



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y
COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
MARISCAL LUZURIAGA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA**

Autores:

Bach. León Estrada, Yessenia Melissa

<https://orcid.org/0000-0001-5806-7476>

Bach. Estrada Huerta, Tito Abdias

<https://orcid.org/0000-0001-7076-7889>

Asesor:

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad

<https://orcid.org/0000-0003-3724-479X>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MARISCAL LUZURIAGA

Asesor (a): Dra. Alarcón Díaz Daysi Soledad

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José

Firma

Vocal (a): Dra. Alarcón Díaz Daysi Soledad

Firma

DEDICATORIAS

A Dios por estar siempre a mi lado y darme salud, a mis padres Nery y Eva por enseñarme a ser perseverante y estar en cada instante a mi lado, a mis queridos hijos Santiago y Mathias por ser mi motor y motivo; a mis abuelitos por ser la pieza fundamental de mi familia.

Yessenia

Este éxito lo dedico a Dios por darme la oportunidad de llegar hasta este peldaño y por darme la salud, a mis hijas Claudia y Viviana, para que nunca cesen de buscar sus sueños y cumplir sus objetivos propuestos en la vida, a mi madre María Catalina por estar a mi lado y a mi esposa Nancy por ser mi soporte.

Tito

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento a Dios por darnos salud y protegernos en cada instante de nuestra vida, a nuestros padres por darnos el aliento y la confianza para seguir con nuestras objetivos trazados.

Al Dr. Víctor Manuel Giraldo Ramírez por habernos permitido realizar esta investigación en la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Los autores

RESUMEN

El presente estudio planteó como objetivo general determinar la relación entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. En ese sentido se empleó un diseño metodológico no experimental, de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y finalidad básica, considerando a una muestra de colaboradores de la institución, a quienes se les administró dos cuestionarios como instrumentos de recolección, procesados a través del software SPSS v.26. Como resultados descriptivos de las variables se identificó que un 42,4% de los colaboradores encuestados consideraron que en la institución se lleva a cabo una comunicación organizacional de nivel regular; mientras que, un 54,5% de los colaboradores que tienen un compromiso laboral bajo, como los valores más representativos. De manera integral, se logró concluir que sí existe una relación positiva y significativa de grado moderado ($\text{sig.},000$; $r:,664$) entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, por lo que al desarrollar estrategias para mejorar la comunicación organizacional también se logrará un mayor compromiso por parte de los colaboradores de la institución.

Palabras clave: comunicación organizacional, comunicación interna, compromiso laboral

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between organizational communication and work commitment of the personnel of the Local Educational Management Unit of Mariscal Luzuriaga. In this sense, a non-experimental methodological design was used, with a correlational level, quantitative approach and basic purpose, considering a sample of collaborators of the institution, to whom two questionnaires were administered as collection instruments, processed through SPSS v.26 software. As descriptive results of the variables it was identified that Therefore, as part of the descriptive statistics, it was identified that 42.4% of the employees surveyed considered that the institution has a regular level of organizational communication, while 54.5% of the employees have a low work commitment, as the most representative values. Overall, it was possible to conclude that there is a positive and significant relationship of moderate degree (sig.:000; r:664) between organizational communication and work commitment of the personnel of the Local Educational Management Unit of Mariscal Luzuriaga, so that by developing strategies to improve organizational communication, a greater commitment on the part of the institution's collaborators will also be achieved.

Keywords: organizational communication, internal communication, labor commitment

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Antecedentes de estudio	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación e importancia del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general.....	30
1.7.2. Objetivos específicos	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	31
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables y operacionalización	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
2.7. Criterios de rigor científico.....	37
III. RESULTADOS.....	38
3.1. Tablas y Figuras	38
3.2. Discusión de resultados.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
4.1. Conclusiones.....	54
4.2. Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores de la UGEL Mariscal Luzuriaga	32
Tabla 2. Matriz de operacionalización.....	34
Tabla 3. Tablas de contingencia de comunicación organizacional y compromiso laboral	38
Tabla 4. Tablas de contingencia de comunicación descendente y compromiso laboral	40
Tabla 5. Tablas de contingencia de comunicación ascendente y compromiso laboral	41
Tabla 6. Tablas de contingencia de comunicación horizontal y compromiso laboral	42
Tabla 7. Tablas de contingencia de comunicación diagonal y compromiso laboral	43
Tabla 8. Prueba de distribución de datos	44
Tabla 9. Correlación Rho de Spearman entre comunicación organizacional y compromiso laboral.....	45
Tabla 10. Correlación Rho de Spearman entre comunicación descendente y compromiso laboral.....	46
Tabla 11. Correlación Rho de Spearman entre comunicación ascendente y compromiso laboral.....	47
Tabla 12. Correlación Rho de Spearman entre comunicación horizontal y compromiso laboral.....	48
Tabla 13. Correlación Rho de Spearman entre comunicación diagonal y compromiso laboral.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de comunicación organizacional.....	38
Figura 2. Nivel de compromiso laboral	39

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el contexto internacional

Actualmente, en México, de acuerdo con Ruiz (2016), señala que son muy pocas las empresas que vienen sobreviviendo en mercados cambiantes y competitivos, por lo que es necesario innovar constantemente y estar atentos a las nuevas tendencias en cuanto a servicios y/o productos, sin importar su tamaño, estructura, sector o tipo. Por ello, es fundamental que las organizaciones otorguen valor a la comunicación interna, debido a que dicho aspecto permite el logro de los objetivos institucionales, adaptarse al entorno y mejorar las relaciones laborales.

En el ámbito organizacional, en América Latina, en países como Uruguay y Colombia, de acuerdo con Palacios (2015), la comunicación viene siendo ampliamente estudiada, especialmente desde mediados del siglo XX, con publicaciones dedicadas a analizar de manera práctica y empírica ciertas mejoras en el ambiente laboral, la cooperación, las relaciones interpersonales, compromiso y su desempeño (Contreras & Garibay, 2020). En ese mismo contexto, la comunicación se producía de manera vertical y estaba orientada a promover la efectividad y la productividad de una empresa, por lo que, los trabajadores debían adherirse a estrictos controles laborales para asegurar la menor cantidad de tiempo perdido.

De acuerdo a otros estudios de alcance internacional, Cáceres (2020) a través de los resultados de la encuesta de comunicación interna aplicada por octava vez, dio a conocer que en Chile un 75 % de los participantes, manifestó contar con una área de comunicación interna en su empresa, misma que para un 55 % de la casuística depende de la correcta gestión de recursos humanos; un 22 % de la comunicación corporativa y un 12 % de la gerencia general.

En Estados Unidos, según Perez (2021) la comunicación organizacional es imprescindible no solo para lograr los objetivos de la empresa o estar preparados ante los cambios sino para fomentar la lealtad, identidad y nivel de compromiso en cada uno de los trabajadores al interior de una organización. Por su parte, el

compromiso laboral se refiere al esfuerzo y dedicación que los colaboradores depositan sobre su trabajo. En ese sentido, para la consultora norteamericana Quantum Workplace las organizaciones con equipos altamente comprometidos generan un 22 % más de ganancias, un 37 % menos de ausentismo de personal y un aumento del 16% en sus ingresos.

En el contexto nacional

Por otro lado, estudios de alcance nacional indican que en Perú, el nivel de compromiso laboral está asociado a la felicidad del colaborador, pues “un empleado que es feliz aumenta hasta en un 40 % su productividad, incrementando al mismo tiempo en un 80 % su creatividad y capacidad de innovación, conforme a la más reciente encuesta global del trabajador feliz” (La República, 2020, párr.5).

Además, en el Perú, un 73 % de participantes, de un estudio para medir la comunicación organizacional, declaró que ello depende de las mismas gerencias. Asimismo, las tareas centrales desarrolladas dentro del área de comunicación interna fueron: envió de cartas informativas, apoyo a las estrategias organizacionales y planes de comunicación interna siendo los principales temas de comunicación: estrategia corporativa (35,5 %), cultura interna (40,5 %).

En el contexto local

Considerando estas nociones previas en cuanto a las variables de estudio, en el contexto local también se evidencian ciertos inconvenientes en una organización pública, tal es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL, la cual se encuentra en la localidad de Piscobamba, provincia de Mariscal Luzuriaga, también conocida como UGEL Mariscal Luzuriaga, por sus iniciales, la cual se dedica a brindar soporte a todas las instituciones educativas que conforman la jurisdicción de la provincia. En los últimos dos años se ha observado que la organización no cuenta con ambientes de trabajo óptimos, ni las condiciones necesarias de confort y comodidad, evidenciando también un deficiente soporte físico, iluminación, entre otros; asimismo, la comunicación entre los trabajadores no es fluida, siendo marcadamente vertical, limitando el intercambio de ideas, opiniones y oportunidades de mejora, generando brechas y malestar entre el personal.

Por otro lado, la autonomía de los trabajadores es limitada, siendo restringido su campo de acción, lo cual da lugar a malestar e incomodidad, conllevando a bajos niveles de productividad, eficacia y eficiencia laboral, por lo que al parecer no se sienten del todo comprometidos.

Por las razones antes expuestas se plantea realizar el estudio para determinar la posible relación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Luzuriaga, con la finalidad de impactar de forma oportuna y positiva en el desarrollo de las tareas de la organización, facilitando la selección de aquellas estrategias que contribuyan a fortalecer los recursos con los que cuenta la institución, mejorando el compromiso hacia la misma.

1.2. Antecedentes de estudio

El estudio registra investigaciones acerca de la comunicación organizacional y el compromiso laboral, para que de esta manera se pueda comprender y entender con mayor profundidad el propósito de la investigación. A continuación, se tienen los siguientes trabajos de investigación:

Nivel internacional

Cadena (2021), en Ambato, Ecuador, desarrolló un estudio con la finalidad de establecer la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional dentro de una cooperativa de transporte público de dicha ciudad. Para ello desarrolló un estudio de tipo básico y de nivel correlacional. Su muestra se conformó por 78 empleados y su instrumento fue un cuestionario. En ese sentido, se determinó que existen niveles significativos entre las variables; sin embargo, los resultados tienden a ser superiores al promedio, con niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal según el 56,4 %, 69,2 % y 37,2 %; mientras que el compromiso afectivo, de continuidad y normativo también presentan porcentajes altos, según el 69,2 %, 35,9 % y 47,4 %, respectivamente. Concluyendo que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral ($\text{sig}=0,000$; $r=,470$), así como con cada una de sus dimensiones ($\text{sig}=0,002$; $r=,340$). En ese sentido, ello demuestra que la

comunicación se configura como una base trascendental al interior de las organizaciones haciéndolas más competitivas a través de la cooperación de todo colaborador.

Paredes (2019), en Colombia, desarrolló una investigación buscando demostrar la existencia de una correlación entre comunicación interna y el compromiso laboral. En ese sentido, desarrolló una investigación cuantitativa y descriptiva. En cuanto a la unidad muestral, ésta fue integrada por 200 trabajadores que pertenecen a distintas empresas y su instrumento fue un cuestionario. Como resultados, un p_valor de 0.000 y una correlación de Pearson de 0,42, confirmando la existencia de una correlación moderada entre ambas variables. Concluyendo en la correlación de la comunicación organizacional interna y el engagement en el trabajo a pesar de ser dos estructuras diferentes e independientes. Siendo el factor que los mantiene unidos la comunicación, la cual contribuye a desarrollar competencias y destrezas en cada empleado, así como sus actitudes que estimulan su buen desempeño. En ese sentido, con este estudio se muestra que el compromiso organizacional se presenta de manera distinta para cada persona, debido a ello es indispensable identificar lo que necesita cada empleado, buscando en dicho proceso incrementar su compromiso y buen desempeño en el trabajo.

En Cuba, Baez et al. (2019) desarrollaron un artículo académico enfocado en el desarrollo de un modelo conceptual sobre el compromiso en la organización para disminuir la incidencia de intención de abandono laboral. En ese sentido, la investigación fue descriptiva bajo un diseño no experimental. En cuanto a la muestra, se tomaron en cuenta entrevistas escalas, observación, y análisis de correlación, bajo los aportes teóricos de Meyer, Allen y Smith. Como resultados, se identificó que el compromiso se puede evaluar considerando sus tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo), considerando un enfoque sistémico como parte de la gestión del talento humano.

Hernández et al. (2018), en México, publicaron un artículo cuyo objetivo fue generar que los integrantes de organizaciones se sientan identificados con los aspectos organizacionales. Desarrollando un estudio no experimental de nivel descriptivo. Su población estuvo conformada por los trabajadores en una institución

en la ciudad de Guadalajara. Se obtuvo que la mayoría de ellos se sienten identificados y orgullosos de laborar allí con una valoración por encima de la media de 4,2; sin embargo no se encuentran motivados puesto que presentan un promedio de 3,4, siendo un elemento fundamental a desarrollar.

Ocon et al. (2017), en México, desarrollaron un artículo científico en el que buscó examinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral y la comunicación organizacional en un hotel en Ensenada en México. La investigación fue básica, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Además, consideraron una muestra de 50 trabajadores, así como un cuestionario. En ese sentido, se observa la existencia de una correlación positiva, altamente considerable, entre el compromiso organizacional y comunicación organizacional, con una r de Pearson de 0.708, por lo que se concluyó que, la comunicación organizacional una relación significativa con el compromiso organizacional.

Nivel nacional

Guevara (2021), en Lima, ejecutó una tesis cuyo objetivo fue definir la relación entre el clima de comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Grupo Epena S.A.C. Para ello desarrolló un estudio básico, bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. La unidad muestral fue integrada por 164 trabajadores, aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario. En este estudio se determinó la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio y sus dimensiones. Concluyendo que el desarrollo de una buena comunicación organizacional juega un rol trascendental para mejorar el compromiso de los colaboradores.

Bustillos y Vasquez (2020), efectuaron una tesis en la ciudad de Lima con la finalidad de establecer la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la empresa Molitalia. Ante ello, se desarrolló un estudio básico no experimental, de nivel correlacional. Por lo que, se consideró una muestra de 35 colaboradores y un cuestionario. En cuanto a los resultados de ambas variables se encontró que, del total de los encuestados, un 71,43 % manifiesta que tanto la comunicación interna y el compromiso es alto. Concluyendo en la existencia de una relación positiva alta y significativa entre ambas variables en estudio,

rechazando de esta manera la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Con lo obtenido se puede señalar que, al mejorar la comunicación de esta organización, aumenta también el compromiso laboral.

Pelaez (2020), desarrolló una tesis en Lima, enfocada en analizar la eficiencia de las estrategias de comunicación interna en el compromiso de trabajadores y en la cultura organizacional de una cooperativa. Bajo un enfoque mixto y nivel correlacional se consideró una muestra de 50 socios caficultores y su instrumento fue un cuestionario y una guía de entrevista. En ese sentido, se puede decir que las estrategias de comunicación implementadas por dicha empresa inciden de forma positiva en el compromiso de los socios con la cultura de gestión en la cooperativa. Finalmente, se concluye en la existencia de una fuerte influencia de las estrategias de comunicación aplicadas al interior de la organización, con el compromiso de los caficultores hacia la misma. Mediante dichas estrategias, los socios de esta cooperativa se comprometen con la visión, misión y valores.

Quispe (2019), desarrolló una tesis con la finalidad de plantear estrategias para mejorar la comunicación interna en una empresa del sector privado en el Perú. En ese sentido, desarrolló un estudio de enfoque mixto y de nivel descriptivo. En cuanto a la muestra, estuvo conformada por 40 empleados y su instrumento fue una guía de entrevista y un cuestionario. Como resultado, se obtuvo que en la organización hay insatisfacción con la comunicación interna, ya que diariamente hay problemas entre compañeros de trabajo y el engranaje de la comunicación se dispersa o se pierde en el canal, concluyendo que, la empresa presenta problemas de comunicación interna, baja identificación con la empresa y escasa motivación laboral.

Churata (2019), en Arequipa, concretó una investigación que buscó comprobar la correlación entre la comunicación y el compromiso organizacional de una empresa minera. Por lo que, consideró una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo. La unidad muestral estuvo conformada por 239 colaboradores y su instrumento fue un cuestionario. Por lo que se concluyó en la existencia de una correlación directa ($r=.638$; $p<0.05$) entre ambas variables de estudio, permitiéndonos aseverar que cuanto mejor sea la comunicación organizacional,

mejor será el compromiso organizacional, permitiendo a la empresa realizar mejoras en sus directivas y procesos.

Salvador (2019), en Trujillo, desarrolló un estudio enfocado en analizar la relación del endomarketing con el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Pacífico Trujillo Sociedad Anónima Cerrada. En ese sentido, ejecutó un estudio correlacional de enfoque cuantitativo. En cuanto a la unidad muestral fue integrada por 48 trabajadores, y su instrumento fue un cuestionario. Como resultados, se determinó que existe correlación significativa y directa entre las variables de estudio. Concluyendo que, ambas variables se relacionan significativamente ($Rho=0.705$; $p<0.05$).

Nivel local

No existe mucha evidencia dentro de la localidad de Ancash, sin embargo se encontró el siguiente estudio que abarca las variables en estudio dentro de los últimos cinco años, tal es el caso de Céspedes y Chiroque (2019), quienes en Chimbote, desarrollaron su estudio para establecer la relación entre la comunicación organizacional y la cultura organizacional, dentro de las cuales evaluaron también el compromiso laboral en una institución de dicha localidad. Para ello, desarrollaron un modelo metodológico no experimental de alcance correlacional, tomando en cuenta a 21 personas como muestra, de donde se obtuvo que el 95,2% de los encuestados afirman tener un buen nivel de comunicación, concluyendo que ambas variables se encuentran correlacionadas, con un valor de 0,000 y un coeficiente de 0,96, por lo que dicha correlación presentó un grado alto.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Comunicación organizacional

Existe un conjunto de teorías que respaldan la comunicación organizacional en el campo administrativo, que abarcan desde la Teoría clásica de la información hasta aspectos más complejos como en enfoque sistémico. En ese sentido, el referente de la teoría clásica es Henry Fayol, quien fundamentó los catorce principios dentro de una organización para alcanzar la eficiencia (Ladino, 2017).

Otra de los modelos recurrentes es la Teoría humanista, representado por Elton Mayo, continuado por Kurt Lewin y posteriormente por Mary Parket. El primero de ellos es quien acuñó la denominada teoría de las relaciones humanas y se centró en los efectos psicológicos respecto a las condiciones físicas en el centro laboral. Así también destaca la Teoría de los factores de Doucglas McGregor, con los famosos factores “X” y “Y”, establecido objetivos compartidos en las empresa y privilegiando los procesos comunicativos de forma ascendente y descendente (Ladino, 2017).

Finalmente, la teoría desarrollada en esta investigación y qué más destaca como elemento clave es la Teoría de los sistemas acuñado por Ludwing Von Bertalanfly hace más de seis décadas, con aportes en función a los procesos comunicativos desarrollados en una organización, haciendo una combinación con el aspecto humano, familiar y laboral. No obstante, años más tarde, en la década de los noventa Katz y Kahn plantean un modelo más amplio y complejo que complementa el aporte inicial, observando los subsistemas y como es el flujo comunicativo dentro de ella (Ladino, 2017).

En cuanto a sus definiciones, Fernández (2012) manifiesta que la comunicación organizacional hace referencia a una serie de información que es intercambiada por los miembros de una empresa y los diferentes públicos de su entorno. Mientras que, Trelles (2016) por su parte indica que es la compilación de procesos, medios, mensajes y actos que intervienen en la transmisión de información. Las organizaciones a través de este medio, comunican datos acerca de su estructura, transmiten información acerca de su misión, la manera de operación e incluso datos relacionados a sus clientes.

Para Peña et al. (2020), es considerada como un proceso por el cual se hacen posibles otros sistemas de una organización, mensajes de todo tipo, ya sean internos y externos, reglas complejas establecidas por cada departamento y grupos de la entidad, con el objetivo de interactuar armónicamente empleando diversos canales de comunicación efectivos así como diversas formas de comunicación basados en metas, estrategias, visión, ética y resultados organizacionales.

Arenas (2020) expresa que este tipo de comunicación actúa como formadora y transmisora de valores a nivel interno y externo de la empresa. Asimismo, asume el rol transformador de la innovación en la organización, que incluye la evolución cultural. Ramos (2018) menciona que es el tráfico de información generado al interior de la organización, entre directivos y subalternos o entre los mismos empleados de diferentes departamentos.

Por último, Balarezo (2014) menciona la comunicación organizacional puede ser entendida de 3 formas diferentes: como un proceso social; haciendo referencia a una serie de mensajes intercambiados entre miembros de la empresa, como una disciplina; estudiando la manera en el cual se dan los procesos comunicativos.

Como parte de las características de esta variable, Flores (2018) menciona algunas condiciones para una comunicación organizacional sea efectiva, estas se mencionan a continuación: Claridad, la forma en la que se comuniquen deben ser accesible y claro a cualquiera a quien se dirija. Precisión, el mensaje transmitido debe ser preciso, exacto y completo. Por su parte, también es relevante que sea objetiva, interesante, moderada, e integral.

Asimismo, los componentes de esta variable por lo general, de acuerdo con Vilchez y Yalli (2018) está compuesto por siete partes: fuente, codificación, canal, decodificación, receptor, realimentación y el ruido, que son los factores que ocurren en cualquier etapa del proceso comunicativo.

En cuanto a sus beneficios, Cebrián (2013) indica que manejar un plan de comunicación eficiente, otorga beneficios como: mejora de la gestión de los recursos de la organización, integración de la comunicación formal e informal, fomenta la identidad corporativa, mejorando las relaciones entre sus miembros, orientando a los colaboradores en dirección a alcanzar las metas organizacionales, proporcionar oportunidades para el empoderamiento del recurso humano, ayuda a lograr un ambiente de trabajo positivo. Por otro lado, menciona que una mala comunicación es perjudicial en el lugar de trabajo, ya que se pueden producir demoras, duplicidad de funciones, baja productividad y desmotivación.

No obstante, existen también barreras en el proceso comunicativo de las organizaciones, de acuerdo con King (2013), manifiesta que las principales son: falta de planificación: esta barrera se presenta con mucha frecuencia en las empresas, por ello, para que la comunicación dentro de la organización sea adecuada; suposiciones: a menudo, en este proceso existen ciertas situaciones que se dan por hechas o entendidas, generando confusiones entre las partes interesadas, información expresada deficientemente: se da cuando el emisor eligió palabras incorrectas o estructuró incorrectamente la información.

Otras barreras de contexto internacional, comprende la existencia de diferentes culturas, idiomas y normativas que complican la transmisión de información si ello no es manejado de forma oportuna; asimismo la pérdida de información a causa de retenciones limitadas que se da cuando la información que es compartida de una persona a otra pierde precisión durante la transmisión. Ante ello, resulta necesario implementar mecanismos protectores, como guardar información, repetir datos y usar múltiples canales simultáneamente (King, 2013).

Asimismo, se evidencia en este campo la desconfianza o temor en la comunicación: cuando a los directivos de una organización no les interesa mantener un buen clima laboral o un ambiente de trabajo de confianza y apoyo, pueden crear desconfianza y actitudes temerosas que dificultan la comunicación, tiempo insuficiente ante los cambios: no todos los trabajadores reaccionan al cambio de la misma manera, algunas personas tardan más en adaptarse y esta falta de tiempo puede generar complicaciones en la comunicación, la sobrecarga de información: ocurre al tener flujos de información demasiados grandes, limitando la capacidad de comprender, generando conflictos y fallas al momento de procesamiento de información, comunicación de forma impersonal, distorsión del contexto de los mensajes o semántica y problemas de concentración o disposición (King, 2013).

Si se habla del ciclo de la comunicación organizacional, para Clavijo y Bustamante (2016) el ciclo de la comunicación organizacional presenta 4 fases: Investigar, proporciona un análisis del entorno, otorgando información para predecir los posible riesgos y amenazas a los que se puede enfrentar la organización; Definir

acciones, en esta fase se determinan acciones o actuaciones para dirigir u orientar el trabajo asociado a la comunicación; Ejecutivo, en este paso lo planificado es puesto en marcha, sin embargo, primero se debe socializar con los empleados lo que se planea hacer para evitar futuros problemas; Seguimiento y control, lo cual hace referencia al uso de métodos de control de resultados para ver si objetivos comunicacionales fueron cumplidos.

Por tanto, en cuanto a sus dimensiones, se evalúa la dirección en que los mensajes con transmitidos dentro de una entidad, tal es el caso de la comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal.

Dimensión 1: Comunicación descendente

Según Sayago (2009, citado por Ascurra y Quispe, 2017) esta comunicación se utiliza para enviar mensajes de la gerencia a los empleados, su propósito es dar instrucciones claras sobre el trabajo a realizar. De Castro (2016) manifiesta que se da desde el nivel gerencial hacia el personal. Suele estar conformado por comunicacionales corporativas, tales como normas, procedimientos, reglamentos, entre otros.

Para Barraza y Nieto (2020) es aquella que fluye desde los mandos superiores de la empresa hasta los subordinados. Su finalidad es comunicar: objetivos, tareas, instrucciones y correcciones. Por ello, para lograr comportamientos deseados y un correcto monitoreo y evaluación del desenvolvimiento de los empleados, es importante que la comunicación sea asertiva. Del mismo modo Gonzales (2018) indica que se efectúa desde la alta dirección hacia el resto de integrantes de la empresa, de esta manera el ambiente de trabajo será más armónico, proyectando confianza y seguridad al interior de la empresa (p.20).

Flores y Salas (2020) manifiestan que, dicha comunicación establece lazos entre los colaboradores al facilitar el flujo de información entre los mismos. Por lo que presenta cinco propósitos: dar instrucciones acerca de las actividades o deberes de los empleados, proporcionar información a los nuevos empleados sobre procedimientos y prácticas de la organización, explicar el propósito de una actividad al nuevo colaborador, brindar retroalimentación sobre el desempeño laboral de los

subordinados, proporcionar a los diferentes departamentos información necesaria para el logro de objetivos.

Asimismo, sostiene que esta comunicación depende de medios orales (reuniones, discursos, sistemas de megafonía, teléfonos) y de medios impresos (periódicos, revistas, boletines, informes, avisos, carteles, notas) para difundir la información. Por último, Palomo (2017) declara que es la forma de comunicación habitual en una empresa y fluye de arriba abajo, es decir de un superior a un subordinado. Esta comunicación puede ser escrita y verbal y a través de ella se comunica las políticas, objetivos, resultados esperados y tareas a los empleados.

Dimensión 2: Comunicación ascendente

Según Sayago (2009, citado por Ascurra y Quispe, 2017) esta comunicación suele ser detallada y específica y se da cuando los empleados se comunican con los altos mandos de una empresa. De Castro (2016) manifiesta que la comunicación ascendente ayuda a los líderes a aclarar malentendidos, rumores o información errónea, ya que a través de medios como el buzón de sugerencias o la apelación, el personal de la empresa se comunica con la dirección o gerencia.

Para Barraza y Nieto (2020) esta comunicación se da de abajo hacia arriba, es decir de los subordinados a los superiores, actuando como elemento de retroalimentación, dando a conocer el clima organizacional y estimulando la creatividad de los empleados. Por su parte Gonzales (2018), sostiene que en esta comunicación los colaboradores transmiten información a los directivos para mejorar los resultados organizacionales.

Flores y Salas (2020) manifiestan que esta comunicación se logra mediante sindicatos, asociaciones juveniles y círculos de calidad o mediante la participación informal de los colaboradores y solo es posible cuando una organización empodera a sus empleados y le permite participar libremente en el proceso de toma de decisiones. Debido a ello, es necesario prestar atención y reparación a las quejas de los empleados, brindando asesoramiento, cuestionarios o entrevistas. Por último, Palomo (2017) declara la comunicación ascendente busca informar a los jefes los resultados obtenidos por los trabajadores, el estado de las tareas en

ejecución, propuestas de acciones a emprender o modificaciones, ya que fluye de abajo arriba de manera escrita u oral (p.8).

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Según Sayago (2009, citado por Ascurra y Quispe, 2017) esta comunicación logra la integración y coordinación entre personas de un mismo rango o nivel jerárquico. De Castro (2016) manifiesta que se desarrolla entre personas de igual jerarquía y es importante para la unificación y coordinación de los departamentos en una empresa, ya que permite no repetir funciones y ahorrar tiempo y dinero.

Para Barraza y Nieto (2020) ocurre en grupos de trabajo de una misma área, brindando climas de confianza, promoviendo el compañerismo y ayudando a coordinar el desarrollo de actividades. Del mismo modo, Gonzales (2018) sostiene que esta comunicación propicia un buen clima laboral para ejercer el trabajo en equipo de manera positiva, dándose entre colaboradores de un mismo departamento. Mientras que Flores y Salas (2020) manifiestan que implica una comunicación mediante cadenas de mando y Palomo (2017) declara que esta comunicación es vital para desarrollar el trabajo en equipo y para coordinar y planificar actividades.

Dimensión 4: Comunicación diagonal

Según Sayago (2009, citado por Ascurra y Quispe, 2017) abarca diferentes funciones y niveles de una organización y es importante cuando sus miembros no pueden comunicarse a través de otros canales de comunicación. De Castro (2016) manifiesta que se desarrolla en diversos integrantes de distinta áreas y no únicamente en una línea. Mientras Manene (2014), indica que el flujo diagonal ocurre cuando los involucrados en los distintos procesos comunicacionales integran diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización y no necesariamente mantienen subordinación.

Para Gonzales (2018), esta dimensión implica tener diferentes responsabilidades, generándose acuerdos estratégicos así como habilidades en el personal profesional que desarrolla diversas funciones. Flores y Salas (2020) manifiestan que esta comunicación se realiza entre colegas involucrados en tareas que requieren un esfuerzo coordinado, asimismo es responsable de la coordinación

de tareas y resolución de conflictos. Por último, Palomo (2017) declara que “se produce entre seres humanos de diferentes estatus situadas en las distintas jerarquías de trabajo” (p.8).

Es preciso señalar, que en cuanto a la importancia de esta variable, Vásquez (2018) indica que si la comunicación es clara referente a las metas organizacionales y a los mandatos de cumplimiento, aumenta el compromiso de los colaboradores con la organización. Moreno et al. (2014) referencian que la comunicación organizacional rompe con los modelos o paradigmas tradicionales, ya que crea un valor inmaterial que junto con la estrategia corporativa realiza cambios profundos y perenes, asegurando el éxito de la empresa. Y, finalmente, Bidopia et al. (2021) consideran que las organizaciones exitosas son aquellas que realmente valoran la comunicación, pues se entiende que estas se enfocan en la mejora del clima comunicativo y del clima laboral.

