	Cumple con la responsabilidad ante las asunciones asignadas en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Considera que permanece en la institución educativa por la necesidad de servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

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

Los Olivos, 30 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPROMISO NORMATIVO								
4	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa	✓		✓		✓		
5	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO DE CONTINUACIÓN								
7	Cumple con la responsabilidad ante las asunciones asignadas en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Considera que permanece en la institución educativa por la necesidad de servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

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

Los Olivos, 30 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante

Validez de Instrumentos Experto: Dr. Abrahán Cárdenas Saavedra



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN DESCENDENTE								
1	Recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	La jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la institución educativa a ser cumplidos por todo el personal.	✓		✓		✓		
3	Recibe orientación y respuestas ante las actividades que requiere mayor retroalimentación en la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ASCENDENTE								
4	Ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata.	✓		✓		✓		
5	Las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Cumple con notificar las quejas y desavenencias a la jefatura inmediata.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMUNICACIÓN HORIZONTAL								
7	Interviene aserivamente frente a los conflictos que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se comunica con otras áreas para la mejora del nivel de la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Resulta recomendable la comunicación entre áreas para la mejora del desarrollo de actividades encomendadas por la institución educativa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 30 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMPROMISO AFECTIVO								
1	Se adapta favorablemente a los cambios que se producen en la institución educativa.	✓		✓		✓		
2	Demuestra iniciativa de forma proactiva ante una situación inesperada dentro de la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Colabora con entusiasmo en los encargos que le asignan la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 COMPROMISO NORMATIVO								
4	Está comprometido con los objetivos de la institución educativa	✓		✓		✓		
5	Contribuye con el logro de la misión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
6	Colabora con sus compañeros aportando a su desarrollo gracias a su conocimiento y experiencia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 COMPROMISO DE CONTINUACIÓN								
7	Cumple con la responsabilidad ante las asunciones asignadas en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Demuestra actitud participativa y de compromiso ante la institución educativa.	✓		✓		✓		
9	Considera que permanece en la institución educativa por la necesidad de servicio.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Los Olivos, 30 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

22

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.une.edu.pe	1 %
5	repositorio.uwienr.edu... Fuente de Internet	1 %
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
7	www.scribd.com	<1 %

Text-only Report | High Resolution | Apagado

Página: 1 de 39 | Número de palabras: 10361

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de la Institución Educativa Arco Iris, Jesús María, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN