



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE TALENTO HUMANO**

Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en  
los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito en  
Ecuador, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Marmolejo García, Andreina Isamara (orcid.org/0000-0002-9921-5823)

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Vega Carrasco, Gian Carlo (orcid.org/0000-0003-0551-7925)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me da fortaleza y es el guiador de mis pasos, a mi Padres pilares fundamentales, mi hermana y sobrino, en especial a mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos que son mi impulso para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios creador de este mundo maravilloso, a mis padres, hermana y sobrino, a mi esposo y sin dudar a mis hijos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, (criterio de selección) muestra, muestreo, unidad de analisis	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución porcentual de la población según la edad	15
Tabla 2	Distribución porcentual de la muestra según la edad	16
Tabla 3	Nivel de comunicación organizacional según sus dimensiones	20
Tabla 4	Nivel de compromiso organizacional según sus dimensiones	
Tabla 5	Comunicación organizacional su influencia en el compromiso organizacional	22
Tabla 6	Comunicación ascendente y su influencia en el compromiso organizacional	23
Tabla 7	Comunicación descendente y su influencia en el compromiso organizacional	24
Tabla 8	Comunicación horizontal y su influencia en el compromiso organizacional	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Formula de la muestra	15

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de influencia que existe de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador, 2023, el estudio fue correlacional causal, de enfoque cuantitativo de muestro no probabilístico, se empleó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionarios, estos instrumentos fueron validados por expertos y sometidos a prueba de confiabilidad y validados por expertos, para la primera variable se utilizó el cuestionario de Portugal (2005) y para la segunda variable se trabajó con el cuestionario de Meyer y Allen (1991) adaptado por Cisneros (2022) dirigido a 152 trabajadores siendo esta la muestra seleccionada para aplicar los cuestionarios, con la información recogida y aplicando una prueba denominada regresión logística ordinal la cual es utilizada para verificar la hipótesis general, es así que los datos obtenidos del programa estadístico dan como resultado que la comunicación organizacional tiene influencia de en un 0,886 con lo que se concluye que la Comunicación organizacional influye en un 88% sobre el Compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

**Palabras clave:** *Comunicación organizacional, compromiso organizacional, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal.*

## ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine the level of influence that exists of organizational communication in the organizational commitment of the workers of a savings and credit cooperative, Ecuador, 2023, the study was causal correlational, with a quantitative approach of non-probabilistic sampling, the survey technique and the questionnaire instrument were used, these instruments were validated by experts and subjected to reliability tests and validated by experts, for the first variable the questionnaire from Portugal (2005) was used and for the second variable we worked with the Meyer and Allen (1991) questionnaire adapted by Cisneros (2022) addressed to 152 workers, this being the selected sample to apply the questionnaires, with the information collected and applying a test called ordinal logistic regression which is used to verify the general hypothesis Thus, the data obtained from the statistical program show that organizational communication has an influence of 0.886, with which it is concluded that organizational communication influences 88% of the organizational commitment of the workers of the company under study.

**Keywords:** *Organizational communication, organizational commitment, ascending communication, descending communication, horizontal communication.*



## I. INTRODUCCIÓN

Las circunstancias actuales del ambiente financiero se observa incertidumbre laboral, a causa de los altos niveles de falta de comunicación organizacional, el cual representa un desafío para las empresas. Hoy en día el índice de rotación de personal representa inseguridad en el aspecto laboral, lo cual exige a contar con niveles altos de compromiso organizacional. Para cambiar esta situación se deberá adoptar medidas que logre reducir la problemática dentro la organización (Dailey, 2012).

La comunicación dentro de la organización o comunicación organizacional se la considera como una actividad de procesos que permiten que las personas interactúen entre si e intercambien información como parte de una organización. Es así que las comunicaciones surgen de interacciones formales e informales; otras descienden o ascienden a dirección de niveles jerárquicamente, en tanto algunas más se desplazan en sentido lateral u horizontal Chiavenato (2009). A la vez Herrera & Torres (2020), menciona que la entidad que no poner en práctica una idónea comunicación no cumple con los objetivos planteados y esto hace que no exista un adecuado compromiso, porque la información no es bien transmitida.

Siguiendo la misma línea de investigación encontramos que diversos autores conceptualizan al compromiso organizacional refiriéndose a un status psicológico, el cual influye en las relaciones entre individuos en la entidad, además se menciona que se necesita de la integración en distintos ámbitos Meyer & Allen (1991). Por otra parte, Salvador (2019) nos manifiesta el compromiso organizacional se puede entender que es una forma que tiene la unidad de talento humano, para examinar la vinculación y lealtad de los colaboradores con su entidad, suele darse cuando los miembros de la empresa se sienten identificado con la misma. Por lo que implica que en el ámbito financiero los logros de la organización y los personales van de la mano, lo cual ayuda a reducir en índice de desempleo y rotación del personal y de que exista colaboradores insatisfechos, teniendo en cuenta que este factor actualmente ha ido en incremento, dando como resultado mayor coste en los procedimientos de selección y reclutamiento del personal. Teniendo en cuenta que una entidad que se enfoque en consolidar y validar el compromiso organizacional va obtener

buenos resultados, ya que sus colaboradores estarán enfocados a los logros de metas.

En la actualidad se ha probado que algunas instituciones financieras tienen un gran problema que se resume en la falta de comunicación organizacional en el compromiso organizacional, lo cual influyen para que sus miembros asuman nuevos retos, y así se conviertan en ejemplo para todos dentro de la organización y además esto constituye en que no posean una visión objetiva al futuro y los objetivos empresariales, el desafío es buscar alternativas de comunicación organizacional que sea ejercida de forma correcta para afrontar desafíos actuales del mundo empresarial como es la apertura de nuevos mercados, la adaptación a las nuevas tendencias y tecnologías, en procurar contar con un personal más y mejor capacitado para afrontar de mejor manera los nuevos retos, así como también para disminuir el grado de rotación del personal dentro de la organización (Robbins 2004).

Para estudiar esta problemática, se examinará la comunicación organizacional (Variable uno) y el compromiso organizacional (Variable dos) en los colaboradores de una entidad financiera en Ecuador. Por lo que se plantea el problema general: ¿Cuál es la influencia de la Comunicación organizacional en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador?, seguido de los subsiguientes problemas de ámbito específicos.

¿Cuál es la influencia de la comunicación descendente, en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación ascendente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación horizontal en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador?

En este estudio se justifica debido a la importancia que resulta para la cooperativa conocer la manera en que la comunicación organizacional va influir positivamente en el compromiso de trabajo en la entidad con el fin de mantener armonía en los sitios de trabajos y evitar que surjan conflictos en cada uno de los departamentos.

Al mismo tiempo hay que tener en cuenta que se logrará el crecimiento de la organización y que esta sea más competitiva, estableciendo los estilos de liderazgo a llevar a cabo, así mismo promover, resguardar y potencializar un buen y mejor clima organizacional el cual va a permitir el crecimiento y productividad de la cooperativa.

Se consideró como justificación teórica, conocer a fondo los diversos conceptos básicos de la comunicación organizacional conceptualizados por Chiavenato (2009) y como base teórica tomando en consideración Compromiso organizacional según lo expresado por (Meyer & Allen 1991).

Hace referencia en que este estudio se justifica debido a la importancia que resulta para la cooperativa indagar con instrumentos científicos de la comunicación organizacional predeterminantes y su vínculo directo e indirectamente con el compromiso organizacional y cuál sería el mejor estilo de comunicación para ser aplicado, ya que estos elementos son temas vitales dentro de las instituciones financieras de este tipo, con el fin de que los directivos ejerzan una excelente comunicación organizacional que aporte significativamente al logro de los objetivos.

Se expone hipótesis general: la Comunicación organizacional influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. Contando con hipótesis específicas: La comunicación descendente influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. La comunicación ascendente influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. La comunicación horizontal influye significativamente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador.

Por lo descrito, en el objetivo general se plantea en determinar el nivel de influencia que existe de la Comunicación organizacional en el Compromiso organizacional de los trabajadores de cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador.

Los objetivos específicos son: Determinar la influencia de la comunicación descendente en el Compromiso organizacional de los trabajadores de cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el Compromiso organizacional de los trabajadores

de cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador. Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el Compromiso organizacional de los trabajadores de cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador.

## II. MARCO TEÓRICO

Siguiendo con el análisis de las versátiles de estudio a continuación se exponen algunos trabajos investigativos donde se analizan dichas variables, así como también la forma en que se relacionan o no, se han identificados algunos antecedentes investigativos ejecutados en el país y en el exterior donde se especifica la importancia de relacionar la variable uno con la variable dos llegando a conclusiones de alta utilidad para el presente trabajo investigativo.

En el ámbito nacional se expone lo que indica Lara (2020) cuyo objetivo de su investigación fue indagar los efectos de la Comunicación organizacional y en qué grado se da influencia con el Compromiso organizacional aplicados a trabajadores administrativos de la Universidad Tecnológica Indoamérica en su extensión Quito. Se empleó dos instrumentos uno para comunicación y otro para compromiso organizacional, el cual da muestra que la mayoría de los colaboradores utilizan la comunicación descendente, sucesivamente por la comunicación ascendente y horizontal. Se reconoció un alto porcentaje en el compromiso normativo, posteriormente el compromiso continuo poco y por último compromiso afectivo que emplea de manera casi nula. Dando como resolución que si se encuentra influencia de la variable uno con la variable dos de los empleados de la entidad.

Siguiendo la misma línea investigativa se argumenta lo indicado por Pazmay & Cadena (2021) cuyo objetivo es precisar conexión entre la variable uno y la variable dos aplicados a trabajadores de una cooperativa de transporte público de la ciudad de Ambato, el presente análisis se da para especificar la dificultad de la comunicación interna y su influencia con la variable dos. Para ello utilizaron el Test de variable uno de Portugal (2005), lo cual genera los siguientes datos: adecuada, promedio e inadecuada. El tipo de análisis es cuantitativo, se lo abordó siguiendo las directrices de un diseño no experimental, cuyo corte fue transversal y con un alcance correlacional, encontrando como resultado niveles altos conexión entre las variables en estudio.

En el mismo contexto se expone lo indicado por Tapia & Tapia (2020) en su estudio cuyo objetivo es establecer qué relación consta entre la variable uno y la imagen institucional, el cual se basa en el enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo porque accede el estudio y análisis de información mediante la

estadística, su diseño es correlacional y explicativa porque tienen relación. La población se determinó a través de muestreo, la recolección de información se desarrolló mediante encuesta y utilizando como instrumento el interrogatorio. Posteriormente se utilizó el Chi – Cuadrado. La información alcanzada nos refleja que existe una baja acogida de la institución en el mercado financiero.

También se encuentra lo indicado por Camino (2019) en su investigación de tipo descriptiva y se emplea el cuestionario de Comunicación organizacional creado por Portugal (2005) que mide tres dimensiones las cuales son comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, el cual se utilizó en toda la población, con un total de 300 trabajadores en cinco áreas de trabajo, de forma personal y también virtual. Dando como resultados: que existe una baja transmisión de información entre jefes y colaboradores. Por lo que se concluye que la comunicación ascendente es de 62%, la descendente nos arroja un 60% y la horizontal es de 44.67%.

Se acoge también lo indicado por Guaita, (2020) cuyo objetivo es identificar cómo influye el concepto de Comunicación organizacional en la sensación de satisfacción profesional de los dependientes de la empresa Skandinav, para lo cual empleó dos instrumentos en el sondeo de comunicación organizacional de Portugal. Con el propósito de ponderar los modelos de comunicación, donde los resultados establecidos concluyen que la mayoría de los colaboradores muestran una apropiada comunicación. Es así que para abordar la variable de satisfacción utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral SP-SL. Obteniendo como resultado que la mitad de trabajadores presentan insatisfacción laboral, se verificó inexistencia de correlación entre variables, admitiendo la hipótesis nula, es decir que la Comunicación organizacional no repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores de Skandinav.

Como antecedentes internacionales contamos con lo que indica Herrera & Torres (2020) en su trabajo de titulación CO (variable uno) y CO (variable dos) en la municipalidad ciudadana de Ancón, 2020, tiene como objetivo general determinar si existe conexión entre ambas variables, la técnica que se empleó fue el análisis cuantitativo, con una investigación tipo aplicada, siguiendo un nivel descriptivo correlacional, seguido por un diseño que se acoge a las especificaciones de no experimental y de corte transversal; a su vez se abordó bajo un régimen hipotético deductivo, contando con una población y muestra de

70 trabajadores, para establecer la información se utilizó la encuesta mediante un temario; demuestra concordancia entre las variables analizadas.

Bajo el mismo contexto se da a conocer lo indicado por Baluarte (2023) cuyo objetivo principal es establecer el nivel de relación existente o no entre Comunicación organizacional y el Compromiso organizacional aplicado en trabajadores de una financiera de Lima, 2022, para lo cual se empleó un estudio cuantitativo, de tipo básica, estableciendo un diseño no experimental de corte transversal y alcance tipo correlacional, la recolección de datos fue mediante encuesta empleando el instrumento de cuestionario de comunicación organizacional y compromiso laboral. Obteniendo como conclusión un dato de coeficiente de correlación de 0,284, lo que demuestra la existencia efectiva de correlación entre ambas variables.

También se encuentra lo expuesto por Guerrero (2019) estableció un estudio cuantitativo de alcance descriptivo y; diseño transversal y observacional. A fin de especificar el grado de compromiso de los trabajadores del banco en observación, se empleó la técnica de encuestas sustentada en la Escala de Likert y entrevistas basándose tres dimensiones del Modelo de Allen y Meyer (de continuidad, Afectivo y Normativo), el periodo de estudio fue desde el mes agosto hasta el mes de noviembre del año 2018; la variable será validada por criterio de expertos. Para la realización del proceso de la obtención de información se empleó un programa para la de eficacia del instrumento.

Se adopta también lo indicado por Ramírez & Zuta (2020) teniendo como objetivo primordial identificar la relación entre la Comunicación interna y el CO (variable dos) aplicado al personal del Municipio de Bellavista, 2019, este análisis se lo desarrolló basándose en una investigación de tipo elemental que contaba con un alcance descriptivo correlacional el cual precisó la conexión de las variables. El ejemplar de investigación fue el esquema no experimental de corte transversal el cual se llevó a cabo sin manipulación de las variables, este estudio contó con una muestra de 127 trabajadores, el instrumento que se empleó fue el cuestionario los cuales se validaron por juicio de expertos, se evidenció su confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, (0.979) para CI y (0.909) para CO, es así que se concluye que palpablemente hay una alta similitud entre las variables de estudio en los de la entidad en mención.

En el mismo contexto se da a conocer lo expuesto por Gómez y Ponce (2021) cuyo principal objetivo es establecer la correlación que coexiste entre el bienestar psicológico con el CO (variable dos) de los colaboradores del Municipio Provincial de Azángaro, 2020, donde la muestra fue 206 colaboradores, el tipo de estudio fue correlacional, también adoptaron un bosquejo no experimental y transversal, a su vez emplearon como instrumentos cuestionarios de un escala de Bienestar Psicológico (EBP) y la encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES). En conclusión, se evidenciaron que el bienestar subjetivo se correlaciono de manera efectiva con el CO (variable dos) en los trabajadores administrativos. Los resultados arrojaron un nivel que se puede considerar moderado de bienestar psicológico y un nivel considerado promedio de CO (variable dos)

Los manifiestos antes mencionados han sido de mucha ayuda para llegar a una clara identificación y sustentación de problema a investigar y de la misma manera para poder formular las hipótesis de investigación, instrumentos y demás elementos claves para tratar el problema planteado

Teorías relacionadas al tema la Comunicación organizacional son un camino solido hacia la trasmisión de información utilizando distinta habilidades y destrezas las cuales son: escuchar, hablar, entrevistar escribir etc., con la utilización de diversos medios de comunicación dentro de una organización, además pueden ser comunicación formal o informal, es decir nos facilita la transmisión de información (Garrido, Goldhaber & Putnam, 2020).

La Comunicación organizacional beneficia a los individuos a alcanzar los objetivos personales y empresarial, además se acota que es el intercambio de información entre los individuos de la entidad. Al mismo tiempo se denomina comunicación organizacional porque se manifiesta dentro de las organizaciones sin importar el tamaño o a que se dedique, la cual se puede dar de forma externa e interna de manera eficiente y conciso, lo cual se origina favorablemente para las relaciones (Díaz &Guzmán, 2014).

Se define la Comunicación organizacional según Robbins & Coulter (2013) como un intercambio de información de un miembro a otro, es decir es un método que permite la transferencia de pensamientos, hechos, ideas, valores y sentimientos, la cual tiene como principal finalidad que el mensaje sea entendible. Al mismo tiempo la comunicación organizacional requiere de dos individuos que se



relacione entre si un receptor emisor quien tienen la tarea de enviar la información y quien la recibe sin cambiar los datos oficiales.

La Comunicación Organizacional es la transferencia de contenido en el seno de una red de interacciones equitativa, además es un proceso que se encuentra en las empresas, es a través de este que el líder logra dar comunicarse con los miembros de la organización para transmitir la información, para conocer qué es lo que sucede en lugar de trabajo, en pocas palabras en el intercambio de información entre los miembros que conforman la institución para el desempeño (Contreras & Garibay, 2020).

La Comunicación organizacional es un fenómeno que se genera de forma natural en cualquier empresa independientemente de su tamaño o tipo, esta afirmación se sustenta e otra similar que es donde se indica que la comunicación es un proceso social de los más importantes y es punto importante para permitir el desarrollo de la sociedad y para sostener la sobrevivencia humana. Considerando lo indicado por Ernst Cassirer experto en filosofía nos indica que lo que distingue a los hombres de las demás especies de animales no es tanto la razón sino la facilidad de expresar sus distintas ideas y emociones, por lo tanto la comunicación es vital y sustenta cualquier forma de comunicación humana y a su vez organizacional (Fernández, 2009).

Mi autor base para la definición es Chiavenato (2009) el cual establece que la Comunicación organizacional se lo entiende como un proceso que permiten que las personas interactúen entre si e intercambien información como parte de una organización. Es así que las comunicaciones surgen por un mecanismo formal y la informal; otras descienden o ascienden a dirección de niveles jerárquicos, en tanto algunas más se desplazan en sentido lateral u horizontal. En el actual contexto, la informática ha acentuado la comunicación en todas las direcciones, además el cual nos habla de tres dimensiones las cuales son: comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Modelo teórico Daft & Marcic (2006)

Este modelo teórico de Daft & Marcic, estima que la CO (variable uno) en las entidades depende de aspectos claves que establezcan o marquen los procesos de forma secuencial en proporción con sus metas planteadas y sus dimensiones son: comunicación descendente, ascendente y horizontal.

Para un estudio confiable y fidedigno se analizan las siguientes dimensiones:

Comunicación descendente. – esta se da de directores a subordinados o de arriba hacia abajo, además conocida como comunicación vertical la cual trata de que exista un ambiente adecuado, es decir si existe un problema buscar la solución de aquello en la empresa, es el cual en donde el superior se puede comunicar con los empleados por medio de reuniones, publicaciones, mensajes, capacitaciones y demás medios, para que se dé la comunicación descendente hay que tener en cuenta lo siguiente: Definir claramente metas y también estrategias, instrucciones claras para desarrollar el trabajo y racionalidad, prácticas y procedimientos adecuados, retroalimentación acerca de desempeño, adoctrinamiento (Daft & Marcic, 2006).

Comunicación ascendente. – esta comunicación surge de los niveles bajo hasta los rangos más altos, pero aquello hay que tener en cuenta los siguientes parámetros: Problemas y excepciones que se puedan identificar, establecer diversas sugerencias para mejorar, elaborar Informes de desempeño, contar con Información contable y financiera veraz y adecuada (Daft & Marcic, 2006).

Comunicación horizontal. – es aquella comunicación que da entre compañeros y colegas de trabajos, la cual sirve no solo para dar información sino también para coordinar y dar apoyo a las tareas a llevar a cabo, pero aquello se requiere de lo siguiente: efectiva resolución de problemas interdepartamentales, eficiente coordinación interdepartamental, asesoría de staff dirigidas a los departamentos de línea (Daft & Marcic, 2006).

La definición se comprende por Compromiso organizacional la voluntad de desempeñar números esfuerzos para la mejora de la institución, para la aceptación y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Por otro el compromiso organizacional es complejo, por lo que están vinculados valores como la lealtad que se derivan al cumplimiento de lo trazado por la organización por el grado de afinidad de los colaboradores hacia la misma, desarrollando sus habilidades, destrezas y capacidades (Contreras & Garibay, 2020).

El Compromiso organizacional esta vinculad con los miembros de una organización con la responsabilidad de los mismos para el desempeño dentro de la entidad el sentido de pertenencia, creando un ambiente idóneo para logro de los objetivos establecidos Luthans (2008) opina que el Compromiso organizacional es una condición que permite al trabajador identificarse con la institución, con sus expectativas que desea alcanzar y de esta manera crear un

vínculo con la entidad, que permita realizar sus actividades con responsabilidad y que se sienta realizado al ejecutarlas obteniendo excelentes resultados (Robbins, 2004).

Define al Compromiso organizacional como un nexo emocional del empleado hacia la institución fomentada por la misma, el sentido de cumplimiento y logro de estrategias plateadas, aquí se promueve el compromiso de ambos tanto de la institución como del personal (Chiavenato, 2004).

También se define como Compromiso organizacional al grado en que el colaborador de una empresa se siente identificado con las directrices de una determinada empresa, así como también el grado de esfuerzo de cumplir las metas que esta le plantea y su apego de pertenencia a la misma (Amoros, 2007).

El autor base de la definición Compromiso organizacional es Mayer & Allen (1991), el cual nos indica que es un estado psicológico, el cual influye en las relaciones entre individuos en la entidad, además se menciona que se necesita de la integración en distintos ámbitos.

Modelo TCM Mayer & Allen (1991), expone en su tema TCM una dimensión normativa que se define como el reflejo de un sentimiento de obligación de continuar en la empresa porque siente que debe hacerlo, es decir una siente que es una obligación moral.

Para una investigación con resultados favorables se estudian las siguientes dimensiones:

Compromiso afectivo. – este está vinculado con la afectividad hacia la empresa, el sentido de pertenencia a la misma, los trabajadores sienten compromiso con la institución para el logro de las metas, detallando la aprobación al cambio, satisfacción laboral, iniciativa comprometida, espíritu cooperativo (Mayer & Allen, 1991).

Compromiso de Continuidad. – se puede decir que el colaborador está en la organización no por sentido de pertenencia sino por necesidad, los cuales puede ser por los beneficios, sueldo o bonificaciones etc., o también suele ser por aspecto no financiero, aquí no existe vínculo emocional sino material. Para ello se detalla lo siguiente: desempeño, necesidades, Rotación, Intención de abandono (Mayer & Allen, 1991).

Compromiso normativo. – es aquel donde se cumple una serie de normas parámetros, este se da por el compromiso del trabajador con la empresa es el

cumplimiento por obligación y responsabilidades. Para ello hay q tomar en cuenta lo siguiente: contribución a los objetivos que se plantee la entidad, implicación con la misión empresarial, ayuda al desenvolvimiento adecuado de otras personas (Mayer & Allen, 1991).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1 Enfoque.

El enfoque fue cuantitativo porque se encarga de abordar el problema principal, además este se vincula con diversos conceptos que se han previamente establecidos teóricamente, y es que al centrarse en teorías los datos que se encontrarán serán rigurosos y confiables donde la validez y confiabilidad de estos son basados en posesos previamente establecidos en teorías (Galeano, 2020).

##### 3.1.2 Tipo.

Esta investigación se ejecutó de tipo básica adoptando el concepto de Nieto (2018) ya que su finalidad es conocer nuevas conceptualizaciones de un elemento en común, motivada por la curiosidad y aportar nuevos conocimientos para una sociedad.

##### 3.1.3 Diseño.

Se desarrolló bajo un bosquejo no experimental transversal además de ser correlacional causal, ya que no se maniobraron arbitrariamente ninguna de las variables de exposición, Sampieri (2017), expone que el diseño no experimental se realiza sin ninguna modificación de las variables que se examinan, de este tipo de diseño se desprenden dos clasificaciones que son transaccionales y transversales los cuales ejercen la recopilación de información dentro de un tiempo específico y fijo. Al mismo tiempo se efectuó siguiendo las características de un estudio tipo correlacional causal porque nos permitió estudiar la influencia que existen en las dos variables en investigación (Hernández et al., 2018).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable 1. Comunicación organizacional

**Tipo de variable:** de espécimen cualitativa ordinal porque permitió establecer un orden y jerarquía lo cual generó la obtención de una información más fiable (Cienfuegos et al., 2022).

##### Definición conceptual

Es la transmisión de datos que se da entre un individuo o más, se puede manifestar que esta nos permitió tener contacto con los demás, que se dan por

pensamientos, hechos, sentimientos ideas entre otros, el cual tiene como cometido cumplir con un objetivo el cual es que el mensaje se trasmita (Chiavenato, 2009).

### **Definición Operacional**

Para analizar la comunicación organizacional se utilizó el interrogatorio de Portugal (2005), adaptado por Fernández (2018) el cual constó de sus dimensiones, los cuales tienen sus indicadores y está compuesto por 20 ítems, el cual se aplicó mediante una encuesta a los integrantes de una entidad financiera en Ecuador 2023, los cuales se midieron por los siguientes índices: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca, estos están compuesto por la comunicación descendente, ascendente y horizontal, además se trabajó con la escala de Likert.

### **Variable 2. Compromiso organizacional.**

**Tipo de variable:** se estableció como una variable de tipo cualitativa por lo que se la puede dimensionar, al mismo tiempo permitió establecer un orden, lo cual se denomina ordinales, porque se lleva un intervalo (Cienfuegos et al., 2022).

### **Definición conceptual**

Compromiso organizacional como un estado psicológico, el cual influye en las relaciones entre individuos en la entidad, además se menciona que se necesita de la integración en distintos ámbitos (Meyer & Allen, 1991).

### **Definición Operacional**

El CO (variable dos) se lo midió considerando en la escala Meyer y Allen (1991) adaptado por Cisneros (2022) el cual consta con 24 ítem, constituido por las tres dimensiones compromiso efectivo, de continuidad y normativo el cual se llevará a cabo en una cooperativa de ahorro y crédito, se estableció los siguientes indicadores: S siempre, CS casi siempre, AV a veces, CN casi nunca, N nunca, en la escala de Likert.

## **3.3 Población, (criterio de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **Población**

La población son todos los elementos a ser estudiado que tiene concordancia común con lo que se está investigando (Salazar & Castillo, 2018).

La población a investigar estuvo conformada por 250 trabajadores de una entidad financiera en Ecuador, año 2023, los encuestados fueron mayores a 18 de años de edad.

**Tabla 1**

*Distribución porcentual de la población según la edad*

Edad	Fr	%
Menos de 30 años	118	47.2
30-40 años	78	31.2
41-50 años	36	14.4
Más de 50 años	18	7.2
Total	250	100

**Criterios de selección:**

**Criterios de inclusión**

Colaboradores que contenga una continuidad de 6 meses sucesivo sin importar área donde se desempeñe en la cooperativa, que sea mayor de 18 años y de ambos sexos.

**Criterios de exclusión**

Colaboradores que no deseen llenar el formulario y con habilidades distintas.

**Muestra**

La muestra es una limitada proporción a modo de subconjunto de la población elegida para el estudio que se ejecutará Sampier (2017).

Para la realización de la muestra se acogió la formula detallada a continuación

**Figura 1**

*Formula de muestra*

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

N = total de la población.

Z = es la seguridad 95%

p = 1 – p

e = es el margen de error 5%

$$n = \frac{250*1,96^2*0,05*0,95}{(250-1)0,05^2+1,96^2*0,05*0,95}$$

n = 152

Se estimó que  $p = 5$  y el nivel de confianza = 95%, esto da como resultado una muestra de 152 colaboradores, que establezcan los criterios de exclusión e inclusión.

### **Muestreo**

Para intervenir el problema de estudio se acogió un muestreo no probabilístico ya que se consideró más conveniente para el presente estudio, acogiendo lo que indica Hernández (2021) donde la muestra es escogida ya que le permite a la persona que realiza el estudio escoger de manera direccionada el número de personas que participarán a los cuales se le va a realizar el estudio.

**Tabla 2**

*Distribución porcentual de Muestra según la edad*

Edad	Fr	%
Menos de 30 años	78	51.32
30-40 años	38	25
41-50 años	26	17.10
Más de 50 años	10	6.58
Total	152	100

### **Unidad de análisis**

Aquí se define a las personas objetas de investigación para lo cual se ha considerado a los colaboradores de las distintas áreas que conforman una entidad financiera en Ecuador.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos.**

La técnica que se empleará será la Encuesta ya que esta da las facilidades de indagar y hacer la recolección de los datos a través de la formulación de interrogantes que se aplican a las personas que conforman la unidad de análisis. (Peña, 2022)

#### **Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento utilizado es el cuestionario el mismo que consiste en un formato elaborado de forma sistematizado que tiene su base en los objetivos que se han previsto del estudio lo cual permitirá medir los indicadores (Hernández & Mendoza, 2018).



Para medir la información de la comunicación organizacional se considerará el modelo de Daft & Marcic (2006) el cuestionario de Portugal (2005) a escala de Likert empleado por Fernández (2018) y para determinar al compromiso organizacional de la escala de Meyer & Allen (1991), adaptado por (Cisneros, 2022).

### **Validación y confiabilidad del instrumento.**

#### **Validación de los instrumentos.**

Este punto se refiere al instrumento que permite determinar la variable que se pretende medir, se definió la validez por un juicio de expertos, los cuales demostraron que el cuestionario de Portugal (2005) y de (Meyer y Allen, 1991), expresan eficiente validez.

Este estudio se utilizó la técnica de validez para los dos instrumentos, los cuales fueron aprobados por especialista en el ámbito, es decir tres expertos, los mismo determinaron que ambos instrumentos son aplicables **(ver en anexo 4)**.

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

La herramienta que se adoptó para la extracción de los datos de este estudio contó con 20 ítem en la variable 1 y 24 ítem en la variable 2 en la escala de Likert, se utilizó el coeficiente alfa de cronbach, para medir su estabilidad directa la cual dio un grado de confiabilidad alto.

#### **Validez y confiabilidad**

El grado de confiabilidad de comunicación organizacional es alto, mediante el cuestionario que se le realizó a los colaboradores, esta validez se la estableció por un análisis estadístico mediante los siguientes factores: comunicación descendente, ascendente y horizontal. Este instrumento al ser objeto de análisis de confiabilidad obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,822 con lo que se determinó que el presente instrumento que midió la variable comunicación organizacional es altamente confiable **(ver en Anexo 4)**.

La validez de compromiso organizacional se determinó por medios de análisis factorial mediante el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, el cual dio como resultado KMO: 0.802577. El grado de confiabilidad se lo determinó mediante el análisis de cronbachs alpha, el cual da un resultado de 0,946m **(ver en anexo 4)**.

### **3.5 Procedimientos**

Para aplicar el estudio se realizaron los contactos respectivos con la gerencia de la cooperativa para darle a conocer el objetivo del estudio, datos importantes, conocer sus inquietudes y solicitar su autorización y colaboración en este trabajo investigativo; se aplicó la encuesta a los colaboradores de la institución que tuvo un tiempo estimado de 4 semanas para la recopilación de datos mediante la utilización de instrumentos validados, para luego proceder con el respectivo análisis estadístico, presentación de los resultados, que darán paso a obtener las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el presente estudio los datos obtenidos fueron analizados y presentados en tablas y gráficos de frecuencias, para lo cual se empleó el software estadístico SPSS versión 25 para el análisis estadístico de ambas variables y para la contratación de hipótesis ya que esta es una medida de correlación aplicadas en variables que son tratadas bajo un mínimo nivel de medición ordinal es decir un rango pequeño, además se estableció un grado significatoria teórica  $\alpha = .05$ , por lo que se regirá a regla de decisión, es decir si el valor p es mayor o igual a  $\alpha$ , se admitirá una hipótesis nula y si pe es menor que  $\alpha$ , se rechazara la hipótesis nula.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente trabajo investigativo se elaboró bajo los principios éticos y morales que están estipulados por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y a su vez se rige a las directrices propias de la Maestría de Gestión de Recursos Humano, es así que también se aplicó el cuestionario respectivo de manera fidedigna a los colaboradores de la COAC para lo cual se solicitó la autorización de rigor a la gerencia general de dicha institución la cual consta como prueba de la intervención realizada en dicha empresa con el fin de realizar un análisis verdadero y confiable de las variables objeto de estudio.

## IV. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

En la siguiente tabla se observan y analizan los datos que corresponde a la CO (variable uno) y su influencia en el CO (variable dos) en los trabajadores de una entidad financiera en Ecuador, es así que el 5.5% de trabajadores consideran que la influencia de la comunicación organizacional hacia el compromiso organizacional es moderada, el 21,9% la consideran con un nivel adecuada de influencia y el 72,7% de los colaboradores la considera con un nivel muy adecuada de influencia, en el mismo sentido se evidencia que el 5,5 de trabajadores consideran que la influencia de la comunicación ascendente hacia el compromiso organizacional es moderada, un 16,4% la consideran con un nivel adecuada de influencia y un 78,1% de los trabajadores la consideran con un nivel muy adecuada de influencia; en tanto que un 8,6% de trabajadores consideran que la influencia de la comunicación descendente hacia el compromiso organizacional es moderada, un 11,7% de los empleados la consideran con un nivel adecuada de influencia y un 79,7% de empleados la consideran con un nivel muy adecuada de influencia, y también encontramos que un 3,1% de trabajadores consideran que la influencia de la comunicación horizontal hacia el compromiso organizacional es moderada, un 25,0% la consideran con un nivel adecuada de influencia y un 71,9% la estiman con un nivel muy adecuada de influencia.

**Tabla 3**

*Nivel de comunicación organizacional según sus dimensiones*

	Comunicación Organizacional		Ascendente		Descendente		Horizontal	
	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	0	0	0	0	0	0	0	0
Moderado	7	5,5	7	5,5	11	8,6	4	3,1
Adecuado	28	21,9	21	16,4	15	11,7	32	25,0
Muy Adecuado	93	72,7	100	78,1	102	79,7	92	71,9

En la presente tabla se exponen los datos de la frecuencia en porcentajes pertenecientes a la variable Compromiso organizacional con sus respectivos indicadores donde encontramos que el 24,2% de los trabajadores de la entidad financiera consideran su compromiso organizacional como moderado y el 75,8% consideran de que su nivel de compromiso organizacional es fuerte además también sobresale que el compromiso efectivo es percibido como fuerte por un 83,6% de los trabajadores encuestados considerado como el mayor de todos, en tanto que el normativo nos refleja en 72,7% y el de continuidad nos demuestra que está en 62,5% siendo este el porcentaje más bajo de nivel de compromiso laboral en los trabajadores de la cooperativa.

**Tabla 4**

*Nivel de compromiso organizacional según sus dimensiones*

	Compromiso Organizacional		Efectivo		Normativo		De Continuidad	
	Fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
Inadecuado	0	0	0	0	0	0	4	3,1
Moderado	21	24,2	21	16,4	35	27,3	44	34,4
Fuerte	97	75,8	107	83,6	93	72,7	80	62,5

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1. Prueba de hipótesis general

A continuación, se observa y analiza los datos que permitieron realizar prueba de la hipótesis general para determinar la influencia entre las variables objetas de estudio.

En la siguiente tabla se exponen las deducciones obtenidas de la prueba denominada regresión logística ordinal la cual es utilizada para verificar la hipótesis general, es así que los datos obtenidos del programa estadístico explican que el nivel de comunicación organizacional influye en el compromiso organizacional de los empleados de una entidad financiera en Ecuador; donde encontramos  $\chi^2 = 277.088$   $p\_valor = .001 < \alpha = .05$ , lo que significa que se debe rechazar la hipótesis nula, en tanto que la prueba de Pseudo R cuadrado, se encuentra un coeficiente de Nagelkerke = .886 indicando que la CO (variable uno) influye en un 88% sobre el CO (variable dos) de los trabajadores de la empresa en mención.

**Tabla 5**

*Comunicación organizacional y su influencia en el CO (variable dos)*

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Comunicación organizacional	277.038	45	,001	,885 ,886 ,319

### 5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Los datos obtenidos del bosquejo estadístico explican que el nivel de comunicación ascendente influye en el CO (variable dos) de los trabajadores de una entidad financiera en Ecuador; de acuerdo al Chi cuadrado = 179,990  $p\_valor = .001 < \alpha = .05$ , lo que indica la necesidad de rechazar la hipótesis nula, se observa también una prueba de Pseudo R cuadrado, la cual muestra un coeficiente de Nagelkerke = .759 lo cual nos da a entender que la variable comunicación ascendente influye en un 75% sobre el CO (variable dos) de los empleados de la entidad que se realizó el estudio.

**Tabla 6**

*Comunicación ascendente y su influencia en el compromiso organizacional*

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Comunicación ascendente	179,990	45	,001	,775 ,759 ,267

### 5.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Los datos obtenidos del programa explican que el nivel de comunicación descendente influye en el CO (variable dos) de los empleados de una entidad financiera en Ecuador; de acuerdo al Chi cuadrado = 176,605 p\_valor = .001 <  $\alpha$  = .05, lo cual nos da como referencia el deber de rechazar la hipótesis nula, en tanto que la prueba de Pseudo R cuadrado se observa un coeficiente de Nagelkerke = .759 lo cual da como resultado que la variable comunicación descendente influye en un 75% sobre el CO (variable dos) de los trabajadores de la cooperativa.

**Tabla 7**

*Comunicación descendente y su influencia en el compromiso organizacional*

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Comunicación descendente	176,605	45	,001	,748
				,756
				,300

### 5.2.4 Contratación de la hipótesis específica 3

Los datos recogidos del programa explican que el nivel de comunicación horizontal influye en el CO (variable dos) de los colaboradores de una entidad financiera en Ecuador; de acuerdo al Chi cuadrado = 240,437 p\_valor = .001 <  $\alpha$  = .05, lo cual nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula, en el mismo sentido la prueba de Pseudo R cuadrado se observa un coeficiente de Nagelkerke = .852 indicando que la variable comunicación horizontal influye en un 85% sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la cooperativa en mención.

**Tabla 8**

*Comunicación horizontal y su influencia en el compromiso organizacional*

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Comunicación horizontal	240,437	45	,001	,847 ,852 ,360



## V. DISCUSIÓN

A continuación, se exponen las discusiones derivadas de los resultados de la investigación que se lleva a cabo, como primer punto se expone la importancia de la información recolectada, seguido de las comparaciones obtenidas de la información recopilada con investigaciones presentadas en el ámbito nacional e internacional y finalmente se encuentran las limitaciones encontradas en esta investigación y el aporte que esta otorga al contexto de la sociedad.

En base a la información obtenida se evidencia que la comunicación organizacional tiene una alta influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador, el presente trabajo investigativo el cual tuvo como objetivo demostrar que la variable comunicación organizacional era predictora del compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa en mención, es por ello que se ratifica la hipótesis general ya que la comunicación organizacional influye en un 88% sobre el compromiso organizacional que los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito.

Por lo tanto, con lo anterior que se ratifica lo que exponen Cardozo & Vásquez (2014) donde indican que comunicación organizacional es un proceso que se encarga de dar a conocer las tareas y demás aspectos pormenorizados para que así los trabajadores estén mejores informados lo cual genera para ellos un mayor compromiso que va alineado al logro de objetivos organizacionales.

Estos resultados se asemejan a los encontrados en los antecedentes nacionales de Lara (2020) y Pazmay & Cadena (2021) ya que en sus estudios profundizaron sobre la influencia de la comunicación organizacional con el compromiso organizacional encontrando en cada uno de ellos una influencia importante entre la variable uno y la variable dos lo cual nos ratifica que la base fundamental de toda empresa es mantener una buena comunicación entre las distintas áreas de la compañía para que los empleados se encuentren bien informados de las tareas a realizar y los acontecimientos relativos a sus labores diarias lo cual potencian un mayor compromiso de los empleados para con la organización.

En el mismo sentido y abordando la variable uno como punto de referencia el estudio de Tapia & Tapia (2020) en determinar la relación existente entre

comunicación organizacional e imagen corporativa donde encontró que en base a su investigación según el indicador chi cuadrado existe una baja relación entre ambas variables ya que concluyen en que existe una baja acogida de la imagen institucional en su mercado, esto nos ratifica la importancia de llevar dentro de la empresa un proceso comunicativo eficaz para que esto se vea reflejado dentro y fuera de la empresa y así poder reflejar una sólida imagen institucional, entonces es meritorio indicar que este estudio no encuentra relación con el nuestro ya que en el mismo no se cumple con la relación esperada.

En tanto que Camino (2019) ha mostrado en su estudio la influencia de tres tipos de comunicaciones como son descendente, ascendente y horizontal las mismas que se relacionan ampliamente con el compromiso de los empleados encuestados, por lo que se analizó los mismos indicadores en esta investigación lo cual nos ha permitido confirmar lo indicado en este estudio ya que en el nuestro también se obtiene significancia importante de los tipos de comunicaciones con el compromiso laboral de los trabajadores la COAC en Ecuador.

Los resultados obtenidos en la investigación no se asemejan a lo demostrado por Guaita (2020) donde si buscaba conocer la influencia de la comunicación organizacional con la satisfacción laboral de la empresa Skandinard dando como resultados que la mitad de sus empleados presentan insatisfacción laboral sin embargo muestran que hay una apropiada comunicación razón por la cual se admite la hipótesis nula como válida. Cabe indicar que en este antecedente se demuestra que, aunque se obtenga una adecuada comunicación organizacional esta no es garantía para lograr un adecuado compromiso organizacional contradiciendo el sentido de la investigación ya que para el buen compromiso organizacional se necesita que la comunicación organizacional sea de gran impacto y llegue de manera clara y precisa a cada miembro de la organización para el logro de objetivos comunes.

En lo que respecta a los antecedentes internacionales se puede destacar lo que nos indican Herrera & Torres (2020) en su investigación donde trabaja para determinar relación entre comunicación y compromiso organizacional en la municipalidad de Ancón, aquí se demuestra mediante datos estadísticos tomados de la encuesta a 70 trabajadores de dicha entidad que existe gran relación entre las variables objeto de estudio lo cual se asemeja a los resultados obtenidos en nuestra investigación donde también se intervienen a ambas

variables lo que nos ratifica que llevando una línea de comunicación adecuada entre cada departamento de la empresa se reflejaría en un compromiso satisfactorio de los miembros de la organización para con la misma.

Siguiendo en la misma línea investigativa el presente trabajo investigativo se asemeja al objetivo que planteó Baluarte (2023) donde investiga la relación entre la variable uno y la variable dos objetos de nuestro estudio muestran en base a datos obtenidos de encuestas y procesados por programas estadísticos demuestran que existe relación significativa entre comunicación organizacional y compromiso organizacional.

A si mismo este estudio coincide con los resultados de la investigación de Ramírez & Zuta (2020) que también abordan las mismas variables donde a su vez encuentran relación significativa entre las mismas basándose en resultados obtenidos de la aplicación de encuesta a 127 trabajadores de la Municipalidad provincial de Bellavista; estas conclusiones nos permiten afianzar nuestra tesis donde se estudia la relación de estas variables y la importancia que ha tenido en otros estudios para poder identificar si la comunicación que se lleva a cabo en estas empresas es adecuadamente recibida por cada integrante de la organización y como esta repercute en el compromiso que cada empleado tiene con los valores, principios y objetivos de la empresa.

En lo que respeta a la hipótesis específica uno se encuentra que el proceso de comunicación descendente influye en alta significancia con el compromiso organizacional en el 75% de los empleados encuestados es decir que este porcentaje de empleados demuestran gran compromiso con la organización si se les aplica una adecuada forma de comunicación desde las altas esferas empresariales hasta los niveles más bajos de personas que conforman la organización.

En el mismo sentido se encuentra que la hipótesis específica numero dos se observa que la comunicación ascendente influye de manera importante con el compromiso organizacional en el 75% de los colaboradores y esto es importante recalcar que va de la mano con la HE 1 ya que se evidencia un resultado similar que demuestra que un adecuado nivel de comunicación sea de tipo descendente o ascendente potencia un adecuado compromiso en la mayoría de empleados de esta institución.

La hipótesis específica número tres se da como válida ya que la comunicación horizontal influye de manera verídica con el compromiso organizacional en el 88% de los empleados objetos de estudio lo que demuestra categóricamente que este nivel de comunicación es altamente valorado por los empleados de la organización siendo este un punto de partida para un compromiso adecuado con los objetivos empresariales de cada miembro de la organización.

De forma general según estadísticas descriptivas encontramos que del total de la muestra conformada por 120 trabajadores encuestados evidenciamos que el 72,7% de los mismos consideran que la comunicación organizacional que se realiza en la COAC en Ecuador es considerada como muy adecuada, el 21,9% la considera como adecuada y solo un 5,5 % la considera como moderada es decir que debe mejorar, lo cual nos indica que el proceso comunicacional desarrollado por esta organización tiene significativa influencia en la mayoría de los empleados y es así como lo contrastamos con otros estudios similares abordados en los antecedentes donde la mayor parte coinciden en la importancia de implementar un buen sistema de comunicación interna para así integrar a todos los integrantes de la organización hacia el logro de metas previamente establecidas.

Al considerar las dimensiones de la variable uno las cuales son comunicación ascendente, descendente y horizontal encontramos que la comunicación ascendente es considerada por 78,1% de los colaboradores como muy adecuada, el 16,4% como adecuada y el 5,5% como moderada con lo cual se demuestra que este tipo de comunicación es muy apreciada y aceptada por la mayoría de los colaboradores, en lo que concierne a la comunicación descendente el 79,7% de trabajadores la consideran como muy adecuada, el 11,7% como adecuada y solo el 5,5% como moderada, así mismo a la comunicación horizontal se la valora por un 71,9% de la población como muy adecuada, 25,0% como adecuada y 3,1% como moderada, reflejando a la comunicación descendente es la que mejor se valora por la mayor parte de los trabajadores como muy adecuada siendo esta el pilar fundamental para una comunicación efectiva entre los miembros directivos y trabajadores de la COAC en estudio, esto lo comparamos con el antecedente de Lara (2020) donde

también la comunicación descendente es la más utilizada y valorada para un mejor compromiso organizacional de los trabajadores en estudio.

Siguiendo con el análisis de las variables y sus dimensiones encontramos que el compromiso organizacional es considerado como fuerte por el 75,8% de los trabajadores de la COAC, seguido por 24,2% de los trabajadores que lo considera como moderado para con su empresa, en tanto que de las dimensiones establecidas destaca que el compromiso efectivo sobresale como el más valorado por el 83,6% de los trabajadores considerándolo como fuerte.

Como punto culminante encontramos que uno de los mayores obstáculos encontrados para llevar a cabo esta investigación es la falta de conocimiento de los trabajadores de la institución sobre a qué tipo de comunicación se les hace más familiar identificar, razón por la cual se los instruyó mediante charlas a sus líderes para que estos puedan inclinarse por el tipo de comunicación que ellos creen que mejor se les aplica en su lugar de trabajo.

Se trabajó con un muestreo no probabilístico y en base a esto no se puede lograr a determinar que los resultados obtenidos sean el reflejo de la opinión de la totalidad de trabajadores de la COAC, ya que por conveniencia del estudio no se abordaron a los empleados de algunas sucursales ya que no fue posible un acercamiento efectivo con ellos, así como también no se obtuvo la respuesta en los cuestionarios de la totalidad de la muestra determinada.

Como aporte a la comunidad científica podemos acotar que en la mayoría de las empresas no se les da la importancia debida a los estilos y tipos de comunicación existente para poder abordar de una manera más eficiente a sus colaboradores en pro de dar a conocer claramente la misión, visión, objetivos, tareas, metas, etc., que desean dar a conocer a ellos y muchas veces se piensa que el mensaje que está llegando al trabajador es el adecuado y no se toman los correctivos necesarios lo que da como resultado la falta de entereza de los colaboradores para realizar sus tareas encomendadas lo que repercute en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La Comunicación organizacional influye en un 88% sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.
- Segunda:** La comunicación ascendente influye en un 75% sobre el compromiso organizacional de los trabajadores de la entidad que se realizó el estudio.
- Tercera:** La comunicación descendente influye en un 75% sobre el compromiso organizacional de los dependientes de una entidad financiera en Ecuador.
- Cuarta:** La comunicación horizontal influye en un 85% sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la cooperativa en mención.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda abrir canales de comunicación organizacional mega diversos que potencien un mayor porcentaje trabajadores comprometidos con los objetivos empresariales de una entidad financiera en Ecuador.

**Segunda:** Se recomienda mejorar la red de comunicación ascendente dando la posibilidad que desde los niveles más bajos de la organización exista una comunicación más directa con los niveles más altos con lo cual se logre una mayor participación de trabajadores comprometidos con los objetivos organizacionales de la entidad financiera en Ecuador.

**Tercera:** Se recomienda mejorar la red de comunicación descendente dando la posibilidad que desde los niveles más altos de la organización exista una comunicación más directa con los niveles más bajos con lo cual se logre una mayor participación de trabajadores comprometidos con los fines organizacionales de la entidad financiera en Ecuador.

**Cuarta:** Se recomienda mejorar los canales de comunicación horizontal dando la facilidad que la comunicación sea fluida y clara entre los distintos departamentos de la organización con lo cual se logre una mayor participación de trabajadores comprometidos con los objetivos organizacionales de la entidad financiera en Ecuador.

## REFERENCIAS

- Amoros, E. (2007). Comportamiento organizacional. Primera edición, pag. 73  
[https://www.google.com.ec/books/edition/Comportamiento\\_organizacion\\_al/uRfl1b44BjEC?hl=es&gbpv=1&dq=compromiso+organizacional&pg=PA73&printsec=frontcover&bsh=m=ncc/1](https://www.google.com.ec/books/edition/Comportamiento_organizacion_al/uRfl1b44BjEC?hl=es&gbpv=1&dq=compromiso+organizacional&pg=PA73&printsec=frontcover&bsh=m=ncc/1)
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., y Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. Revista Scielo  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362019000100014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362019000100014&script=sci_arttext&tlng=en)
- Baluarte, A. S. (2023). Comunicación organizacional y compromiso laboral en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Lima, 2022. Peru. Retrieved 20 de 04 de 2023, Tesis de posgrado, Universidad Cesar vellejo de Peru  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108490/Baluarte\\_MAS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108490/Baluarte_MAS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Camino, G. K. (2019). estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de tungurahua. Escuela de psicología, Universidad Católica del Ecuador  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional Mexico: Mc Graw Hill. Segunda edición, pag. 321  
<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edicic3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Cienfuego, M. d., García, P. J., y González, C. (2022). Lo cuantitativo y cualitativo desde un tratamiento estadístico. Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y humanística.  
<https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/275/1093>
- Cisneros, M. P. (2022). Compromiso organizacional y productividad laboral de los colaboradores de la oficina principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, 2022. Lima. Escuela de posgrado, Universidad Cesar Vallejo



- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107058/Cisneros\\_CMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107058/Cisneros_CMP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Collado, C. F. (2009). La comunicacion en las organizaciones. Biblioteca virtual, UNIVA, pag. 11  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%C3%B3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional.PDF>
- Contreras, O. E., y Garibay, N. G. (2020). Organizational communication: History, development and perspectives of a concept in constant development in Latin America. Revista scielo.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_arttext)
- Dailey, R. (2012). Comportamiento Organizacional. EDINBURGH.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40681526/Libro\\_de\\_Comportamiento\\_capitulo\\_sobre\\_las\\_emociones\\_y\\_la\\_personalidad\\_libre.pdf?1449501613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLibro\\_de\\_Comportamiento\\_capitulo\\_sobre\\_l.pdf&Expires=1685899976&S](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40681526/Libro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_las_emociones_y_la_personalidad_libre.pdf?1449501613=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLibro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_l.pdf&Expires=1685899976&S)
- Fernández, F. T. (2018). Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro- Lima. Escuela de posgrado, Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13121/Fernandez\\_PFT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13121/Fernandez_PFT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Galeano, M. E. (2020). Diseño de proyecto en la investigacion cualitativa. Universidad EAFIT. Priemera edicion  
[https://www.google.com.ec/books/edition/Dise%C3%B1o\\_de\\_proyectos\\_en\\_la\\_investigaci%C3%B3n/Xkb78OSRMI8C?hl=es&gbpv=1&dq=El+enfoque+es+cuantitativo+seg%C3%BA+n+Galeano+2020&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Dise%C3%B1o_de_proyectos_en_la_investigaci%C3%B3n/Xkb78OSRMI8C?hl=es&gbpv=1&dq=El+enfoque+es+cuantitativo+seg%C3%BA+n+Galeano+2020&printsec=frontcover)
- Garrido, F. J., Goldhaber, G. M., y Putnam, L. L. (2020). Comuniccaion organizacional. edicion 2020. pag. 18  
[https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110\\_Fundamentos\\_de\\_Comunicacion\\_Organizacio](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacio)

- nal\_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf
- Godoi, E., & Ribeiro, A. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. revista Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0120-48232007000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-48232007000200004)
- Gomez, Y. V., y Ponce, C. E. (2021). Bienestar psicológico y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Azángaro, 2020. Peru. Escuela de Psicología, Universidad Cesar Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61357/G%3bmez\\_CYV-Ponce\\_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61357/G%3bmez_CYV-Ponce_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guaita, E. P. (2020). la comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa skandinair". Ecuador. Facultad de ciencia humanas y de la salud, Universidad tecnologica indoamericana  
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1550/1/TESIS%20EV ELYN.pdf>
- Guerrero, P. A. (2019). Compromiso organizacional basado en el modelo de meyer y allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. Chiclayo. Escuela de administracion de empresas, Universidad catolica santo domingo  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL\\_GuerreroMal donadoPedro.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMal donadoPedro.pdf)
- Hernandez, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). Metodologia de la investigacion cientifica. 3ciencias. primera edicion pag. 88  
[https://www.google.com.ec/books/edition/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_CIENT/y3NKDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dise%C3%B1o+correlacional+causal&pg=PA88&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT/y3NKDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dise%C3%B1o+correlacional+causal&pg=PA88&printsec=frontcover)
- Herrera, L. J., y Torres, D. Y. (2020). Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la. Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la. Peru. Escuela profesional de administracion, Universidad cesar vallejo

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69873/Herrera\\_B LJ-Torres\\_MDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2958/TM%20AD-Gp%204375%20P1%20-%20Picon%20Ramon%20Shirley%20Julissa.pdf?](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69873/Herrera_B LJ-Torres_MDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y%20https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2958/TM%20AD-Gp%204375%20P1%20-%20Picon%20Ramon%20Shirley%20Julissa.pdf?)
- Lara, R. E. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la universidad tecnológica indoamérica, extensión quito. Ecuador. Escuela de ciencias humana y de la salud, Universidad tecnologica indoamericana <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2104/5/LARA%20RAMOS%20ROSA%20ELIZABETH%20.pdf>
- Meyer, J. P., y Allen, n. J. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. primera edicion <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Mondragon, M. A. (2014). so de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Revista Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Nieto, N. T. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo DE Guzmán, 4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Pazmay, S. G., y Cadena, C. A. (2021). Comunicación interna compromiso organizacional. Escuela de Psicología, Universidad catolica del ecuador <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3344>
- Perez, S. D., y Gongora, C. G. (2014). Una mirada a la realidad desde la comunicacion organizacional. EdUnir. Editorial universitaria, pag. 15 [https://www.google.com.ec/books/edition/Una\\_mirada\\_a\\_la\\_racialidad\\_desde\\_la\\_comu/6V74DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunicacion+organizacional&printsec=frontcover&bs-hm=ncc/1](https://www.google.com.ec/books/edition/Una_mirada_a_la_racialidad_desde_la_comu/6V74DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=comunicacion+organizacional&printsec=frontcover&bs-hm=ncc/1)
- Ramírez, G. K., y Zuta, S. R. (2020). Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista. Escuela profesional de administracion, Universidad cesar vallejo .

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49198/Ram%c3%adrez\\_%20SGK-%20Zuta\\_SSR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49198/Ram%c3%adrez_%20SGK-%20Zuta_SSR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. PEARSON. 10ma edicion
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=En+la+actualidad+se+ha+probado+que+algunas+instituciones+financieras+tienen+un+gran+problema+que+se+resume+en+la+falta+de+comunicaci%C3%B3n+organizacional+en+el+compromiso+organizac>
- Salazar, C., & Castillo, S. d. (2018). Fundamentos basicos de estadisticas. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1570/Fundamentos%20B%c3%a1sicos%20de%20Estad%c3%adstica-Libro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvador, J. E. (2019). Compromiso Organizacional:. Revista Scielo. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072019000200157](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157)
- Sampieri, R. H. (2017). Metodología de la investigación. Revista REGUNT (Vol. 6). Mexico: Mc graw hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Tapia, M. d., y Tapia, J. I. (2020). La comunicación organizacional y la imagen corporativa de la cooperativa de ahorro y crédito educadores primarios del cotopaxi cacec ltda. Ecuador. Facultad de ciencias administrativa, Universidad tecnica de cotopaxi <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5926/1/T-001451.pdf>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Anexo 4. Consentimiento o asentimiento informado UCV.

Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Otros anexos:

Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra

Anexo 7. Prueba de Normalidad

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad, consentimiento informado.

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación Organizacional	Es la transmisión de datos que se da entre un individuo o más, se puede manifestar que esta nos permite tener contacto con los demás, que se dan por pensamientos, hechos, sentimientos ideas entre otros, el cual tiene como cometido cumplir con un objetivo el cual es que el mensaje se trasmita (Chiavenato (2009).	Para medir la comunicación organizacional se utilizará el cuestionario de Portugal (2005), que fue empleado por Fernández (2018) en una cooperativa de ahorro y crédito dividido operacionalmente en 3 dimensiones con 20 ítems.	Descendente	Desempeño. Eficiencia. Metas	Likert: Se responderá de la siguiente manera: 1 = nunca 2 = ocasionalmente 3 = algunas veces 4 = frecuentemente 5 = siempre.
			Ascendente	Sugerencia. Confianza. Información de trabajo.	
			Horizontal	Estándares. Integración. Comunicación. Claridad.	
Compromiso Organizacional	Compromiso organizacional como un estado psicológico, el cual influye en las relaciones entre individuos en la entidad, además se menciona que se necesita de la integración en distintos ámbitos (Meyer & Allen (1991).	Para la evaluación del compromiso organizacional se utilizará la Escala de Compromiso Organizacional-OCQ desarrollada por Meyer y Allen (1991) y adaptada por Cisneros (2022)Consta de 24 ítems distribuidos en tres dimensiones	Continuidad	Realización personal. Desarrollo profesional. Afilación. Sentido de pertenencia.	Likert: Se responderá de la siguiente manera: S = siempre CS = casi siempre AV = a vece CN = casi nunca N = nunca.
			Afectivo	Conveniencia. Culpabilidad. Lealtad. Obligación. Agradecimiento.	
			Normativo	Inversión. Vinculo Moral. Deber de pertenencia. Nivel de compromiso.	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de comunicación organizacional

N°	ÍTEMS	RESPUESTA
----	-------	-----------

		Siempre 5	Casi Siempre 4	A veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación Ascendente</b>						
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se le permite volver a preguntar acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿El jefe de la CPMP se interesa por escuchar lo que tiene que decir?					
7	¿Los jefes y demás superiores escuchan sus ideas y comentarios?					

<b>DIMENSIÓN 2 Comunicación Descendente</b>						
8	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño laboral?					
9	¿Recibe toda la información de su jefe que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
10	¿Su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
11	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
12	¿Su jefe le da la información de					

	manera oportuna?					
13	¿Su jefe le dio a conocer apropiadamente actividades a desarrollar en su puesto de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 3 Comunicación Horizontal</b>						
14	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
15	¿Existe integración entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas?					
16	¿La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
17	¿Se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
18	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es clara?					
19	¿Puede hablar libremente con su jefe cuando está en desacuerdo con él o ella?					
20	¿En su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?					



## Instrumento de compromiso organizacional

Escala valorativa:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

N°	Preguntas	S	CS	AV	CN	N
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Dimensión 01: Compromiso afectivo</b>						
01	Me siento integrado plenamente en la empresa.					
02	La empresa significa mucho para mí					
03	Hablo positivamente de la empresa a mis amistades					
04	Participó activamente de las capacitaciones y reuniones que realiza la empresa.					
05	Siento que mis compañeros de trabajo son como parte de mi familia.					
06	Me sentiría afligido si dejara esta empresa.					
07	La empresa realmente merece mi fidelidad.					
08	Me siento como parte de la familia de esta empresa.					
<b>Dimensión 02: Compromiso normativo</b>						
09	No dejaría la empresa porque siento que tengo una obligación con los usuarios.					
10	La empresa merece el esfuerzo que realizó diariamente.					
10	Cumplo con las normas o reglas de trabajo en cada procedimiento de desarrollo.					
11	No renunciaría a la empresa porque me siento obligado a ella.					
12	Cumplo con las normas y reglas internas de la empresa dentro del horario de trabajo.					
13	Una de las consecuencias de renunciar a esta empresa sería la escasez de alternativas laborales.					
14	Aunque significaría una ventaja personal, siento que no sería correcto abandonar la empresa.					
15	Le debo mucho a esta empresa					
16	Le debo mucho a mi empresa por los aportes profesionales que hizo conmigo.					

<b>Dimensión 03: Compromiso continuo</b>						
17	Si dejaría de laborar en la empresa, difícilmente encontraría otra como esta.					
18	Si decidiera dejar de laborar en la empresa se verían interrumpidos mis proyectos personales.					
19	Si decidiera dejar de laborar en la empresa tendría más pérdidas que ganancias económicas.					
20	Desearía trabajar durante toda mi carrera profesional en esta empresa.					
21	Me encuentro plenamente recompensado con el sueldo que percibo por laborar en la empresa					
22	Si continúo laborando en la empresa es porque en otro trabajo no me darían todas las facilidades y beneficios que me dan en esta.					
23	Sería muy difícil para mí dejar la empresa en este momento					
24	Dejar la empresa representaría un sacrificio considerable. Otra institución no me daría los beneficios que tengo.					

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

#### Validación de Instrumento de Comunicación Organizacional

#### Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento comunicación organizacional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Alejandro Efraín Gómez Briceño	Aplicable
2	Doctor	Michel Alarcón Díaz	Aplicable
3	Magister	Samuel Rivera Castillo	Aplicable

Fuente:: opinión de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Gómez Briceño, Alejandro Efraín

DNI: 20649065

Especialidad del validador:

17 de Set del 2017

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MICHEL ALARCÓN DÍAZ

DNI: 09728050

Especialidad del validador: Docente

25 de Oct del 2017

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

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

  
 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg.: Rivero Castilla Samuel

DNI: 07722877

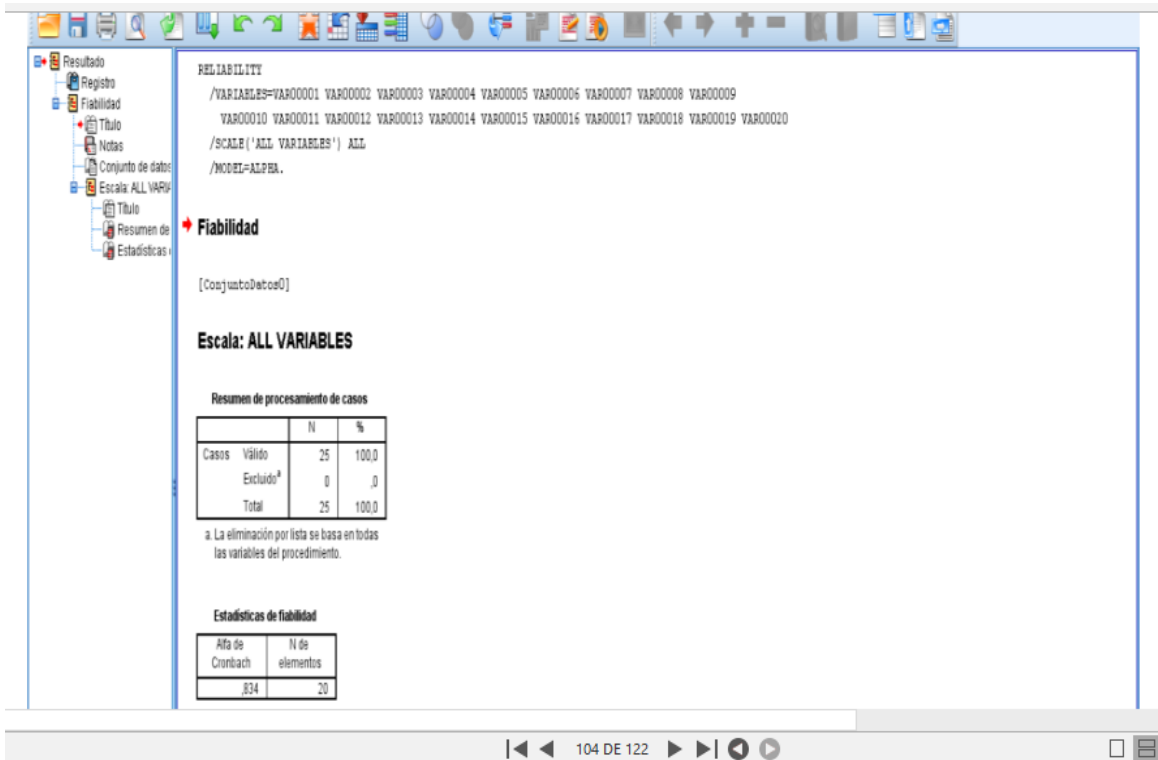
Especialidad del validador: Mg. Administración

23 de 09 del 2017

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante.

confiabilidad del instrumento comunicación organizacional



The screenshot shows the SPSS 'Resultados' (Results) window for a reliability analysis. The left sidebar shows a tree view with 'Fiabilidad' (Reliability) selected. The main window displays the following information:

**RELIABILIDAD**  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**  
 [ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	20

The bottom status bar shows '104 DE 122'.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	20

## Validación de Instrumento de Compromiso Organizacional

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Zurita Ramos Gustavo Alfonso    Cedula colegiatura: 05861

Especialidad del validador: Administración de Empresas

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
REG. UNIC. COLEG. N° 05861

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: CASTILLO MÁRQUEZ WILMER FERMÍN    Cedula colegiatura: 01846

Especialidad del validador: Administración de Empresas

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
C.I.A.D. - 01846  
I.N.C. EN CIENCIAS SOCIALES  
C.P.N. 0479221

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Mgtr. Elizabeth Diamina Zapata Castro    **DNI:** 03561030

**Especialidad del validador:** Administración de Empresas

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro  
C.I.A.D. 06563

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Observaciones: \_\_\_\_\_

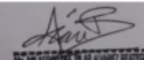
Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Mgtr. Álvarez Reategui Milagros Del Pilar    **DNI:** 43546029

**Especialidad del validador:** Administración de Empresas

26 de mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mgtr. Álvarez Reategui Milagros Del Pilar  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN  
P.R.E.S. UNIV. DE BOLÍV. N° 1993

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

Confiabilidad del instrumento compromiso organizacional.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,962	45

## Anexo 4. consentimiento o asentimiento informado UCV

### **Consentimiento Informado**

**Título de la investigación** Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ecuador, 2023.

**Investigador (a) (es):** Marmolejo García Andreina Isamara

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ecuador, 2023", cuyo objetivo es determinar el nivel de influencia que existe de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ecuador. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado, del programa Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de la Región Piura.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Las circunstancias actuales del ambiente financiero se observa incertidumbre laboral, a causa de los altos niveles de falta de comunicación organizacional, el cual representa un desafío para las empresas. Hoy en día el índice de rotación de personal representa inseguridad en el aspecto laboral, lo cual exige a contar con niveles altos de compromiso organizacional. Para cambiar esta situación se deberá adoptar medidas que logre reducir la problemática dentro la organización

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ecuador, 2023.



2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15-20 minutos y se realizará en el ambiente de cada área de la Cooperativa. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Marmolejo García Andreina, email: isa\_tm1990@hotmail.com y Docente asesor Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario, mrosariovg@ucvvirtual.edu.pe



**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de Turnitin.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**Comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los trabajadores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Ecuador, 2023**

PROYECTO DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO (A) EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**AUTOR:**  
Andreina Isamara Marmolejo García (ORCID 0000-0002-9921-5823)

**ASESORES:**  
Mg. Vega Guevara Miluska Rosano (ORCID 0000-0002-0268-3250)  
Mg. Vega Carrasco Gian Carlo (ORCID 0000-0003-0551-7925)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**Resumen de coincidencias** ✕

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

[EN Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 % >
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	FCA CONSULTORES A... Publicación	<1 % >
6	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
7	vdocuments.mx Fuente de Internet	<1 % >
8	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >

## OTROS ANEXOS

Cálculo del tamaño de la muestra

**Tabla 2**

*Distribución porcentual de Muestra según la edad*

Edad	Fr	%
Menos de 30 años	78	51.32
30-40 años	38	25
41-50 años	26	17.10
Más de 50 años	10	6.58
Total	152	100

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

N = total de la población.

Z = es la seguridad 95%

p = 1 – p

e = es el margen de error 5%

$$n = \frac{250 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{(250 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

n = 152

Prueba de Normalidad

A continuación, se detalla la prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de comunicación organizacional y compromiso organizacional con sus respectivas dimensiones la cual muestra los siguientes valores.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicacion_organizacional	,108	128	<,001
Ascendente	,144	128	<,001
Descendente	,165	128	<,001
Horizontal	,102	128	,003
Compromiso_organizacional	,076	128	,064
Efectivo	,158	128	<,001
Normativo	,103	128	,002
De_continuidad	,093	128	,008

Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad, consentimiento informado.



## AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACION DE LA ENCUESTA

Ing.

Miguel Valle Gaibor

**Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda.**

De mi mayor consideración:

Yo Andreina Isamara Marmolejo García, con identificación N° 120710102-1, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO, en modalidad semipresencial de la Universidad Cesar Vallejo es grato dirigirme a usted, por motivo que me encuentro en proceso de obtención de grado de MAESTRO(A), para la obtención de mi título, el cual se denomina:

**Comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito, Ecuador 2023.**

En este sentido solicito a su digna persona me autorice la realización de una encuesta por medio electrónico a los colaboradores de institución que usted preside como gerente general.

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento.

Atentamente

*Andreina Marmolejo*

Andreina Isamara Marmolejo Gracia

C.I.: 120710102-1

**Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo**

**San Antonio**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
**VISTO BUENO**  
GERENCIA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores en una cooperativa de ahorro y crédito en Ecuador, 2023", cuyo autor es MARMOLEJO GARCIA ANDREINA ISAMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 09- 08-2023 20:55:04

Código documento Trilce: TRI - 0600242