Compromiso laboral

Esta variable se desarrolla bajo el enfoque teórico de Mayer y Allen con su Teoría del compromiso organizacional, en la cual destaca tres factores clave para comprender el vínculo entre persona, organización y aspecto psicológico, por lo que entienden al compromiso como un estado psicológico que relaciona al trabajador con la organización, afectando la decisión de continuar o abandonar su centro de trabajo, sustentado en su modelo tridimensional: compromiso afectivo, de continuidad y normativo (Baez et al., 2019; Ruiz de Alba, 2013).

El también llamado “engagement”, según Salazar (2018), es el grado en que una persona se identifica con su organización y se siente motivada a participar activamente en ella a través del trabajo, la lealtad y la pertenencia. Un alto nivel de compromiso de los empleados puede significar que el empleador invierte suficiente tiempo, dinero y esfuerzo para construir lazos de solidaridad con los trabajadores.

Vesga et al. (2021), manifiestan que se entiende como el nivel de compromiso por parte del trabajador hacia la empresa. Para Chiang et al. (2016), implica seguir un curso de acción, ya que es la fuerza con la que una persona se siente conectado a una empresa.

Por su parte, Uceda (2018) indica que es el grado en que los colaboradores se identifican y se sienten parte de la organización como también de los objetivos. Y, Böhr et al. (2014) expresan que es una actitud altamente deseable que promueve un mejor desempeño en el trabajo y un mayor esfuerzo en el desempeño.

Respecto a sus características, desde el punto de vista de Silva (2014), el compromiso: Proviene de la libertad, no de la imposición; es una cuestión de conciencia, no de obediencia; la imposición no crea ningún compromiso, sino resentimiento y rebeldía, por ello los líderes deben administrar las habilidades para influir en ello. Se gestiona en la cercanía de las relaciones; es en la relación entre los integrantes del equipo y los líderes que se mantiene y desarrolla el compromiso.

Asimismo, es ante todo emocional, se siente, ya sea que la razón nos proporcione o no un argumento para el compromiso, son los sentimientos los que finalmente deciden y hacen que las personas contribuyan más; se basa en la coherencia y la honestidad. Los líderes deben aceptar los cambios y ser honestos en todo momento con los miembros de su equipo para inspirar confianza y compromiso en ellos, además, empieza por uno mismo. Para que tu equipo se sienta comprometido, primero debes comprometerte tu primero. No solo con palabras, sino también con acciones (Silva, 2014).

En cuanto a sus beneficios para la organización, Pacheco (2019) indica que en la empresa moderna necesita que los trabajadores tengan en primer lugar un compromiso laboral estrecho y honesto, ya que es la clave para lograr beneficios como: bajo nivel de rotación y menor absentismo laboral, aumento de productividad, así como de beneficios financieros y económicos, satisfacción del personal y sustentabilidad; es decir, cuando un empleado se siente satisfecho y reconocido en su trabajo, este contribuirá con el éxito de la empresa.

En lo que respecta a sus dimensiones, se evalúan tres componentes; compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, de acuerdo a diversos especialistas como se detalla a continuación:

Dimensión 1: Compromiso afectivo

Este compromiso representa la identidad e involucramiento de un colaborador con la unidad organizativa, es decir los empleados tienen un sentimiento positivo hacia el lugar donde laboran. Por lo que, les gusta permanecer en la empresa y tienen un enorme interés por el éxito de la misma. Asimismo, asume que dicho compromiso está basado en los anhelos y en la relación afectiva que las personas desarrollan con la organización, manifestándose un apego afectivo con el tiempo (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Zuñiga, 2019, p.31).

Para Hernández et al. (2018) hace referencia al vínculo cercano basado en las emociones que los empleados sienten hacia la organización, obtenido como resultado de la satisfacción de la organización con las necesidades y expectativas que sienten los empleados. Mientras que, Torres y Díaz (2012) manifiestan que la afectividad representa una serie de emociones plasmadas en las acciones de las personas, influyendo a nivel mental, conductual, social, emocional, etc. (p.88).

Barranzuela (2019) indica que esta dimensión está relacionada con el orgullo que siente un empleado por pertenecer a una organización, demostrando solidaridad con los problemas organizacional, apego e identificación. Los empleados altamente comprometidos tienden a mostrar buena capacidad de adaptación a los cambios y disposición para trabajar más de lo que ya estaba establecido. Por ello, esta dimensión tiene tres elementos básicos: identificación, para tomar las metas u objetivos de la organización como propios; lealtad, como un sentimiento de apego y afecto e implicación, para participar en actividades institucionales. Mientras Arboleda (2016) sintetiza que el compromiso afectivo “es una conexión emocional que un individuo experimenta hacia una organización” (p.184).

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

Este compromiso se refiere al reconocimiento del individuo e implica costos (económicos, físicos, psicológicos), por lo que, si el trabajador decide seguir trabajando, es porque cree que perderá todo si decide renunciar y porque actualmente no hay suficientes oportunidades para encontrar otro trabajo (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Zuñiga, 2019, p.31). Para Hernández et al. (2018) es

el resultado del esfuerzo, tiempo y energía de una persona para permanecer en la empresa, y que si deja el trabajo, lo perderá.

Sánchez (2020) manifiesta que esta dimensión se ve influenciada por la orientación cognitiva de un trabajador, ya que este considera que el costo de dejar la empresa supera al beneficio de continuar en la misma, es decir, es un compromiso con el rol que asume su cargo con la compañía. Barranzuela (2019) indica que es el apego de carácter material que tiene los empleados, ya que estos están directamente ligados a una organización debido a la inversión financiera, de tiempo y dedicación, lo cual irse significaría perderlo todo. Asimismo, menciona que los aspectos que incrementan el apego con la empresa son la edad y la antigüedad.

Por su parte, Huanca (2019) sintetiza que “es un componente de “necesidad”, o de ganancia versus la pérdida de trabajar en una organización” (p.32).

Dimensión 3: Compromiso normativo

Presenta un gran sentido de permanencia a la organización producto de un sentimiento que un colaborador le debe a la entidad organizacional lealtad y obligación por haberle dado una oportunidad o recompensa (Meyer y Allen, 1991, como se citó en Zuñiga, 2019, p.31). Para Hernández et al. (2018), es un sentido de gratitud o deber moral que los empleados sienten por los beneficios obtenidos en la empresa. Mientras Escalante (2018), sostiene que surge cuando el trabajador genera un sentido de reciprocidad a partir de los beneficios recibidos en la empresa, como: seguro médico, ascensos, reconocimiento, capacidad de realizar una línea de carrera, entre otros.

Barranzuela (2019) indica que los trabajadores se sienten obligados a permanecer en la empresa, y este sentimiento muchas veces se forma a través de valores como la lealtad o incluso desde su primera experiencia laboral, lo que hace que los colaboradores tengan una responsabilidad con la organización a la que pertenecen.

Por último, Böhr y Larrea (2018) declaran que, a mayor compromiso normativo de un colaborador, mayor disposición por hacer lo que es bueno para la

empresa y mayor deseo de realizar sacrificios que beneficien a la organización, aunque esto implique costos personales. Un aspecto relacionado con el compromiso normativo es que está asociado al llamado “comportamiento de ciudadanía organizacional” expresado en varios tipos de comportamientos prosociales que son voluntarios y no están respaldados por un sistema formal de rendición de cuentas, remuneración y beneficios laborales.

Así también, esta variable resulta relevante dado que se expresa que el compromiso organizacional juega un papel protagónico en una organización; cuando los empleados sienten lealtad y compromiso hacia una organización, es probable que aporten mayor eficiencia y eficacia a la misma (Fierro et al., 2018).

Asimismo, Correa (2012) declara que el engagement crea un ambiente de trabajo positivo, permitiendo que los miembros hablen bien de su empresa y se sientan orgullosos de ser parte de ella. Asimismo, permite la retención del talento y el crecimiento dentro de la empresa.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de comunicación descendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de comunicación ascendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de comunicación horizontal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de comunicación diagonal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Teóricamente, la investigación propuesta analizó y brindó información de cómo la comunicación organizacional genera mayor compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, bajo la teoría de los sistemas de Katz y Kahn, quienes resaltan el flujo comunicación formal en las organizaciones y la de Mayen y Allen mediante los tres componentes del compromiso organizacional (afectivo, de continuidad y normativo).

Justificación práctica

Por otro lado, a partir de esta investigación se buscó conocer si existe alguna asociación entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral de la UGEL Mariscal Luzuriaga y el compromiso de los trabajadores, lo que permitió tener un estudio inicial para que a partir de ello se puedan formular algunas recomendaciones en función a un adecuado proceso de comunicación.

Justificación metodológica

Además, a través del uso de un instrumento válido y confiable para obtener resultados. Asimismo, dicho estudio permitió aportar nuevos conocimientos que se podrán utilizar como base para futuras investigaciones referidas a temas iguales o similares.

Justificación social

Finalmente, el estudio se justifica también socialmente porque conociendo la situación actual de estas variables se determinó también el nivel de compromiso de los trabajadores de la UGEL Mariscal Luzuriaga, lo cual conllevó a reformular nuevas acciones para ofrecer un servicio calidad y/o calidad de atención a sus usuarios, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Sí existe relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Hipótesis específicas

La comunicación descendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

La comunicación ascendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

La comunicación horizontal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

La comunicación diagonal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación descendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación ascendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación horizontal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación diagonal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

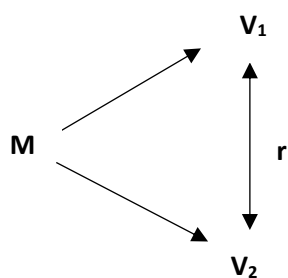
La presente investigación fue de tipo básica puesto que se incrementaron los conocimientos en base a cada una de las variables, dando respuesta al problema planteado en la investigación. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), señalan que las investigaciones de tipo básica, a diferencia de las de tipo aplicada, tienen como función incrementar los conocimientos sobre determinada temática o fenómeno.

Además, presentó un enfoque cuantitativo, dado que, se utilizó el procesamiento estadístico. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018), agregan que los estudios cuantitativos son característicos en aquellos que emplean el procesamiento numérico

Asimismo, tuvo un nivel correlacional dado que su objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio (comunicación organizacional y compromiso laboral) así como la relación entre las dimensiones de las variables. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), aquellas investigaciones de nivel correlacional buscan evaluar las relaciones entre sus componentes.

Diseño

La investigación presentó un diseño no experimental de corte transversal, dado que no se manipularon las variables. En tanto, Arias y Covinos (2021), agregan que aquellos estudios no experimentales, en su modalidad de correlacional, se caracterizan porque no hay manipulación de la información de cada una de las variables y se analizara en un único momento específico por lo que se denomina transversal.



Donde:

M = Muestra

V₁ = Comunicación organizacional

V₂ = Compromiso laboral

r = Relación

2.2. Población y muestra

Población

Una población estuvo conformada por el total de participantes del estudio, también es denominada universo poblacional (Arias y Covinos, 2021).

En este caso, la población del presente estudio estuvo constituida por todo el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga que, a mayo de 2022 la conforman 48 trabajadores entre personal de plazo indeterminado, modalidad CAS y por locación, de acuerdo a la base de datos de dicha unidad, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Trabajadores de la UGEL Mariscal Luzuriaga

Modalidad de contrato	Cantidad	Porcentaje
Plazo indeterminado	33	68,8 %
Contratación administrativa de Servicios -CAS	10	20,8 %
Locación de servicios	5	10,4%
Total	48	100,0 %

Nota. Se consideró al total de trabajadores de la institución

Se aprecia que la mayor cantidad de colaboradores son de plazo indeterminado con un 68,8% del total.

Muestra

Como parte de la muestra, se seleccionó únicamente a aquellos que trabajaron de manera permanente en la organización, identificando a los 33 colaboradores de plazo indeterminado, por lo que el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Para Arias y Covinos (2021), la muestra es la representación proporcional de una población, en ese sentido se puede emplear un muestreo probabilístico o no probabilístico, dependiendo de la forma en que se obtengan los datos.

2.3. Variables y operacionalización

Tabla 2

Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Comunicación organizacional	Esta variable hace referencia al intercambio de información entre los miembros de una organización, es decir ayuda a optimizar y orientar el mensaje de las organizaciones con los diferentes públicos de su entorno (Fernández, 2012).	La variable comunicación organizacional fue medida a través de un cuestionario en escala ordinal Tipo Likert.	Comunicación descendente	Normas Motivación Trabajo en equipo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
			Comunicación ascendente	Relaciones interpersonales	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	
			Comunicación horizontal	Reglas Empatía	20, 21, 22, 23, 24	
			Comunicación diagonal	Coordinación Organización	25, 26, 27, 28	

Nota. Basado en Ascurra y Quispe (2017).

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Compromiso laboral	Representa el grado de lealtad, identificación y responsabilidad de un colaborador con su organización con el fin de desarrollar un trabajo óptimo (Salazar, 2018).	Esta variable se midió a través de un cuestionario en escala ordinal Tipo Likert, considerando tres dimensiones.	Compromiso afectivo	Identidad Involucramiento	1, 2, 3 4, 5, 6	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas Inversión en la organización	7, 8, 9 10, 11, 12	
			Compromiso normativo	Lealtad Sentido de obligación	13, 14, 15 16, 17, 18	

Nota. Basado en Zuñiga (2019).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta fue aplicada a los colaboradores de la institución para conocer su percepción sobre las variables de estudio.

Para Carrasco (2019), la encuesta es una de las técnicas más empleadas para la recolección de datos dada la flexibilidad que permite, además de llegar a un mayor número de personas.

Instrumento

El cuestionario, dado que permitió recabar información sobre la percepción de los colaboradores sobre la comunicación organizacional y el clima laboral de la institución (Anexo 2).

Según refiere Carrasco (2019), los instrumentos son los elementos materiales o tangibles con los que se obtienen los datos, por lo que cada técnica presenta un respectivo instrumento, siendo los cuestionarios aquellos conformados por ítems o preguntas en función a la variable de estudio, de manera que sea factible su medición.

Validación y confiabilidad

La validación se realizó con un panel de jueces, para conocer su apreciación sobre los cuestionarios a aplicar. En ese sentido, para Calle (2016), una validación mediante juicio busca brindar la revisión detallada de cada uno de los aspectos a recolectar en los instrumentos, de manera que se cumplan ciertos criterios establecidos por el experto.

Y, la confiabilidad del instrumento se calculó mediante el Alfa de Cronbach. Cabe destacar que ambos instrumentos ya cuentan con un alto índice de confiabilidad y validez interna, siendo ejecutado de manera favorable en otras instituciones.

Al respecto, Calle (2016), señala que aquellos indicadores mayores a 0,7 mediante el Alfa de Cronbach, brindan la confianza para ejecutar los instrumentos.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para analizar la información obtenida del cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución, se utilizó el software estadístico SPSS 25 y el programa de Microsoft Office Excel. Los datos obtenidos fueron mostrados mediante tablas y gráficos estadísticos, haciendo uso de la estadística descriptiva.

Por otro lado, mediante el análisis inferencial se comprobaron las hipótesis la información en base a los objetivos de estudio, realizándose previamente una prueba de normalidad con el fin de determinar el estadístico ideal para aplicar en este estudio.

2.6. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los principios éticos del informe de Belmont para el desarrollo de la investigación, ya que se respetó la no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, respetando en todo momento la libertad de participar en la investigación. Además, se contó con el permiso de la institución, asimismo, se respeta las autorías contenidas en todo el trabajo de investigación cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Señor de Sipán, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos al aplicar los instrumentos de recolección, con la información recopilada para uso esencialmente académico y manteniendo la reserva de los datos personales de los participantes.

2.7. Criterios de rigor científico

Como parte del cumplimiento del rigor científico del estudio, se ejecutó la investigación considerando la calidad científica mediante la credibilidad y conformabilidad de los resultados, el primero de ellos, dado que se fundamentaron los aportes científicos para reducir los sesgos y evitando que las opiniones particulares de los tesisas afecten la investigación; mientras que el segundo aspecto se mostró en el uso de instrumentos altamente confiables.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Estadística descriptiva por objetivos

OG: Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 3

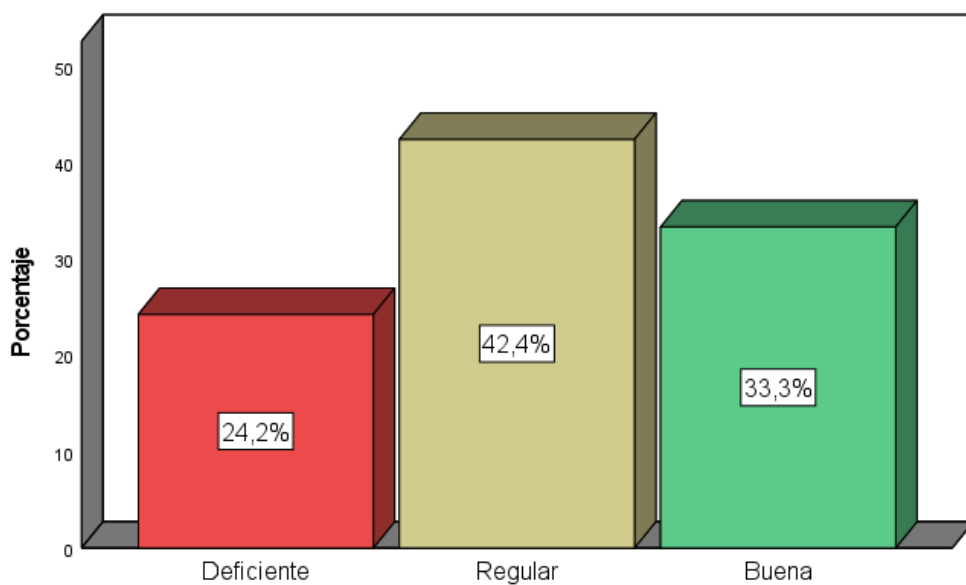
Tablas de contingencia de comunicación organizacional y compromiso laboral

		Compromiso laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación organizacional	Deficiente	12,1%	9,1%	3,0%	24,2%
	Regular	21,2%	15,2%	6,1%	42,4%
	Buena	21,2%	6,0%	6,1%	33,3%
	Total	54,5%	30,2%	15,2%	100,0%

Nota. %: porcentaje

Figura 1.

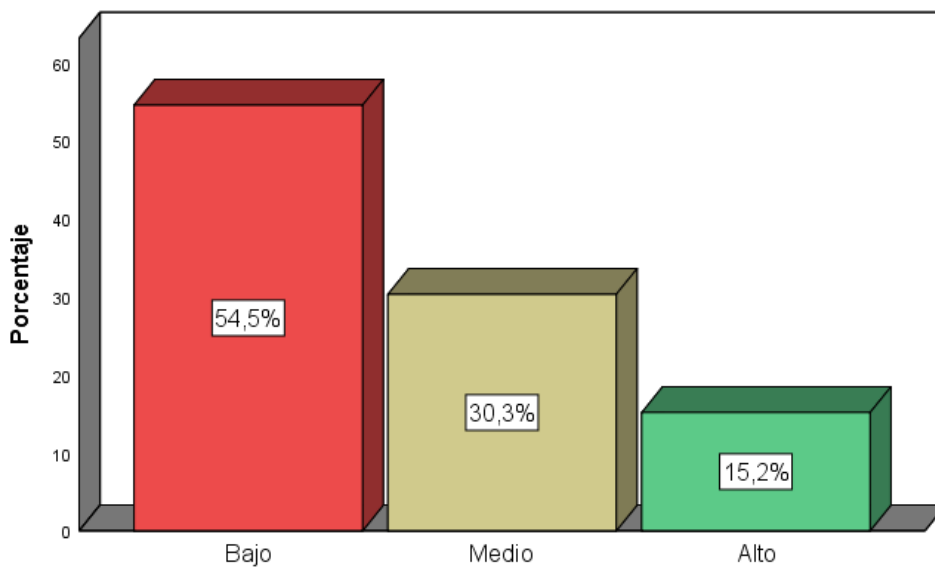
Nivel de comunicación organizacional



Se observa que existe un 42,4% que corresponde a los colaboradores encuestados que consideraron que en la institución se lleva a cabo una comunicación organizacional de nivel regular, seguido por el 33,3% que manifiesta que dicha comunicación es buena; mientras que, el 24,2% afirma que es mala.

Figura 2.

Nivel de compromiso laboral



Según los resultados obtenidos, en la UGEL Mariscal Luzuriaga existe un 54,5% de los colaboradores que tienen un compromiso laboral bajo; mientras que el 30,3% señala que es medio, seguido del 15,2% que considera que este compromiso es alto.

OE1. Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación descendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 4

Tablas de contingencia de comunicación descendente y compromiso laboral

		Compromiso laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación descendente	Deficiente	12,1%	15,2%	6,1%	33,3%
	Regular	18,2%	9,1%	21,2%	48,5%
	Buena	3,0%	0,0%	15,2%	18,2%
	Total	33,3%	24,2%	42,4%	100,0%

Nota. %: porcentaje

Mediante el cruce de la dimensión 1 y la variable 2 se identificó que la comunicación descendente en la UGEL Mariscal Luzuriaga se encuentra en un nivel regular de acuerdo al 48,5 % en relación al compromiso laboral, lo que significa que este canal de comunicación entre colaborador y su jefe o superior no está del todo bien, sobre todo considerando la siguiente valoración con un 33,3% que presenta un nivel deficiente.

OE2. Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación ascendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 5

Tablas de contingencia de comunicación ascendente y compromiso laboral

		Compromiso laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación ascendente	Deficiente	15,2%	9,1%	6,1%	30,3%
	Regular	15,2%	12,1%	33,3%	60,6%
	Buena	3,0%	3,0%	3,0%	9,1%
	Total	33,3%	24,2%	42,4%	100,0%

Nota. %: porcentaje

Mediante el cruce de la dimensión 2 y la variable 2 se identificó que la comunicación ascendente en la UGEL Mariscal Luzuriaga se encuentra en un nivel regular de acuerdo al 60,6 % en relación al compromiso laboral, lo que significa que este canal de comunicación que va en dirección de los colaboradores hacia los altos mandos no está siendo efectiva, sobre todo considerando la siguiente valoración con un 30,3% que presenta un tendencia deficiente.

OE3. Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación horizontal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 6

Tablas de contingencia de comunicación horizontal y compromiso laboral

		Compromiso laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación horizontal	Deficiente	15,2%	9,1%	0,0%	24,2%
	Regular	18,2%	15,2%	24,2%	57,6%
	Buena	0,0%	0,0%	18,2%	18,2%
	Total	33,3%	24,2%	42,4%	100,0%

Nota. %: porcentaje

Mediante el cruce de la dimensión 3 y la variable 2 se identificó que la comunicación descendente en la UGEL Mariscal Luzuriaga se encuentra en un nivel regular de acuerdo al 57,6 % en relación al compromiso horizontal, lo que significa que la comunicación que se da entre miembros de una misma área y con un mismo nivel organizacional no se está dando de acuerdo a lo esperado, sobre todo considerando la siguiente valoración con un 24,2% que presenta un nivel deficiente.

OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación diagonal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 7

Tablas de contingencia de comunicación diagonal y compromiso laboral

		Compromiso laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Comunicación diagonal	Deficiente	24,2%	21,2%	6,1%	51,5%
	Regular	9,1%	3,0%	30,3%	42,4%
	Buena	0,0%	0,0%	6,1%	6,1%
	Total	33,3%	24,2%	42,4%	100,0%

Nota. %: porcentaje

Mediante el cruce de la dimensión 4 y la variable 2 se identificó que la comunicación diagonal en la UGEL Mariscal Luzuriaga se encuentra en un nivel deficiente de acuerdo al 51,5 % en relación al compromiso laboral, lo que significa que esta forma de comunicación que se da entre miembros de otras áreas en la organización no se viene manejando adecuadamente.

Resultados inferenciales

Para el desarrollo de los resultados inferenciales, previamente se realizó la prueba de distribución de datos como se muestran a continuación, siendo coherente analizar las pruebas de hipótesis con la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de distribución de datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación organizacional	,808	33	,000
Compromiso laboral	,738	33	,000

Nota. Los datos no presentan una distribución normal

En la tabla 8, se evidencia que se obtuvo una significancia de ,000, por lo que se acepta que los datos no presentan una distribución normal.

Prueba de hipótesis general

Se establecieron las siguientes hipótesis a nivel general:

Hi: La comunicación organizacional se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: La comunicación organizacional no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre comunicación organizacional y compromiso laboral

	Resultados		Compromiso laboral
Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,664**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

Se muestra que la sig. obtenida es menor a ,05, por lo que se acepta la Hi: La comunicación organizacional se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, con un grado de correlación moderado de ,664. Ello significa que al mejorar la comunicación organizacional en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

Prueba de hipótesis específica 1

Se establecieron las siguientes hipótesis:

H1: La comunicación descendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: La comunicación descendente no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre comunicación descendente y compromiso laboral

	Resultados		Compromiso laboral
Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

Se muestra que la sig. obtenida es menor a ,05, por lo que se acepta la H1: La comunicación descendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,531. Ello significa que al mejorar la comunicación descendente en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

Prueba de hipótesis específica 2

Se establecieron las siguientes hipótesis:

H2: La comunicación ascendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: La comunicación ascendente no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre comunicación ascendente y compromiso laboral

	Resultados		Compromiso laboral
Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	1,000	,472**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

Se muestra que la sig. obtenida es menor a ,05, por lo que se acepta la H2: La comunicación ascendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Asimismo, el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,472. Ello significa que al mejorar la comunicación ascendente en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

Prueba de hipótesis específica 3

Se establecieron las siguientes hipótesis:

H3: La comunicación horizontal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: La comunicación horizontal no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre comunicación horizontal y compromiso laboral

	Resultados	Compromiso laboral	
	Coeficiente de correlación	1,000	,696**
Comunicación horizontal	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

Se muestra que la sig. obtenida es menor a ,05, por lo que se acepta la H3: La comunicación horizontal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,696. Ello significa que al mejorar la comunicación horizontal en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

Prueba de hipótesis específica 4

Se establecieron las siguientes hipótesis:

H4: La comunicación diagonal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Ho: La comunicación diagonal no se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga.

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre comunicación diagonal y compromiso laboral

	Resultados	Compromiso laboral	
	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
Comunicación diagonal	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33

Se muestra que la sig. obtenida es menor a ,05, por lo que se acepta la H4: La comunicación diagonal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. También, se identificó que el grado de correlación es alto porque presenta un coeficiente de ,780. Ello significa que al mejorar la comunicación diagonal en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

3.2. Discusión de resultados

Como parte del objetivo principal en esta investigación, se planteó determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, para ello, se consideró a 33 colaboradores de la institución, a quienes se les administró dos cuestionarios en función a cada una de las variables. Al respecto, se obtuvo una significancia de ,000, que por encontrarse dentro del margen de error de la prueba estadística Rho de Spearman (distribución de datos no paramétrica), se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis de investigación; es decir, que existe evidencia altamente confiable de que la comunicación organizacional se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, dicha evaluación presentó un grado de correlación moderado con un valor de ,664. Ello significa que al mejorar la comunicación organizacional en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral.

Es así que, basado en la teoría de los sistemas, en la década de los noventa Katz y Kahn (como se citó en Ladino, 2017), plantean un modelo observado en los subsistemas, considerando el flujo comunicativo dentro de ella como es la comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal. Además en la teoría del compromiso laboral de Mayer y Allen (como se citó en Baez et al., 2019), se destaca el modelo tridimensional, conformado por el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, elementos clave para comprender el vínculo entre persona y organización, tomando en cuenta el aspecto psicológico.

Por lo tanto, como parte de la estadística descriptiva, se identificó que en la UGEL Mariscal Luzuriaga, un 42,4% que corresponde a los colaboradores encuestados que consideraron que en la institución se lleva a cabo una comunicación organizacional de nivel regular, seguido por el 33,3% que manifiesta que dicha comunicación es buena; mientras que, el 24,2% afirma que es mala. Mientras que, como parte de los resultados obtenidos en cuanto al compromiso laboral existe un 54,5% de los colaboradores que tienen un compromiso laboral bajo; mientras que el 30,3% señala que es medio, seguido del 15,2% que considera que este compromiso es alto.

Al ser contrastado con los resultados de Cadena (2021), en Ambato, Ecuador, se encontró similitud, puesto que el autor también desarrolló un estudio con la finalidad de establecer la relación entre comunicación y compromiso organizacional dentro de una cooperativa en dicha ciudad, identificando que existen niveles significativos entre las variables; sin embargo, los resultados tienden a ser superiores al promedio, con niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal según el 56,4 %, 69,2 % y 37,2 %; mientras que el compromiso afectivo, de continuidad y normativo también presentan porcentajes altos, según el 69,2 %, 35,9% y 47,4%, respectivamente, concluyendo que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral ($\text{sig}=0,000$; $r=,470$). Es así que, a través de estos resultados se demuestra que la comunicación se configura como una base trascendental al interior de las organizaciones haciéndolas más competitivas a través de la cooperación de todo colaborador.

En cuanto al parte del primer objetivo a nivel específico; determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación descendente y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, por lo que aplicó la prueba de correlación no paramétrica, obteniendo un valor de significancia de ,000 (menor a ,05), por lo que se aceptó la hipótesis específica número uno, la misma que afirma que la comunicación descendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,531. Ello significa que al mejorar la comunicación descendente en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral. Es así que los resultados coinciden con los de Guevara (2021), en Lima, quien ejecutó una tesis cuyo objetivo fue definir la relación entre el clima de comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Grupo Epenza S.A.C., donde determinó la existencia de una relación significativa entre las variables de estudio y sus dimensiones, concluyendo que el desarrollo de una buena comunicación organizacional juega un rol trascendental para mejorar el compromiso de los colaboradores.

En cuanto al parte del segundo objetivo a nivel específico; determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación ascendente y el

compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, por lo que aplicó la prueba de correlación no paramétrica, obteniendo un valor de significancia de ,000 (menor a ,05), por lo que se aceptó la hipótesis específica número uno, la misma que afirma que la comunicación ascendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,531. Ello significa que al mejorar la comunicación ascendente en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral. Así también, al contrastar con los resultados de Bustillos y Vasquez (2020), quienes efectuaron una tesis en la ciudad de Lima, se encontró mucha similitud, ya que al establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la empresa Molitalia, comprobaron la existencia de una asociación positiva alta y significativa entre ambas variables y cada una de sus dimensiones, rechazando de esta manera la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa.

En cuanto al parte del tercer objetivo a nivel específico; determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación horizontal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, por lo que aplicó la prueba de correlación no paramétrica, obteniendo un valor de significancia de ,000 (menor a ,05), por lo que se aceptó la hipótesis específica número uno, la misma que afirma que la comunicación horizontal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,531. Ello significa que al mejorar la comunicación horizontal en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral. Los resultados, se asemejan a los Churata (2019), quien en Arequipa, concretó una investigación que buscó comprobar la correlación entre la comunicación y el compromiso organizacional de una empresa, concluyendo en la existencia de una correlación directa ($r=.638$; $p<0.05$) entre ambas variables de estudio al igual que con sus dimensiones, permitiéndonos aseverar que cuanto mejor sea la comunicación organizacional, mejor será el compromiso organizacional, permitiendo a la empresa realizar mejoras en sus directivas y procesos.

En cuanto al parte del cuarto objetivo a nivel específico; determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación diagonal y el compromiso laboral en el personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, por lo que aplicó la prueba de correlación no paramétrica, obteniendo un valor de significancia de ,000 (menor a ,05), por lo que se aceptó la hipótesis específica número uno, la misma que afirma que la comunicación diagonal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga. Además, se identificó que el grado de correlación es moderado porque presenta un coeficiente de ,531. Ello significa que al mejorar la comunicación diagonal en la institución, aumentarán moderadamente también los niveles de compromiso laboral. Al respecto, se lograron resultados semejantes a los de Céspedes y Chiroque (2019), quienes en Chimbote, desarrollaron su estudio para establecer la relación entre la comunicación organizacional y la cultura organizacional, considerando los cuatro flujos direccionales de la comunicación, por lo que concluyeron que ambas variables se encuentran correlacionadas al igual que con sus dimensiones, con un valor de 0,000 y un coeficiente de ,96, por lo que dicha correlación presentó un grado alto.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo al objetivo general se llegó a la conclusión de que entre la comunicación organizacional y el compromiso laboral existe una relación positiva y significativa (sig.: ,000) de grado moderado ($r: ,664$), señalando que al mejorar la comunicación organizacional en la institución también se logrará un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

En cuanto al primer objetivo específico, se concluye que la comunicación descendente se relaciona positiva y significativamente (sig.: ,000) con el compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, de manera moderada ($r: ,531$), en tanto, al fortalecer la comunicación de los jefes hacia los subordinados, se logrará también un mayor compromiso laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluye que la comunicación ascendente se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral (sig.: ,000) del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, de manera moderada ($r: ,472$), en tanto, al fortalecer la comunicación de los colaboradores hacia sus jefes o supervisores, se logrará también un mayor compromiso laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico, se concluye que la comunicación horizontal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral (sig.: ,000) del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, de manera moderada ($r: ,696$), en tanto, al fortalecer la comunicación entre colaboradores de una misma área, se logrará también un mayor compromiso laboral.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se concluye que la comunicación diagonal se relaciona positiva y significativamente con el compromiso laboral (sig.: ,000) del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga, de manera moderada ($r: ,780$), en tanto, al fortalecer la comunicación entre los colaboradores de nivel inferior o superior entre áreas, se logrará también un mayor compromiso laboral.

4.2. Recomendaciones

Al director general, de la UGEL de Mariscal Luzuriaga se le sugiere implementar un plan de capacitación en base a estrategias de comunicación organizacional que incorpore nuevos mecanismos para un óptimo flujo de mensajes entre las diversas áreas de la entidad.

Se sugiere a los jefes de las diferentes áreas de la UGEL Mariscal Luzuriaga que tomen en cuenta la técnica del despacho abierto, donde los colaboradores se sientan en confianza para comunicar de manera directa recomendaciones y sugerencias a sus superiores que ayuden a mejorar el desarrollo de funciones, afianzando así la comunicación ascendente.

Al responsable del área de recursos humanos de la institución se le sugiere desarrollar talleres de integración entre los empleados, tomando como base el trabajo en equipo, donde se mejoren los lazos entre los colaboradores, promoviendo procesos comunicativos bidireccionales entre ellos, de preferencia fuera de la organización. Asimismo, brindar incentivos no monetarios, por parte de la administración de la institución, al buen desempeño de los colaboradores, tales como felicitaciones, reconocimientos a los méritos, menciones, entre otros, dado que es una forma de afianzar los lazos con la institución, mejorando su compromiso con la institución.

REFERENCIAS

- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor con la organización. *Cuadernos de Administración*, 29(53), 181-201. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao29-53.ccvc>
- Arenas, L. (2020). Estado del arte de la comunicación organizacional en función de la gestión del conocimiento. *Revista Luciérnaga - Comunicación*, 12(24), 58-70. <https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/luc/article/view/1836>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ascurra, L., y Quispe, Y. A. (2017). *Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/4456>
- Baez, R., Zayas, P., Velásquez, R., y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Balarezo, B. (2014). *La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa San Miguel Drive*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/6696>
- Barranzuela, S. (2019). *Aplicación de estrategias de comunicación interna para mejorar el compromiso organizacional en los trabajadores de la distribuidora droguería Phryma S.A.C.- Chiclayo, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36550>

- Barraza, J., y Nieto, P. (2020). *Comunicación organizacional de carbones del cerrejón LIMITED* [Tesis de licenciatura, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7156>
- Bidopia, Y., Álvarez, F., y Torres, N. (2021). La Comunicación Organizacional como elemento dinamizador del clima organizacional. *Opuntia Brava*, 13(4), 247-256. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1449>
- Böhrt, R., y Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(2), 220-251. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-21612018000200001&lng=es&nrm=iso
- Böhrt, R., Romero, C., y Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: Un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana «San Pablo»*, 12(2), 227-245. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545458007>
- Bustillos, R., y Vasquez, A. (2020). *Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2970366>
- Cáceres, S. (2020). Resultados VIII Encuesta Comunicación Interna Chile y Perú 2020 y Encuesta Comunicación COVID-19. *Universidad del Desarrollo*. <https://www.udd.cl/noticias/2020/05/20/resultados-viii-encuesta-comunicacion-interna-chile-y-peru-2020-y-encuesta-comunicacion-covid-19/>
- Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato* [Tesis

de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3344>

Calle, L. (2016). Metodologías para hacer la revisión de literatura de una investigación. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 22(1), 1-7.
https://www.researchgate.net/publication/301748735_Metodologias_para_hacer_la_revision_de_literatura_de_una_investigacion

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Cebrían, V. (2013). Importancia de la Comunicación Organizacional. *Ciclus Group*.
<https://ciclusgroup.wordpress.com/2013/01/18/importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>

Céspedes, J., y Chiroque, S. (2019). *Comunicación Interna y Cultura Organizacional Desde la Perspectiva Docente, en una Institución Educativa. Chimbote, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2962623>

Chiang, M., Gómez, N., y Wackerling, L. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile. *Ciencia & trabajo*, 18(56), 134-138. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>

Churata, L. (2019). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores obreros en la empresa Selin S.R.L., Minera Antapaccay – Cusco, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10604>

Clavijo, F., y Bustamante, U. (2016). Esquemas de comunicación organizacional: Características, funciones y aplicación. *Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, 9(1), 11-26.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/61274>

- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Correa, R. (2012). *El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar las metas*. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>
- De Castro, A. (2016). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Editorial Verbum. https://books.google.com.pe/books/about/Manual_pr%C3%A1ctico_de_Co municaci%C3%B3n_Organi.html?id=1PRDDgAAQBAJ&redir_esc=y
- Escalante, H. (2018). *Compromiso organizacional y satisfacción con la vida en operarios de una empresa privada de Lima Sur* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/598>
- Fernández, C. (2012). *La comunicación en las organizaciones* (3ra. Ed.). Trillas. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., y Martínez, J. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(20), 1-13.
- Flores, O. (2018). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales* [Tesis de posgrado, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>
- Flores, R., y Salas, E. (2020). *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Distrital de Huepetuhe* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].

<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/683/004-3-10-024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, N. (2018). *Construcción de una escala de comunicación organizacional interna en colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico de Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29991>

Guevara, M. (2021). *Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epenza S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2866929>

Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Huanca, D. (2019). *Las remuneraciones y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Damajhu EIRL de la ciudad de Tacna, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1519/Huanca-Gomez-Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

King. (2013). *Comunicación organizacional. Tipos y formas*. Grandes Pymes. <https://www.grandespymes.com.ar/2012/04/11/comunicacion-organizacional-tipos-y-formas/>

La República. (2020, enero 24). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. La República. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1399/Teor%C3%ADas%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manene, L. (2014). Comunicación organizacional y sus relaciones y flujos de trabajo y valor. *Actualidad Empresa*. <https://actualidadempresa.com/comunicacion-organizacional-y-sus-relaciones-y-flujos-de-trabajo-y-valor/>
- Mora, L. (2018). *La comunicación interna en las organizaciones y sus relación con el ambiente laboral* [Tesis de posgrado, Universidad Piloto de Colombia].
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/8875>
- Moreno, A., Arbeláez, S., y Calderón, L. (2014). Implementación De herramientas de comunicación interna como generadoras de cambios en las Pymes. *Razón y Palabra*, 88, 1-28.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199532731009>
- Ocon, E., Ramírez, M., y Flores, P. (2017). Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: Evidencia desde México". *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 10(4), 81-89. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040731
- Pacheco, A. (2019). *Compromiso organizacional en trabajadores del área de abastecimiento de una empresa de hidrocarburos en el distrito de San Borja* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4320/TRABSU_FICIENCIA_PACHECO_ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios, J. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 25-46.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>
- Palomo, M. (2017). *Técnicas de comunicación en restauración* (2da. Ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.

<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334693/tecnicas-de-comunicacion-en-restauracion-2-%C2%AA-edicion->

- Paredes, M. (2019). *Estudio de la relación entre Comunicación Organizacional Interna y el compromiso laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45102>
- Pelaez, G. (2020). *Estrategias de comunicación interna aplicadas por la Cooperativa Cafetalera Satinaki para el compromiso de los colaboradores con la cultura organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9815>
- Peña, M., Montero, J., y Parra, J. (2020). Estrategia de comunicación organizacional para escuelas de la educación primaria. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(4), 110-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7798827>
- Perez, K. (2021). El compromiso laboral en el trabajo híbrido. *Canopy|LAB*. <https://canopylab.com/es/futuro-del-trabajo-todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-compromiso-laboral/>
- Quispe, E. (2019). *Employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada del Perú, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Norbert Wiener]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2897294>
- Ramos, E. (2018). *Gestión administrativa y comunicación organizacional en la empresa Anjeci Importaciones y Distribuciones S.R.L. San Miguel 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/80>
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1, 67-86. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>

- Ruiz, E. (2016). *La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas*. Ruiz-Healy Times. <https://ruizhealytimes.com/sin-categoria/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas/>
- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
- Salvador, L. (2019). *Endomarketing Y Compromiso Organizacional De La Empresa Pacífico Trujillo SAC. Trujillo-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2933824>
- Sánchez, S. (2020). *Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores en empresas de materia prima de Chiclayo, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/7837>
- Silva, M. (2014). *Las cinco características del compromiso*. Prevención Integral & ORP Conference. <https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/revolucionaria-tu-seguridad-salud/2017/10/23/cinco-caracteristicas-compromiso>
- Torres, L., y Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- Trelles, I. (2016). *Comunicación Organizacional* (3ra Ed.). Editorial Compás <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Uceda, J. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa Salesland Internacional S.A. Lima—2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1020>

- Vásquez, J. (2018). *La comunicación organizacional y su relación con la ventaja competitiva del área de caja de Sodimac en Independencia – 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19323>
- Vásquez, J., López, R., Ayay, N., y Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Vesga, J., García, M., Forero, C., Toscano, C., Quiroz, E., & Pazmay, S. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 38(2), 224-241. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>
- Vilchez, A., y Yalli, K. (2018). *Comunicación organizacional y su incidencia en la productividad administrativa de la empresa BRYNAJOM S.R.L. 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/614>
- 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 de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1357/Zuniga-Lay-Sarai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Comunicación organizacional	Esta variable hace referencia al intercambio de información entre los miembros de una organización, es decir ayuda a optimizar y orientar el mensaje de las organizaciones con los diferentes públicos de su entorno (Fernández, 2012).	La variable comunicación organizacional fue medida a través de un cuestionario en escala ordinal Tipo Likert.	Comunicación descendente	Normas Motivación Trabajo en equipo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
			Comunicación ascendente	Relaciones interpersonales	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	
			Comunicación horizontal	Reglas Empatía	20, 21, 22, 23, 24	
			Comunicación diagonal	Coordinación Organización	25, 26, 27, 28	

Nota. Basado en Ascurra y Quispe (2017).

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Compromiso laboral	Representa el grado de lealtad, identificación y responsabilidad de un colaborador con su organización con el fin de desarrollar un trabajo óptimo (Salazar, 2018).	Esta variable se midió a través de un cuestionario en escala ordinal Tipo Likert, considerando tres dimensiones.	Compromiso afectivo	Identidad Involucramiento	1, 2, 3 4, 5, 6	Ordinal
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas Inversión en la organización	7, 8, 9 10, 11, 12	
			Compromiso normativo	Lealtad Sentido de obligación	13, 14, 15 16, 17, 18	

Nota. Basado en Zuñiga (2019).

Anexo 2. Formatos de instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 1 – COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (X) la casilla que mejor refleje su punto de vista al respecto.

VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Comunicación descendente					
1. En la UGEL Mariscal Luzuriaga se me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidades.					
2. La dirección de la UGEL Mariscal Luzuriaga manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga usualmente utilizan los medios de comunicación como: reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.					
4. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga se preocupan por mantener un buen trabajo en equipo.					
5. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga me informan cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
6. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga se preocupan por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo.					
7. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga reconocen cuando hago bien mi labor.					

8. Regularmente se fomenta la retroalimentación para alcanzar expectativas laborales en la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
9. Los directivos de la UGEL Mariscal Luzuriaga incitan regularmente a expresar los puntos de vista de una manera franca					
10. Existe retroalimentación, por parte de los directivos, para mejorar el desempeño en el trabajo.					
Comunicación ascendente					
11. Usualmente en la UGEL Mariscal Luzuriaga cuando hay una ceremonia se realizan reuniones con los directivos.					
12. Mantengo una buena comunicación con mi jefe y/o supervisor.					
13. Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.					
14. Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en mi unidad.					
15. La forma de comunicación través de mail es efectiva.					
16. La UGEL Mariscal Luzuriaga cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores.					
17. Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.					
18. La comunicación entre las personas que laboran en la UGEL Mariscal Luzuriaga se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.					
19. En mi área de trabajo tengo dificultades para que llegue la información a tiempo.					
Comunicación horizontal					
20. En la UGEL Mariscal Luzuriaga se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel de puesto.					

21. En la UGEL Mariscal Luzuriaga compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo.					
22. El área de contabilidad apoya al área administrativa.					
23. Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.					
24. Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.					
Comunicación diagonal					
25. En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo.					
26. Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte de su departamento de trabajo.					
27. La información que se emite a otras áreas es organizada.					
28. Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información para otras áreas de trabajo.					

CUESTIONARIO N° 2 – COMPROMISO LABORAL

INSTRUCCIONES. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (X) la casilla que mejor refleje su punto de vista al respecto.

VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE COMPROMISO LABORAL	PUNTAJE				
	1	2	3	4	5
Compromiso afectivo					
1. Me sentiría satisfecho (a) si trabajaría toda mi vida en la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
2. Esta institución significa mucho para mí.					
3. Me siento emocionalmente vinculado (a) con la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
4. Siento que los problemas de la UGEL Mariscal Luzuriaga como mis propios problemas.					
5. Siento que formo parte de la familia de la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
6. Tengo un fuerte sentimiento de seguir perteneciendo a la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
Compromiso de continuidad					
7. Siento que pertenezco a la UGEL Mariscal Luzuriaga solo por necesidad.					
8. Si renunciara a la UGEL Mariscal Luzuriaga tendría pocas alternativas de trabajo.					

9. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en la UGEL Mariscal Luzuriaga es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
10. Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en la UGEL Mariscal Luzuriaga consideraría trabajar en otra parte.					
11. Si decidiera renunciar a la UGEL Mariscal Luzuriaga en este momento, muchas cosas en mi vida se verían interrumpidas.					
12. Ahora mismo sería duro para mí dejar la UGEL Mariscal Luzuriaga donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
Compromiso normativo					
13. Estoy muy agradecido (a) con la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
14. La UGEL Mariscal Luzuriaga merece mi lealtad.					
15. Aunque fuera ventajoso para mí, siento que no es correcto renunciar a la UGEL Mariscal Luzuriaga en este momento.					
16. Me sentiría culpable si renunciara a la UGEL Mariscal Luzuriaga en este momento.					
17. Siento la obligación de permanecer en la UGEL Mariscal Luzuriaga.					
18. No renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento comprometido (a) con la UGEL Mariscal Luzuriaga.					

Anexo 3. Cartilla de validación del instrumento

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Brayer Neyber Jara Vaca

Centro laboral: Strategys SAC

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Ciencias Económicas **Mención:** Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Nacional de Trujillo

Otros estudios: Maestría en Dirección Estratégica

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X

10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	100%				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

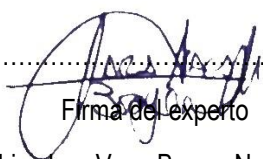
5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado)

Sí es aceptable la aplicación del cuestionario.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Brayer Neyber Jara Vaca con DNI. 46717478 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. León Estrada Yessenia Melissa y 2. Estrada Huerta Tito Abdías, en la investigación denominada: "Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga"



 Firma del experto

Lic. Jara Vaca Brayer Neyber

DNI: 46717478

2. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Rossdely Jacqueline Huerta León

Centro laboral: UGEL Yungay

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Ciencias Contables y Administrativas **Mención:** Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad San Pedro

Otros estudios: Maestría en Gestión Pública

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X

11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	100%				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado)

Sí es aceptable la aplicación del cuestionario.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Rosdely Jacqueline Huerta León, con DNI. 44561991 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesisistas

1. León Estrada Yessenia Melissa y 2. Estrada Huerta Tito Abdías, en la investigación denominada: "Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga"

.....
 Firma del experto
 Mg. Rosdely Jacqueline Huerta León
 DNI: 44561991

3. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Jiner Cesar Vega Bernuy

Centro laboral: Unidad de GEstion Educativa Local de Mariscal Luzuriaga

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Ciencias Contables y Administrativas **Mención:** Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad San Pedro

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X

11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	100%				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado)

Sí es aceptable la aplicación del cuestionario.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Jiner Cesar Vega Bernuy con DNI. 46586903 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

1. León Estrada Yessenia Melissa y 2. Estrada Huerta Tito Abdías, en la investigación denominada: "Comunicación organizacional y compromiso laboral del personal de la UGEL Mariscal Luzuriaga"



.....
Firma del experto

Lic. Vega Bernuy Jiner Cesar

DNI: 46586903

Anexo 4. Permiso para la recolección de datos

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Piscobamba, 03 de mayo de 2022

Quien suscribe:

Sr. Víctor Manuel GIRALDO RAMIREZ

Representante Legal – Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Comunicación Organizacional y Compromiso Laboral del Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga.**

Por el presente, el que suscribe, señor Víctor Manuel GIRALDO RAMIREZ, representante legal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga, AUTORIZO a la alumna: Yessenia Melissa LEON ESTRADA, identificada con DNI N°47121796, y al alumno: Tito Abdías ESTRADA HUERTA, identificado con DNI N° 33342894; estudiantes de la Escuela Profesional de Administración Pública, y autores del trabajo de investigación denominado : **Comunicación Organizacional y Compromiso Laboral del Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de **Comunicación Organizacional y Compromiso Laboral del Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Luzuriaga**, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Manuel GIRALDO RAMIREZ
DNI: 31658769
Director de la UGEL Mariscal Luzuriaga

Anexo 5. Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0489-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 19 de agosto de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0290-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 19 de agosto de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración Pública y proveído del Decano de FACEM, de fecha 19/08/2022, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°020-2022/PD-USS de fecha 17 de marzo de 2022, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR el Proyecto de Tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ESTRADA HUERTA TITO & LEON ESTRADA YESSÉNIA MELISSA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MARISCAL LUZURIAGA, ANCASH	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	NORIEGA QUIROZ JOSE ANIBAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL USO DE LA TECNOLOGÍA EN COLABORADORES DE LA TIENDA MAESTRO DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	LAGOS MUCHA JUAN ALBERTO	GESTIÓN DE BIENES PATRIMONIALES Y EL CONTROL INTERNO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LOCAL DE HUANTA, AYACUCHO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN


Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo