

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Ciencias y
Tecnologías de la Comunicación

Tesis

**Satisfacción con la comunicación interna y el
compromiso organizacional en un colegio de
Huancayo, en tiempos de COVID-19**

Brescia Paola Rodríguez Sotelo

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Ciencias y Tecnologías
de la Comunicación

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Eliana Carmen Mory Arciniega
Decano de la Facultad de Humanidades

DE : Rubén Darío Alania Contreras
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 04 de octubre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "Satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un colegio de Huancayo, en tiempos de COVID-19", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) BRESCIA PAOLA RODRÍGUEZ SOTELO, de la E.A.P. de Ciencias y Tecnologías de la Comunicación; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: 20) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Rubén Darío Alania Contreras
Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, BRESCIA PAOLA RODRÍGUEZ SOTELO, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 73090028, de la E.A.P. de Ciencias y Tecnologías de la Comunicación de la Facultad de Humanidades la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un colegio de Huancayo, en tiempos de COVID-19", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias y Tecnologías de la Comunicación.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

01 de octubre de 2023.



RODRÍGUEZ SOTELO BRESCIA PAOLA

DNI. No. 73090028

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net	Fuente de Internet	3%
3	repositorio.continental.edu.pe	Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uncp.edu.pe	Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Ricardo Palma	Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Continental	Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unu.edu.pe	Fuente de Internet	< 1%
9	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	< 1%

10	Submitted to Universidad Internacional SEK Trabajo del estudiante	< 1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
12	repositorio.itesm.mx Fuente de Internet	< 1 %
13	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	< 1 %
14	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) – Sede Ecuador Trabajo del estudiante	< 1 %
15	qdoc.tips Fuente de Internet	< 1 %
16	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	< 1 %
17	docplayer.es Fuente de Internet	< 1 %
18	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	< 1 %
19	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	< 1 %
20	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
21	repositorio.umch.edu.pe	

Fuente de Internet

< 1 %

22

repositorio.pucesa.edu.ec

Fuente de Internet

< 1 %

23

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

24

doaj.org

Fuente de Internet

< 1 %

25

Submitted to Instituto Superior de Artes,
Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

< 1 %

26

visionadministrativa13.blogspot.com

Fuente de Internet

< 1 %

27

Submitted to Universidad Pontificia de
Salamanca

Trabajo del estudiante

< 1 %

28

repositorio.utp.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

29

www.repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

A mi familia por su amor incondicional
y a mis amigos y docentes que me
apoyaron durante todo el camino.

Brescia

Agradecimiento

A mi asesor, Rubén Alania Contreras, quien se dio el tiempo de guiarme con sus conocimientos y experiencia en investigación para conseguir culminar mi tesis.

A la Institución Educativa Enma Luzmila Calle Vergara N° 31541, por facilitarme el ambiente laboral y los permisos necesarios para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

A la Universidad Continental, por brindarme espacios de aprendizaje, recursos virtuales y presenciales necesarios en mi formación universitaria.

Resumen

El estudio determinó qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en colaboradores de la I.E. Enma Calle Vegara de la ciudad de Huancayo en tiempos de Covid-19. El enfoque fue cuantitativo, tipo básico, nivel relacional y diseño no experimental transversal. La población fue 46 trabajadores (directivos, administrativos, servicio y docente) y el muestreo fue censal. La técnica empleada fue la encuesta, mediante el Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna (Downs y Hazen) y la Escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen). Los resultados indican que no hay relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional ($\rho = ,179$; $p = ,234$) en la muestra. Así mismo, no se halló relación entre la satisfacción con la comunicación interna y las dimensiones de compromiso normativo ($\rho = ,063$; $p = ,676$) y el compromiso de continuidad ($\rho = ,073$; $p = ,630$); sin embargo, sí se encontró relación con el compromiso afectivo ($\rho = ,433$; $p = ,003$). Por otro lado, se identificó que el 67,4% de la muestra presenta un nivel medio de satisfacción con la comunicación interna y 63% un nivel medio de compromiso organizacional. Se concluyó que el adecuado intercambio de información entre los colaboradores de la institución educativa no garantiza un adecuado compromiso organizacional.

Palabras clave: comunicación interna, compromiso organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, docentes.

Abstract

The study determined the relationship between satisfaction with internal communication and organizational commitment in collaborators of the I.E. Enma Calle Vegara of the city of Huancayo during the Covid-19 period. The approach was quantitative, basic type, relational level and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 46 workers (management, administrative, service and teaching staff) and sampling was by census. The technique used was the survey, using the Satisfaction with Internal Communication Questionnaire (Downs and Hazen) and the Organizational Commitment Scale (Meyer and Allen). The results indicate that there is no significant relationship between satisfaction with internal communication and organizational commitment ($\rho = .179$; $p = .234$) in the sample. Likewise, no relationship was found between satisfaction with internal communication and the dimensions of normative commitment ($\rho = .063$; $p = .676$) and continuity commitment ($\rho = .073$; $p = .630$); however, a relationship was found with affective commitment ($\rho = .433$; $p = .003$). On the other hand, it was identified that 67.4% of the sample presented a medium level of satisfaction with internal communication and 63% a medium level of organizational commitment. It was concluded that the adequate exchange of information among the collaborators of the educational institution does not guarantee an adequate organizational commitment.

Key words: internal communication, organizational commitment, job satisfaction, employees, teachers.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	iv
Abstract	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Introducción	xi
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación de las preguntas de investigación.....	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis.....	19
1.4.1 Hipótesis general	19
1.4.2 Hipótesis específicas.....	19
1.5. Operacionalización de las variables	20
Satisfacción con la comunicación interna.....	20
Compromiso organizacional.....	22
1.6 Justificación e importancia.....	23
1.6.1. Justificación práctica	23
1.6.2. Justificación teórica – científica	23
1.6.3. Justificación metodológica	23

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Internacionales	25
2.1.2. Nacionales	28
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Enfoque sistémico de la teoría de la comunicación	31
2.2.2. Teoría de la comunicación de Thayer	32
2.2.3. Satisfacción con la comunicación interna	33
2.2.4. Dimensiones de la satisfacción con la comunicación interna	36
2.2.5. Compromiso organizacional	38
2.2.6. Dimensiones del compromiso organizacional	40
2.2.7. Definición de términos básicos	42
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1 Método de investigación	44
3.2 Tipo de investigación	44
3.3. Alcance de la investigación	44
3.4. Diseño de la investigación	45
3.5. Población	45
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	46
3.6.1. Criterios de inclusión	46
3.6.2. Criterios de exclusión	46
3.7. Muestra	46
3.8. Caracterización de la muestra	46
3.9. Técnicas de recolección de datos	47
3.10. Instrumento de recolección de datos	47
3.11. Descripción de procedimiento de análisis estadísticos	51
3.12. Aspectos éticos	51
CAPITULO IV: RESULTADOS	52
4.1. Descripción de las variables sociodemográficas	52
4.2. Descripción de las variables de estudio	55
4.3. Prueba de hipótesis	57
4.3.1. Prueba de hipótesis general	58

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1	59
4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2	61
4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3	62
4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4	64
4.3.6. Prueba de hipótesis específica 5	65
4.4. Discusiones	67
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXO	85

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción con la comunicación interna	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	22
Tabla 3. Caracterización de la muestra (N=46)	47
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento que mide satisfacción con la comunicación interna (N=20).....	49
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento que mide compromiso organizacional (N=20)	51
Tabla 6. Estadísticos descriptivos de la edad de los colaboradores (N=46)	53
Tabla 7. Frecuencia de edades de los colaboradores (N=46).....	53
Tabla 8. Vinculación laboral de los participantes (N=46)	55
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de las variables de estudio (N=46).....	55
Tabla 10. Prueba de normalidad de las variables (N=46)	57
Tabla 11. Interpretación del coeficiente de correlación	57
Tabla 12. Correlación entre satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional (N=46)	59
Tabla 13. Prueba T para nivel medio de la satisfacción con la comunicación interna (N=46).....	60
Tabla 14. Cantidad de satisfacción con la comunicación interna según niveles (N=46)	61
Tabla 15. Prueba T para nivel medio de compromiso organizacional (N=46)	62
Tabla 16. Cantidad de compromiso organizacional según niveles (N=46)	62
Tabla 17. Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo (N=46).....	64
Tabla 18. Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo (N=46)	65
Tabla 19. Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad (N=46)	67

Índice de Figuras

Figura 1. Participantes según sexo (N=46)	54
Figura 2. Nivel de satisfacción con la comunicación interna (N=46).....	56
Figura 3. Nivel de compromiso organizacional (N=46)	56

Introducción

La comunicación interna en las organizaciones sufre cambios continuamente debido al avance de la tecnología y sucesos sociales, políticos y culturales. Los beneficios de la comunicación interna están relacionados con la buena gestión y el adecuado desarrollo laboral de los trabajadores. En ese sentido, es importante cuidar y mantener un clima comunicacional para el crecimiento de la organización. Los grupos humanos enfrentan muchos desafíos para lograr sus metas; para ello se requiere que los colaboradores que estén preparados y cumplan determinadas competencias, entre las cuales se encuentra el compromiso organizacional.

Por tanto, la comunicación interna y el compromiso son elementos fundamentales, pero todavía no queda claro si existe relación entre ambas variables en trabajadores de instituciones educativas de la localidad de Huancayo.

Para el estudio, se empleó el método científico hipotético deductivo; fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, prospectivo, diseño no experimental transversal y nivel descriptivo correlacional.

Los hallazgos de la investigación se podrá extrapolar a la población, conformada por el personal de la I.E. Enma Calle Vergara, debido a que se ha trabajado con un muestreo censal. El estudio contribuye a nivel teórico, ya que ayuda a la comprensión de cómo se manifiesta la comunicación interna y el compromiso organizacional en trabajadores de una institución educativa. A nivel práctico, los hallazgos permiten implementar estrategias para mejorar la convivencia laboral y prevenir conflictos internos que puedan dañar la imagen institucional. A nivel metodológico, el trabajo sirve como antecedente para futuras investigaciones y el uso de los instrumentos pueden expandirse en otras poblaciones debido a que estos cuenta con validez y confiabilidad en trabajadores del contexto huancaíno.

En relación a las limitaciones, el trabajo solo puede ser generalizado a grupos sociales similares a la población. Así mismo, el tamaño de la muestra con la que se trabajó es pequeña si se tiene en cuenta la cantidad de trabajadores en el sector educativo a nivel local y nacional. En consecuencia, se recomienda que para posteriores estudios se considere las limitaciones reportadas en este trabajo.

La tesis contiene cuatro capítulos, que se describen a continuación.

En el capítulo I se presenta un acercamiento al tema de investigación, la formulación de las incógnitas, se establece el propósito, las posibles respuestas al estudio, la operacionalización de variables y la justificación.

El capítulo II contiene los estudios previos que brindan datos relevantes para cotejar los resultados, el marco conceptual y la definición de términos clave.

El capítulo III explica la metodología empleada, se delimita la unidad de análisis, el grupo representativo de participantes, los instrumentos para la obtención de datos y los pasos de análisis estadístico.

El capítulo IV se plasma los resultados del estudio para ello se utilizan tablas y figuras, también se presenta la discusión en la cual se hace un cruce de información entre los antecedentes, marco teórico y los hallazgos.

Finalmente, se muestran las conclusiones y sugerencias en relación con los resultados; también se colocan los anexos, en los que se encuentran la matriz de soporte del estudio, los instrumentos y demás documentos necesarios para la culminación de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A principios de 2020, el Perú y otros países han sufrido cambios radicales en todos los sectores debido a la pandemia de Covid-19. El sector educación fue uno de los más afectados por la crisis, sobre todo en el nivel básico y en colegios públicos donde las limitaciones de infraestructura digital y conectividad son notorias; en ese contexto, como medida de emergencia todos los entes educativos se han visto obligados a modificar sus estrategias educativas, así como a utilizar técnicas y herramientas digitales para que los estudiantes logren las competencias y capacidades requeridas al culminar el ciclo escolar.

El Consejo Nacional de Educación (2020) en el Proyecto Educativo Nacional PEN 2036 afirmó que se deben disminuir las brechas educacionales para lograr una educación de igualdad, y llegar a una sociedad democrática, en la cual los grupos poblacionales practiquen sus derechos. La desigualdad de oportunidades se denota en

aquellos grupos de nivel socioeconómico C y D, ya que han sido los que tuvieron mayores dificultades en cuanto a la digitalización; ante ello, las instituciones educativas tuvieron que realizar microtransformaciones, buscando de manera creativa paliar el problema (Donoso-Díaz, 2022).

En la región Junín, las desigualdades de acceso educativo se evidenciaron en la crisis por la Covid-19, mostrando brechas entre colegios públicos y privados, y entre el ámbito urbano y rural. En Huancayo, considerada una ciudad cosmopolita, se ha desarrollado en las últimas décadas un auge económico y empresarial en el sector educativo, al punto que el 2019 era la segunda ciudad del Perú con más universidades. Del mismo modo, en la ciudad funcionan organizaciones y complejos educativos económicamente exitosos, y muchos de ellos se crearon a partir de centros preuniversitarios. Estas organizaciones se adaptaron mejor a la virtualidad; sin embargo, vieron afectados sus ingresos por la reducción del costo de pensiones y deserción estudiantil. Paralelamente, las instituciones educativas públicas evidenciaron las crisis en la que están sumidas hace ya varias décadas, sin poder implementar una adecuada plataforma digital en tan poco tiempo, con presupuestos limitados y burocracia estatal extremadamente lenta. En ese contexto, el compromiso del profesorado, directivos y personal oficinista fue el factor determinante para afrontar la crisis y lograr los objetivos educacionales de la mejor manera.

La institución en la que se llevó a cabo el estudio es de nivel primario y no fue ajena a los problemas que la crisis sanitaria generó en el sector educativo público; el personal afrontó en la pandemia situaciones de estrés, ansiedad y angustia, pues la mayoría de los docentes de la institución pertenecen a la tercera edad y son vulnerables a la Covid-19; entre 2020 y 2021 falleció un docente, tres llegaron a cuidados intensivos. También por la edad, a muchos docentes les resultó difícil aprender a

manejar herramientas virtuales para la enseñanza-aprendizaje. En ese sentido, la adaptación a la educación virtual fue un proceso lento y con muchas carencias, pues pese a recibir capacitaciones, solo se realizaron los trabajos mediante las plataformas de Google Meet y WhatsApp. También, debido a que muchos estudiantes tenían problemas de conectividad, no contaban con internet en casa, y solo disponían de WhatsApp en sus móviles.

Antes de la pandemia, el estudiante recibía seis horas pedagógicas de clase; sin embargo, durante la pandemia el trabajo disminuyó a dos horas de clase en forma sincrónica mediante videoconferencia; a los estudiantes que no podían conectarse por ese medio se les enviaba el audio grabado por WhatsApp. Adicionalmente, hubo problemas con la impresión de los materiales didácticos, pues muchos de los estudiantes no contaban con los recursos ni tecnología para hacerlo. Las interrupciones en las conexiones de internet por las limitaciones de banda impidieron la comunicación fluida generando situaciones de estrés que desmotivaron a los docentes, quienes muchas veces llegaron al conformismo de realizar monólogos por la poca participación de los estudiantes.

En cuanto a la comunicación entre el personal docente, administrativo y directivos, los canales de comunicación fueron limitados, por el poco manejo de la tecnología y limitada conectividad de algunos docentes, en las reuniones la interacción de muchos docentes fue mínima, y se incumplieron entregables que implicaban uso de herramientas tecnológicas; los canales de comunicación interna más frecuentes fueron WhatsApp y Google Meet. En ese ambiente, el compromiso organizacional disminuyó, lo cual fue notorio en la escasa participación en actividades culturales por plataformas digitales.

El regreso de los estudiantes a la presencialidad ha significado una total desvinculación entre lo aprendido y lo realmente aprendido. Asimismo, se ha podido apreciar que el comportamiento desde un computador difiere de un comportamiento presencial, pues en el primer caso demostraron soltura, mientras que en el segundo caso timidez y aislamiento.

En cuanto a la comunicación entre docentes y directivos, la presencialidad representa un proceso de readaptación que implica implementar canales híbridos entre lo digital y lo analógico, cuyo éxito estará relacionado con la importancia que los trabajadores le brinden a la organización; además, es importante mantener el compromiso del personal educativo y administrativo positivamente, ya que ellos son el público-motor de la institución para poder llegar al éxito. Xifra (2014) señaló que existen cinco ejes para tener una buena comunicación interna: (a) priorizar el capital humano, poniendo como punto importante las necesidades y expectativas de cada uno de ellos, logrando un buen manejo comunicacional y clima psicológico; (b) entender cuáles son los objetivos económicos y sociales más importantes con ayuda de la comunicación interna para implementar de mejor manera las decisiones que se toman dentro de la empresa; (c) contar indispensablemente con el involucramiento de los directivos; (d) incorporar tecnologías en las estrategias didácticas de enseñanza para simplificar el intercambio de información y que no obstaculicen la motivación del empleado ni tampoco el sentimiento de pertenencia, sobre todo de aquellos que trabajan desde casa; y (e) conservar la concordancia entre la comunicación interna y externa, para que todo lo que se proyecte al exterior gestione una buena imagen corporativa (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021). Sin embargo, en los primeros meses de la presencialidad, se han evidenciado debilidades en la institución, generando situaciones de crisis que quebraron la comunicación entre directivos y docentes. Ese problema de

comunicación repercute en el compromiso con las metas educativas y organizacionales, el bienestar psíquico de los miembros de la institución y la imagen frente a los padres de familia y sociedad.

Si el problema persiste se generaría una crisis organizacional difícil de controlar y que podría involucrar a estudiantes y padres de familia, además de disminuir la población estudiantil. En ese sentido, es necesario hacer un diagnóstico del fenómeno para que se establezcan estrategias que reactiven la buena comunicación y el compromiso institucional de los participantes.

1.2. Formulación de las preguntas de investigación

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?
- ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?

- ¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.
- Identificar el nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

1.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio.
- El nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio.
- Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.
- Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.
- Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

1.5. Operacionalización de las variables

Satisfacción con la comunicación interna

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción con la comunicación interna

Título: Satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en un colegio de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

Variable de estudio: Satisfacción con la comunicación interna

Conceptualización de variable: Comunicación que se establece dentro de una empresa u organización con el fin de cumplir los objetivos corporativos. Asimismo, permite identificar problemas y poder solucionarlos a tiempo implementando soluciones rápidas y eficaces (Belategi et. al, 2009).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Intervalo	Escala de medición
Clima de comunicación	Motivación Competencia Pertenencia Pertinencia Flujo de información	10, 18, 33, 35	Likert que va de 1 a 6 puntos	Ordinal
Relación con los superiores	Capacidad de escucha Solución de problemas Apertura Pertinencia Confianza	6, 12, 24 y 29		

	Actualidad individual	
Integración organizacional	Actualidad organizacional	2, 4, 5, 9, 11,
	Información organizacional	17, 20 y 40
	Integración	
	Beneficios	
	Organización	
Calidad de medios	Comunicación formal	22, 23, 27, 30,
	Salud	31 y 34
	Utilidad	
	Precisión	
	Actividad	
Comunicación horizontal e informal	Calidad y flujo	19, 25,
	Empatía	26, 32
	Adaptabilidad	y 38
	Precisión	
	Objetivos organizacionales	
Perspectiva organizacional	Políticas externas que impactan	3, 7, 13,
	Nuevas políticas internas	14,15 y 16
	Estado financiero	
	Logros y fracasos	
	Difusión de la evaluación	
Retroalimentación personal	Criterio de evaluación	1, 8,
	Reconocimiento	21, 28
	Manejo de problemas	y 39
	Comprensión de problemas	

Relación con los subordinados - Comunicación con los subordinados	Comprensión de la información Proactiva Sobrecarga Recepción a la evaluación Claridad en la difusión	36 y 37
--	--	---------

Compromiso organizacional

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Título: Satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en un colegio de Huancayo, en tiempos de Covid-19

Variable del estudio: Compromiso organizacional

Conceptualización de variable: Es un estado psicológico en el que el colaborador desarrolla un vínculo con la empresa influyendo en la toma de decisiones para seguir o desvincularse de la misma. Así mismo, se refiere al esfuerzo que le ponga el empleado a cada uno de los objetivos institucionales (Meyer y Allen, 1991).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Intervalo	Escala de medición
Compromiso afectivo	Vínculos afectivos Pertenencia.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Likert que va de 1 a 5 puntos	Ordinal
Compromiso normativo	Responsabilidad ética Honradez Reciprocidad	7, 8, 9, 10, 11, 12		

	Motivación en el sueldo	13, 14,
Compromiso de continuidad	Necesidad económica	15, 16, 17, 18
	Beneficios	

1.6 Justificación e importancia

1.6.1. Justificación práctica

La investigación brindará a la institución un diagnóstico objetivo sobre la satisfacción de comunicación interna y el compromiso de su personal. A partir de los resultados, la institución educativa podrá implementar estrategias para una buena convivencia laboral, y nuevos canales y sistemas de comunicación; de esa manera, se podrá generar un clima de comunicación adecuado en la institución que repercuta de forma positiva en el compromiso organizacional del personal, con lo que la institución podrá afrontar asertivamente las situaciones de conflicto que se presenten y lograr los objetivos organizacionales.

1.6.2. Justificación teórico-científica

El estudio se constituirá en una evidencia empírica que demostrará la pertinencia en fenómenos como el abordado de las teorías de las ciencias de la comunicación, satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional, en los cuales se fundamenta. De esa manera, el estudio ampliará conocimiento de las variables y su ámbito de aplicabilidad.

1.6.3. Justificación metodológica

El estudio demostrará la pertinencia del paradigma positivista, método científico y enfoque cuantitativo en el estudio de fenómenos como el abordado, de tal manera que los resultados se constituirán en antecedentes para posteriores

investigaciones, en la misma línea y tema de estudio. También se dará validez y confiabilidad a las escalas que miden las variables, comprobando su aplicabilidad en la población y contexto del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Romo-Ieroux (2016) realizó la investigación *Elementos claves que afectan el compromiso organizacional*, cuya finalidad fue determinar los factores esenciales que dañan el compromiso de los trabajadores en una universidad privada. El enfoque fue cuantitativo y el diseño de investigación fue transversal, con una muestra de 103 colaboradores de dicha universidad. Para extraer la información de este estudio se utilizaron dos cuestionarios, una que evaluaba la comunicación entre los empleados y la segunda que medía el compromiso. Los resultados evidenciaron un 78% de trabajadores satisfechos y un 22% insatisfechos. Se concluye que los trabajadores que cuentan por debajo de 12 meses en la institución denotan una alta satisfacción, caso contrario sucede con los que cuentan con más de 12 meses trabajando en la universidad.

El antecedente es relevante para el estudio porque da a conocer cómo se presenta el compromiso laboral en un ámbito educativo. Además, se menciona la teoría de apoyo organizacional propuesta por Littlewood (2005) y la teoría del intercambio social. El antecedente contribuirá con sus hallazgos en la discusión de resultados.

Wills-Espinosa et al. (2017), en su artículo “La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana”, se propusieron hallar la relación entre ambas variables. El estudio fue de nivel relacional, la población estuvo conformado por 156 colaboradores de las cuales respondieron 105. Los resultados revelaron que 37 trabajadores se sentían totalmente satisfechos, 59 satisfechos, cinco insatisfechos y cuatro totalmente insatisfechos. Respecto al compromiso organizacional, el 6,41% reportó total desacuerdo, el 17,66% desacuerdo, 43,03% de acuerdo y 32,9% total de acuerdo. Así mismo, se halló una relación positiva moderada significativa entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional ($r=0,69$).

Cadena (2021), en su tesis se planteó establecer el vínculo entre las variables comunicación interna y compromiso en una empresa de transporte. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal, alcance descriptivo y correlacional. La población fue de 78 miembros de la cooperativa de transporte Jerpazsol. Se empleó el test de actitudes frente al compromiso organizacional y el cuestionario de comunicación. Se halló que existía relación entre la comunicación descendente y compromiso afectivo ($r=0,47$), y comunicación horizontal y compromiso normativo ($r=0,47$). Los demás factores de la comunicación interna (ascendente, descendente, horizontal) se relacionan de forma positiva débil con las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo, continuidad). En relación con la comunicación organizacional, se obtuvo que el 12,4% tiene un nivel bajo, 33,3% nivel

medio y 54,27% nivel alto. En función del compromiso organizacional, el 11,53% obtuvo un nivel bajo, 37,63% nivel medio y el 50,83% obtuvo nivel alto. En conclusión el aumento del intercambio de información saludable mejora el compromiso de los trabajadores con la empresa.

Ocon et al. (2017) realizaron un estudio titulado “Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México” con el fin de identificar el vínculo entre el compromiso, comunicación y la satisfacción laboral. El trabajo fue no experimental, transversal y nivel relacional. El 60% de los participantes fueron empleados de hoteles y la muestra fue de 40 personas. La técnica utilizada fue un cuestionario de compromiso, comunicación y satisfacción organizacional. Los resultados muestran relación entre el compromiso y satisfacción laboral ($r=0,641$), relación positiva entre el compromiso organizacional y comunicación ($r=0,708$). Se concluye que la comunicación es importante para para la satisfacción de las personas y el compromiso con las actividades que se realizan.

Castro et al. (2020) llevaron a cabo un estudio titulado “Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros” con el propósito de determinar las herramientas con las que la empresa vincula su estrategia de comunicación y mecanismos de bienestar en los trabajadores. El diseño metodológico fue un estudio de caso único, se realizó entrevista al personal de recursos humanos. Los hallazgos fueron que la empresa utiliza un plan de comunicación interna con el empleo de recursos virtuales como una aplicación, lo que permite a los colaboradores manifestar su satisfacción mediante iconos. Así mismo, se realizan modificaciones en el espacio de trabajo para mejorar el clima laboral e incentivar el bienestar de los

trabajadores. Se concluye que invertir en la comunicación interna genera beneficios en la satisfacción y aumenta la productividad de los trabajadores.

2.1.2. Nacionales

Góngora (2020), realizó una tesis para determinar la asociación entre las variables de estudio en profesores de educación básica. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental y relacional. La muestra estuvo constituida por 80 participantes. Se utilizó el Cuestionario de comunicación interna y el Cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados fueron que existe relación relevante entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, además, la comunicación ascendente se relaciona con el compromiso organizacional ($\rho = ,596$ y $p\text{-valor} = ,000$), la comunicación descendente se asocia de manera moderada con el compromiso organizacional, y la comunicación horizontal se relaciona con el compromiso organizacional ($\rho = ,572$ y $p\text{-valor} = ,000$). Se concluyó que la interacción comunicativa adecuada aumenta la obligación y participación de los colaboradores en una institución.

Barral (2018) realizó una investigación para determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en administrativos de una universidad. El estudio fue cuantitativo y de **nivel descriptivo correlacional**, diseño no experimental y transversal. La muestra no probabilística estuvo constituido por 46 personas, aplicándoseles dos cuestionarios. El resultado que hay relación estadística positiva moderada entre la variables de interés. Se concluyó que aumentar la buena convivencia en el trabajo impacta en el compromiso organizacional.

Los antecedentes mencionados son importantes para la investigación porque abordan ambas variables, es decir, comunicación interna y compromiso organizacional. Específicamente, el antecedente se enfoca en la teoría de Thayer y la teoría del

compromiso organizacional; también contribuirá con sus hallazgos en la discusión de resultados.

Vidarte (2019) realizó un estudio para establecer la asociación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una institución pública en el año 2017. El estudio fue cuantitativo y diseño descriptivo y nivel relacional. La muestra fue de 140 trabajadores, a quienes se aplicó dos cuestionarios creados por el investigador. Se halló una relación significativa entre la comunicación interna y el clima organizacional, así mismo una relación significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional. Se concluyó que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre los trabajadores y el clima organizacional en la ciudad de Lima.

El antecedente se relaciona con el presente estudio porque ambos abordan la variable comunicación interna hacia los servicios que brinda el Consejo Nacional de la Magistratura, además de que señalan algunas teorías de liderazgo que pueden ayudar a la investigación.

García y Flores (2017), realizaron un estudio titulado “Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú”. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo y no experimental. La población fue de 381 empleados, el muestreo fue probabilístico y la muestra estuvo conformada por 195 colaboradores. Como resultado se halló relación significativa entre los tipos de cultura corporativa y dimensiones del compromiso organizacional ($\chi^2=489,701$; $p=0,05$), relación entre la socialización y los factores determinantes del compromiso ($\chi^2=717,236$; $p=0,05$); así mismo, se identificó que hay relación relevante entre la comunicación entre los trabajadores y los factores del compromiso organizacional ($\chi^2=395,987$; $p=0,05$). Se concluye que los efectos más importantes de la cultura

empresarial sobre el compromiso organizacional de los empleados municipales son: la cooperación, la participación y la asistencia al apoyo de los empleados. El involucramiento en el trabajo no tiene consecuencias positivas en el comportamiento de los trabajadores; por ejemplo, en el nivel de actividad, productividad, efecto positivo en la identificación con las metas de la organización. Por lo tanto, la cultura de la empresa y la comunicación mutua contribuyen realmente a la confianza de los empleados en el municipio.

Marin (2019) realizó un estudio para determinar la influencia de la comunicación dentro de una empresa en el desempeño laboral. El enfoque del estudio fue cualitativo, nivel relacional y diseño no experimentan transversal. La población fueron todos los colaboradores de la empresa, que eran 28 personas. Los instrumentos empleados fueron ficha de observación, una encuesta de comunicación interna y desempeño laboral. Se halló que hay vinculación entre la comunicación interna y el desempeño laboral fue positiva alta ($r=0,970$); así mismo, se identificó que la comunicación interna en los colaboradores fue deficiente, y el desempeño laboral regular.

Huamán y Lara (2022) estudiaron la comunicación interna y compromiso organizacional en los empelados de una empresa de Lima para determinar la asociación entre ambas variables. El estudio fue de tipo básico, diseño no experimental y transversal. La población fue de 170 personas, la muestra fue de 50 personas. Los instrumentos empleados fueron la escala de compromiso organizacional y comunicación organizacional. Se halló que existía asociación significativa entre ambas variables. Así mismo, se reportó relación entre la comunicación interna con el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Se concluyó que si los trabajadores presentan buen intercambio de información entre los

directivos y colegas de la empresa se conseguirá un alto compromiso por las actividades laborales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Enfoque sistémico de la teoría de la comunicación

Este enfoque menciona que la comunicación es un sistema interactivo abierto, inscritas en un ambiente determinado. Un representante de esta perspectiva es Paul Watzlawick, quien instauró principios y axiomas de la comunicación humana (Rizo, 2011).

Los tres principios son: (a) el principio de totalidad, el cual consiste en que un sistema es más que la suma de las partes, el cual tiene condiciones propias; (b) principio de causalidad circular, que implica que el comportamiento de cada uno de los elementos es resultado de interacciones mutuas; y (c) principio de regulación, es decir, toda comunicación cumple un cierto número mínimo de reglas que permite el equilibrio del sistema (Rizo, 2011).

Los axiomas de la comunicación formulados por Watzlawick son los siguientes:

- (1) la imposibilidad de no comunicar, esto hace referencia a que la comunicación no es solo hablar o no hablar, sino que es todo comportamiento que se hace o incluso lo que no se hace, el cual tiene un significado que puede cambiar la conducta de los receptores;
- (2) toda comunicación cuenta con un aspecto de contenido y relación, este axioma establece que el mensaje es interpretado por el oyente en función de la relación que mantenga con el emisor, la relación clasifica al contenido, y por tanto, se da una metacomunicación;
- (3) la comunicación es puntuada, la puntuación se refiere al proceso de organizar los mensajes en significados, todos los agentes involucrados estructuran el flujo de comunicación de forma diferente e interpretan su conducta como reacción al

comportamiento del otro; (4) la comunicación implica modalidades digitales y analógicas, el modo digital es lo que la persona dice, lo que sus palabras realmente significan, mientras que el componente analógico es la forma de cómo se dice el mensaje, axioma que revela la importancia del mensaje en la comunicación y la manera de cómo se transmite, se tienen que valorar las palabras, los gestos, el tono, la distancia; y (5) la comunicación puede ser simétrica o complementaria. Una relación simétrica es cuando todos los involucrados ejercen el mismo poder o se comportan igual. La relación complementaria es una relación de poder desigual. En la comunicación, los involucrados pueden tener una relación vertical en la que una persona dirige la información desde una posición de superioridad (hijo-padre, jefe-empleado, líder-seguidor) o una relación horizontal (entre hermanos, pareja). Ninguna de las dos relaciones es mejor que la otra, ambas pueden tener utilidad en contextos diferentes (Watzlawick et al., 1991).

2.2.2. Teoría de la comunicación de Thayer

Según Thayer, la comunicación organizacional se da gracias al flujo de datos dentro de los procesos de la empresa; bajo esta postura propone tres ámbitos de la comunicación: la operacional, la reglamentaria y las relaciones públicas. Toda comunicación contiene información y su función es disminuir o aclarar dudas e inseguridades; no obstante, no todo tipo información puede ser considerado comunicativo (Ladino, 2017).

La comunicación organizacional tiene como objetivo principal transmitir mensajes a sus colaboradores, el contenido de la información debe ser lo que el contexto desea, lo cual genera una comunicación eficaz que permite alcanzar la satisfacción de los integrantes. Por medio de la comunicación, los superiores transmiten a los colaboradores lo que quieren que se realice, y esto funciona de manera bidireccional,

con lo que se cumplen los objetivos de la organización. La comunicación tiene como objetivo informar a todos los miembros de la empresa, incluidos los clientes o usuarios externos; por tanto, debe ser comprendida como un medio y no como un fin (Ladino, 2017).

2.2.3. Satisfacción con la comunicación interna

Es “el grado de satisfacción que un empleado percibe en su entorno total de comunicación” (Redding, 1978, p. 429).

Downs y Hazen (1977) determinaron que es el sentirse complacido frente a distintos factores que se desarrollan dentro de la empresa donde laboran. Medina (2012) manifestó que el mantener al empleado informado genera sentimientos de pertenencia hacia la empresa mejorando su desenvolvimiento e interacción en su centro laboral, el cual es percibido como un ambiente ameno. Downs y Hazen (1977) identificaron que se trata de una variable multidimensional, es decir, los trabajadores expresan diferentes grados de satisfacción y de comunicación.

La satisfacción con la comunicación interna consiste en medir los resultados que ocasiona el trabajo en el intercambio de mensajes, sentimientos y actitudes. Aced-Toledano y Miquel-Segarra (2021) definieron la comunicación como flujo de información.

Valle (2003), asimismo, indicó que el colaborador y el gerente deben actuar como receptores y emisores paralelamente involucrándose de forma activa, incitando a la acción, interrelación y relación entre sus colaboradores.

Soto (2019) definió a “la comunicación como herramienta de gestión valiosa e indispensable” (p. 66), mediante la cual el empleado busca ser escuchado; sin embargo, para muchas organizaciones es lo más complejo de satisfacer. Belategi et al. (2019) sugirieron que una solución eficaz es la escucha activa, razón por la cual Aced-

Toledano y Miquel-Segarra (2021) definieron a la comunicación como una oportunidad de expresarse y ser escuchado. De esta manera, el colaborador mostrará satisfacción al sentirse valorado por sus supervisores, involucrándose totalmente en poder aportar para solucionar cualquier problema que se presente (Belategi et al., 2019).

Es aquí donde surge la teoría de las relaciones humanas, según la cual el trabajador que se siente más relacionado socialmente se siente más realizado y con mayor bienestar, por lo que actúa como facilitador del proceso de comunicación, aumentando el grado de satisfacción y excluyendo a aquellas instituciones que se han centrado en generar competitividad haciendo de lado las necesidades personales y sociales de sus colaboradores, lo que conlleva a la insatisfacción (Soto, 2019).

Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2021) mencionaron que tener consideración con los *stakeholders* (persona que tiene interés e impacto en una organización) en cada proceso de comunicación interna conllevará a que ellos actúen como agentes clave para lograr una empresa exitosa; sin embargo, esto se limita con referencia a la comodidad y felicidad que la organización les pueda brindar. También consideran que la comunicación interna debe tener como obligación plantear actividades que fomenten el bienestar de los trabajadores en una empresa.

Soto (2019) mencionó que la comunicación será la clave para generar conexiones entre trabajador y empresa; asimismo, que se aumente la confianza entre los miembros de la organización, y se impulse la cooperación en la creación de oportunidades y solución de conflictos; es decir, percibir que sus jefes los valoran haciéndoles parte de todos los cambios en la empresa.

La comunicación interna es esencial si se desea “conseguir una excelente comunicación corporativa y relaciones públicas”, puesto que tener buena comunicación interna es transmitir externamente de manera positiva (Aced-Toledano y Miquel-

Segarra, 2021). Asimismo, se califica a la comunicación como una manera de actuar estratégicamente, ya que está “alineada acorde a las estrategias de la empresa para resaltar y fortalecer su posicionamiento estratégico” (Aced-Toledano y Miquel-Segarra, 2021, p. 246).

Belategi et al. (2019, p. 6) comentaron que “la comunicación interna debe empezar por tomar el pulso, por conocer, por observar y desentrañar cuál es la situación de las personas de la compañía, qué sienten, qué piensan y qué esperan”.

Tamayo (2020) explicó que todas las organizaciones tienen comunicación interna: “La comunicación interna existirá igual, se gestione o no se gestione”. Si no se gestiona, aparecerá en forma “de rumores negativos, conversaciones destructivas y muchos otros emergentes que impactarán, directamente, sobre el clima” (p. 6).

Asimismo, Rivera et al. (2005) afirmó que la empresa es independiente al momento de escoger el tipo de comunicación interna que quiera utilizar; sin embargo, es importante que cada proceso que se realice sea comunicado generando “un ambiente de sinceridad, escucha y circulación de la información”.

Forma de comunicación interna en las organizaciones

Según Bermúdez (2016), la comunicación dentro de las empresas puede ser:

Vertical: Se presenta de forma ascendente y descendente en los diferentes niveles de una empresa. Es ascendente cuando se presenta de abajo hacia arriba y descendente en dirección inversa.

Horizontal: Se presenta entre colaboradores que se desenvuelven en una misma área de trabajo.

Diagonal: La comunicación se da entre trabajadores de diferentes puestos.

Formal-informal: Esto puede ser de manera: a) interpersonal, el cual involucra dos o más personas de la empresa; b) intragrupal, es decir entre colaboradores que

pertenecen al mismo grupo; c) intergrupala, entre personales de diferentes grupos de trabajo; d) institucional, entre entidades y diferentes públicos.

Verbal-no verbal: La forma verbal indica el uso de palabras tanto habladas como escritas, y la forma no verbal comprende el lenguaje corporal.

Tipos de comunicación interna

Para Arizcuren et al. (2008), existen diferentes tipos de comunicación interna:

La comunicación formal: Es la comunicación planificada y estructurada que puede ser descendente, que proviene de la jefatura al resto de las organizaciones; ascendente, que se da entre los miembros de la organización hacia los gerentes o mesa directiva; horizontal, el cual se presenta entre los colaboradores de la empresa que pertenecen a una misma área; y transversal, que es la que fluye entre los miembros que desempeñan distintos roles.

La comunicación informal: Se caracteriza por la inmediatez y necesidades de comunicación de cada miembro de la empresa. Suele ser un asunto privado y no lo gestiona la empresa.

2.2.4. Dimensiones de la satisfacción con la comunicación interna

Clima de comunicación

Denota la comunicación en lo laboral (empresa) y en lo personal; motiva, mediante la comunicación a sus empleados, a cumplir con los objetivos organizacionales. Asimismo, se considera que la comunicación proyecta una actitud saludable en la institución (DeConinck et al., 2008).

Además, esta dimensión ayuda a identificar qué tanto motivan al empleado.

Relación con los superiores

La comunicación puede ser ascendente o descendente, establecida por la misma organización de manera independiente de otras (De Coninck et al., 2008).

La dimensión mide qué grado de relación tienen los colaboradores con los directivos, así como la capacidad de escucha de los jefes hacia los empleados.

Integración organizacional

Forma en la que cada uno de los colaboradores recibe información sobre el personal y de los planes que se ejecutarán en los diferentes departamentos existentes de la organización. Entre ellos, también pueden tener información de su trabajo, seguros, beneficios, etc. (DeConinck et al., 2008).

Esta dimensión generará en el empleado el sentimiento de haber sido incluido en la empresa.

Calidad de medios

Canales de comunicación que pueden ser verbales o escritos, con mensajes coherentes y claros para favorecer el entendimiento de los colaboradores. Entre ellos se encuentran las notas de prensa, correos electrónicos organizacionales, videoconferencias, reuniones, etc. (DeConinck et al., 2008).

Comunicación horizontal e informal

Es definida como una comunicación fluida y precisa entre los colegas de trabajo (DeConinck et al., 2008). La comunicación se entabla entre personas con alto cargo y personas que tienen un puesto inferior. A la vez, se menciona que existe este tipo de comunicación entre trabajadores que están en un mismo nivel, es decir, “horizontalmente equivalentes” (Robbins y Judge, 2009, citados en Papic, 2019).

Por otro lado, la comunicación informal se detalla como aquella que es espontánea, en la que el proceso de diálogo entre todos los trabajadores es de forma activa (Lacasa, 2004, citado en Papic, 2019).

Perspectiva organizacional

Es la información que se tiene de la empresa de manera amplia; también se puede especificar la situación financiera y los cambios que se realizan cada cierto tiempo o la creación de políticas gubernamentales que impactarán en la empresa (DeConinck et al., 2008).

Retroalimentación personal

La retroalimentación implica dar un *feedback* de qué es lo que se hizo bien y qué es lo que se hizo mal dentro de un proyecto u organización. Usualmente, quienes hacen una retroalimentación son los jefes de cada área o el gerente, implicando un reto para cada uno de ellos, ya que es necesario aplicar un *feedback* de manera constructiva para que el personal lo acepte en forma positiva, y produzca mejoras en las siguientes tareas encomendadas (Casares, 2007).

Relación con los subordinados

Es la comunicación descendente o ascendente donde solo los supervisores pueden responder a cualquier interrogante (DeConinck et al., 2008).

2.2.5. Compromiso organizacional

Según Claire y Böhr (2004), un empleado comprometido es aquel que se involucra e identifica hablando de la empresa como si fuera la suya. Asimismo, Treviño y López (2022) sostuvieron que el empleado está más expuesto a estar comprometido si se le “dota de información, recursos, oportunidades y apoyo (empoderamiento estructural), y de autonomía, competencia, impacto y significancia (empoderamiento psicológico)”, siendo la base fundamental para comprender la continuidad de cada uno de ellos. Por otro lado, el compromiso organizacional, actúa como el medio en el que se puede evaluar si el empleado conoce sobre “la misión, visión, valores, normas y patrones de comportamientos en la empresa” (Blanco y Castro, 2011).

Ramírez y Domínguez (2012) definieron como estado psicológico al relacionamiento del trabajador con la empresa, es decir, el empleado demuestra lealtad, interés, éxito y bienestar continuo de la entidad al momento de realizar sus funciones.

Las empresas consideran que el éxito o fracaso depende del compromiso que puedan ponerle sus colaboradores al trabajo, puesto que son ellos los que desarrollan el papel más importante de una empresa, siendo la base fundamental para llegar al cumplimiento de los objetivos (Ramírez y Domínguez, 2012).

El compromiso en el trabajo, especialmente, se ve reflejado en las relaciones humanas que se forman diariamente, además de que podría ser influenciado por los pequeños actos que realice la organización hacia el colaborador, poniendo como ejemplo las experiencias en el trabajo en horario de oficina, así como la posibilidad de interactuar socialmente desarrollando inconscientemente compromiso (Calderón et al., 2015).

Meyer y Allen (1991, citados en Noraazian y Khalip, 2016) señalaron que existe un modelo multidimensional para diferenciar el compromiso organizacional. Las dimensiones se presentarán de la siguiente manera: compromiso afectivo (C.A.), compromiso de continuidad (C.C) y compromiso normativo (C.N.).

Meyer y Allen (1991, citados en Noraazian y Khalip, 2016) también mencionaron que el compromiso organizacional es un estado psicológico en el que el colaborador desarrolla un vínculo con la empresa influyendo en la toma de decisiones para seguir o desvincularse de la misma. Para Chiavenato (2011), el compromiso se refiere al esfuerzo que le ponga el empleado a cada uno de los objetivos institucionales.

Davis y Newstrom (2001) afirmaron que el compromiso es la identificación de la persona con la empresa considerándola importante y sintiendo la necesidad de participar dentro de ella.

Robbins (2004) sostuvo que el empleado se une a la empresa y sus metas con la finalidad de continuar en ella. El compromiso es un estado psicológico de satisfacción y positivismo vinculado con aspectos afectivos y cognitivo frente al empleo (Bayona et al., 2000).

Mowday et al. (1979) comentaron que es la energía que le pone el colaborador a su participación en la organización, demostrando disposición a la hora de realizar alguna tarea encomendada. Igualmente, Davis y Newstrom (2001) manifestaron que el grado de compromiso de cada persona siempre va a ser diferente debido a que cada uno de los colaboradores tiene diferentes tipos de personalidades y valores, pero que juntos crean lazos más fuertes para con la empresa como con sus colegas de trabajo, debido a los sucesos que pasen en el día a día dentro de la organización y a las expectativas que tengan cada uno de ellos.

El compromiso organizacional es poder analizar la lealtad y la relación entre los trabajadores en una empresa. Además, sirve para investigar de manera profunda el comportamiento humano a la hora de desenvolverse en un trabajo (Robbins, 2004).

2.2.6. Dimensiones del compromiso organizacional

Compromiso afectivo

El empleado crea un vínculo emocional con la organización, pues es la misma la que provoca esos sentimientos en el colaborador. Además, el individuo disfruta pertenecer a ella, logrando involucrarse en su totalidad. Esta faceta demuestra que el colaborador genera una relación de apego (Cortina, 2014).

El apego emocional se vincula al bienestar psicológico y expectativas, generándole orgullo de trabajar en la empresa (Robbins, 2004).

Compromiso de continuidad o costes

El personal crea la necesidad de continuar en la organización por temor a no encontrar otra oportunidad de trabajo mejor a la que tiene en ese momento; además, porque considera que existen costos de dejarla (Sallan et al., 2010).

Esto se relaciona con el dinero o esfuerzo invertido, pues el pensamiento de que perderá el nombre, puesto o estatus que se ganó en la empresa se posiciona en su mente, ya que considera que el mundo laboral actual será complejo y no tendrá posibilidades (Robbins, 2004).

La necesidad surge a partir de las comparaciones que hacen los trabajadores entre los costes por dejar la empresa y por quedarse en la misma, de lo cual concluyen que es más conveniente seguir perteneciendo a la organización que salir de ella (Sallan et al., 2010).

Las vinculaciones de los costes provienen de distintas fuentes, conllevando a diversos tipos de compromiso de continuidad. Entre los costes vinculantes, sobresalen los costes relacionados con los esfuerzos que un trabajador realiza para permanecer en la institución y los relacionados con aquellos colaboradores que no tienen otras opciones aparte de la empresa (Sallan et al., 2010).

Compromiso normativo

El trabajador tiene en mente que está en deuda por haber ingresado a laborar considerando que debe demostrar “reciprocidad, lealtad y gratitud” a la empresa, por lo que el compromiso se convierte en una “obligación moral” (Cortina, 2014, p. 97).

Asimismo, el trabajador considera que está en deuda, ya que la empresa aporta para su desarrollo profesional y personal mediante capacitaciones, bonificaciones, etc. (Meyer y Allen, 1991, citados en Noraazian y Khalip, 2016).

Adicionalmente, priman los valores éticos generando lealtad a la empresa. Todo esto se fomenta con base en la cultura organizacional en la que se desenvuelven (Robbins, 2004).

2.2.7. Definición de términos básicos

Compromiso

El compromiso es la capacidad de las personas para realizar una determinada tarea u objetivo con la predisposición de cumplirla teniendo en mente la importancia de lo prometido en el tiempo que se determina antes de empezarla. Es también la habilidad para darse cuenta de la importancia de mantener algo previamente acordado.

Comunicación interna

Comunicación que se establece dentro de una empresa u organización con el fin de cumplir los objetivos corporativos. Asimismo, permite identificar problemas y poder solucionarlos a tiempo implementando soluciones rápidas y eficaces (Brandolini et al., 2009). Esta es la comunicación que se envía a los empleados. Fue creada para satisfacer las nuevas necesidades de las empresas para motivar a los empleados y mantener lo mejor en un entorno empresarial, donde los cambios ocurren a un ritmo cada vez más rápido.

Organización

Conjunto de individuos que mantienen un objetivo en común, respetando las normas que se les implanta al ingresar a la misma. Asimismo, es la acción y efecto de organizar u organizarse (RAE, 2021).

Satisfacción

Respuesta emocional positiva o negativa que se manifiesta en el ser humano tras haber consumido o experimentado un producto o servicio, es decir, es la evaluación o expectativa que se tiene hacia algo (Alonso, 2016). Representa la alegría que sienten

las personas cuando se cumplen sus deseos o necesidades. Este es un factor subjetivo para todos, ya que no todos estarán satisfechos con resultados similares.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Método de investigación

En forma general, se empleó el método científico, puesto que se usa un procedimiento sistematizado que tiene confiabilidad y validez mediante recursos que fueron sometidos a pruebas con estándares de calidad. El método científico da solución a diversos problemas que la comunidad afronta, cuyo objetivo es potenciar al investigador siendo competente entre personas de otros países (Hernández et al., 2014).

Así mismo, el método científico fue de tipo hipotético deductivo, que consiste en plantear explicaciones a los fenómenos para posteriormente deducir nuevos conocimientos (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2 Tipo de investigación

Fue de tipo básico, porque tiene como propósito “incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (Muntané, 2010, p. 221).

3.3. Alcance de la investigación

El alcance fue relacional, que, según Hernández et al. (2014), permite demostrar si existe o no relación entre dos o más variables, las cuales se determinarán mediante

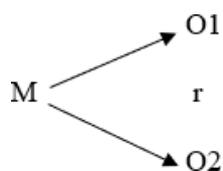
instrumentos que se apliquen en los mismos sujetos de estudio. Asimismo, el alcance correlacional define si las variables estudiadas cambian una en función de la otra.

Por otro lado, el enfoque fue transversal y el diseño no experimental, ya que no se manipulará ninguna variable ni se modificará el ambiente de trabajo; es transversal o transeccional porque los datos serán recogidos en un determinado momento y lugar (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo correlacional (Hernández et al., 2014).

Esquema:



Donde:

M: Personal de la I.E. N° 31541 Enma Luzmila Calle Vergara - Huancayo

O1: Satisfacción con la comunicación interna.

O2: Compromiso organizacional.

r: Relación

3.5. Población

La población es un conjunto de individuos que comparten condiciones similares (Hernández et al., 2014). Para el estudio estuvo constituido por 51 colaboradores de la Institución Educativa N° 31541 Enma Luzmila Calle Vergara - Huancayo, distribuidos de la siguiente forma: tres directivos (un director, dos subdirectores), dos

administrativos (una secretaria, una bibliotecaria), 42 docentes y cuatro trabajadores de personal de servicios.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

3.6.1. Criterios de inclusión

Trabajadores de la institución educativa que aceptaron el consentimiento informado.

3.6.2. Criterios de exclusión

Trabajadores que no asistan el día de la recolección de datos por motivo de licencia o vacaciones.

3.7. Muestra

La muestra es un conjunto representativo de la población que comparten características en común (Hernández et al., 2014). El muestreo fue censal, es decir, se recolectó información de todos los participantes de la población; sin embargo, debido a filtro de criterios de exclusión e inclusión, cinco colaboradores no participaron. En ese sentido la muestra final fue de 46 personas que trabajan en la institución educativa.

3.8. Caracterización de la muestra

El total de participantes fue de 46 colaboradores, de los cuales 27 fueron del sexo femenino y 19 masculino. Respecto a la vinculación laboral, 40 eran nombrados y seis contratados. Los trabajadores nombrados en su mayoría eran mujeres, mientras que los trabajadores contratados en su mayoría eran hombres.

Tabla 3*Caracterización de la muestra (N=46)*

		Vinculación laboral		Total
		Contratado	Nombrado	
Sexo	Femenino	2	25	27
	Masculino	4	15	19
Total		6	40	46

3.9. Técnicas de recolección de datos

Es una serie de pasos por la que se recolecta información requerida para los propósitos del estudio (Hernández et al., 2014). La técnica fue la encuesta, el cual se aplicó presencialmente.

3.10. Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna (CSQ II) de Downs y Hazen (1977), adaptado por (Barresi, 2013), y la Escala de compromiso organizacional.

Ficha técnica del Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación Interna

Nombre	Communication Satisfaction Questionnaire - CSQ - II
Autor	Carl Downs y Michael D. Hazen.
Año	Universidad de Londres, Inglaterra.

Aparición	1977
Objetivo	Medir la satisfacción con la comunicación interna en la organización
Dimensiones	Clima de comunicación, relación con los superiores, integración organizacional, calidad de medios, comunicación horizontal e informal. perspectiva organizacional, retroalimentación personal y relación con los subordinados.
Tiempo	No cuenta con tiempo determinado, pero el promedio de tiempo es de 15 minutos.
Número de ítems	40 ítems
Administración	Individual y colectivo
Escala	Ordinal
Opciones de respuesta	Likert de cinco opciones
Calificación	Puntuación directa
Baremo	Bajo (40-119), Medio (120-199), Alto (200-280)

Validez

El proceso de validación se realizó mediante la técnica de juicios de experto, para ello se mando a evaluar el instrumento por tres profesionales que conocían el tema de investigación. Se valoró cada ítem según los siguientes criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Luego, se calculó el coeficiente de validez de contenido (CVC) utilizando el procedimiento de Hernández-Nieto (citado en Pedrosa et al., 2014). Se

halló un CVC de 0.9192, esto demuestra que el instrumento cuenta con validez y concordancia excelente para ser aplicado (ver Anexo 9).

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad se trabajó con una prueba piloto de 20 participantes que cumplían las mismas condiciones de la población. Se utilizó el estadígrafo alfa de Cronbach y se halló un valor de ,955, esto comprueba que el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente (ver Anexo 10).

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento que mide satisfacción con la comunicación interna (N=20)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
,955	,956	40

Ficha técnica de la Escala de Compromiso Organizacional

Nombre	Escala de Compromiso Organizacional
Autor	J. P. Mayer y N. J. Allen.
Objetivo	Medir el compromiso organizacional en los miembros de una organización.
Dimensiones	Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo
Administración	Individual y colectiva
Tiempo	50 minutos
Ítems	18 ítems

N° de ítems	44 ítems (25 ítems para estrategia cognitiva y del control de aprendizaje, 14 ítems de estrategias de apoyo al aprendizaje y cinco ítems de estrategias de hábitos de estudio)
Escala	Ordinal
Opciones de respuesta	Escala Likert con opciones de 1 a 5.
Calificación	Puntuación directa
Baremo	Bajo (18-41), medio (42-65), alto (66-90)

Validez

Se utilizó la técnica de juicio de experto, para ello se mandó a valorar el instrumento con tres conocedores de la variable. Los criterios que calificaron fueron la pertinencia, relevancia y claridad. Tomando las calificaciones se calculó el coeficiente de validez de contenido (CVC) en el cual se halló un valor de 0.92013, esto quiere decir que el instrumento cuenta con validez y concordancia excelente (ver Anexo 8).

Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad se trabajó con una prueba piloto de 20 participantes. Se empleó el estadístico alfa de Cronbach, que arrojó un valor de ,910, lo cual quiere decir que el instrumento cuenta con una confiabilidad excelente (ver Anexo 11).

Tabla 5*Confiabilidad del instrumento que mide compromiso organizacional (N=20)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
,910	,910	18

3.11. Descripción de procedimiento de análisis estadístico

Para el análisis de estadística descriptiva se utilizará tablas que resuman las características de las variables cuantitativas y en el caso de las variables categóricas se utilizarán tablas cruzadas y figuras.

Para la estadística inferencia se determinará la distribución de los datos mediante la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, esto permitirá determinar si se trata de una distribución paramétrica o no paramétrica. Posteriormente, se utilizará el estadístico rho de Spearman o R de Pearson.

3.12. Aspectos éticos

Previo a la recolección de datos se solicitó la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética de la universidad. La investigación se llevó a cabo luego de obtenerse la autorización del representante de la institución educativa y la firma del consentimiento informado por parte de los colaboradores. Dicho consentimiento contiene la explicación de los propósitos de la investigación, el carácter voluntario y privacidad de la información, el compromiso de proveer información veraz, la duración esperada de la participación y los beneficios deseados al culminar la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de las variables sociodemográficas

El total de participantes fue de 46 colaboradores de la institución . La edad de los participantes oscila entre 28 y 65 años. El promedio de las edades fue de 49,74 años, con una desviación estándar de 8,2 años. Así mismo, la moda de las edades fue 52 años.

Tabla 6*Estadísticos descriptivos de la edad de los colaboradores (N=46)*

Edad	Media	Mediana	Moda	Desv. estándar	Varianza	Rango	Mínimo	Máximo
Valor	49,74	51,50	52	8,201	67,264	37	28	65
Total	46							

Con respecto a la frecuencia de las edades, en la Tabla 2 se observa que seis trabajadores tienen 52 años, cuatro tienen 50 años y el resto de edades tiene una frecuencia menor de cuatro.

Tabla 7*Frecuencia de edades de los colaboradores (N=46)*

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
28	1	2,2	2,2
33	1	2,2	4,3
34	2	4,3	8,7
35	1	2,2	10,9
38	1	2,2	13,0
40	1	2,2	15,2
43	2	4,3	19,6
45	1	2,2	21,7
46	1	2,2	23,9
47	3	6,5	30,4
48	1	2,2	32,6
49	3	6,5	39,1
50	4	8,7	47,8
51	1	2,2	50,0
52	6	13,0	63,0
53	3	6,5	69,6
54	2	4,3	73,9
55	3	6,5	80,4
56	2	4,3	84,8
57	1	2,2	87,0
58	1	2,2	89,1
60	1	2,2	91,3
61	1	2,2	93,5

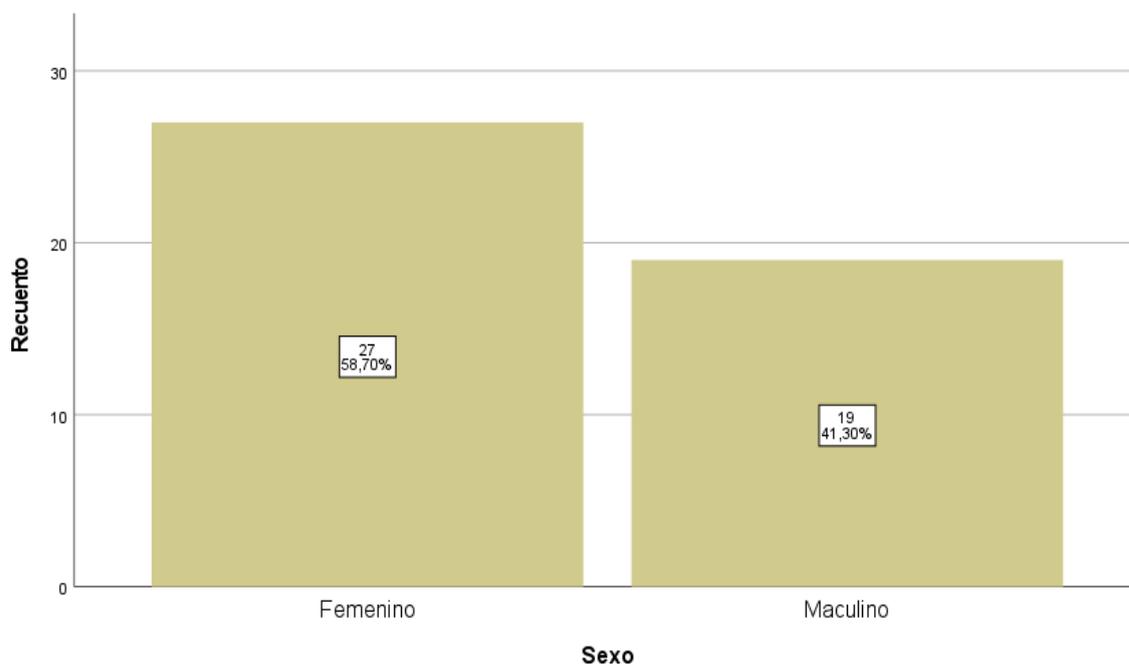
62	1	2,2	95,7
63	1	2,2	97,8
65	1	2,2	100,0
Total	46	100,0	

Así mismo, se evidencia que el rango de edad entre 51 y 55 es el mayoritario (15), seguido por el rango de 45 a 50 años (12). El resto de rangos de edad tiene una frecuencia igual o menor de cinco.

Con respecto al sexo, 27 participantes que representan el 58,7% de la muestra son de sexo femenino y 19 (41,3%) masculinos. Estos datos se pueden visualizar en la Figura 1.

Figura 1

Participantes según sexo (N=46)



Existe dos tipos de vinculación laboral en la institución educativa: contratado y nombrado. El primero está representado por seis colaboradores (13%) y el segundo por 40 (87%).

Tabla 8*Vinculación laboral de los participantes (N=46)*

Vinculación laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Contratado	6	13,0	13,0
Nombrado	40	87,0	100,0
Total	46	100,0	

4.2. Descripción de las variables de estudio

Con respecto a la variable satisfacción con la comunicación interna, el puntaje mínimo fue 85 y el máximo 240. Así mismo, la media de los puntajes fue de 182,78 (DE=37,939).

Por otro lado, en la variable compromiso organizacional el puntaje mínimo fue 27 y el máximo 85; además, la media fue de 59,35 años (DE=12,75).

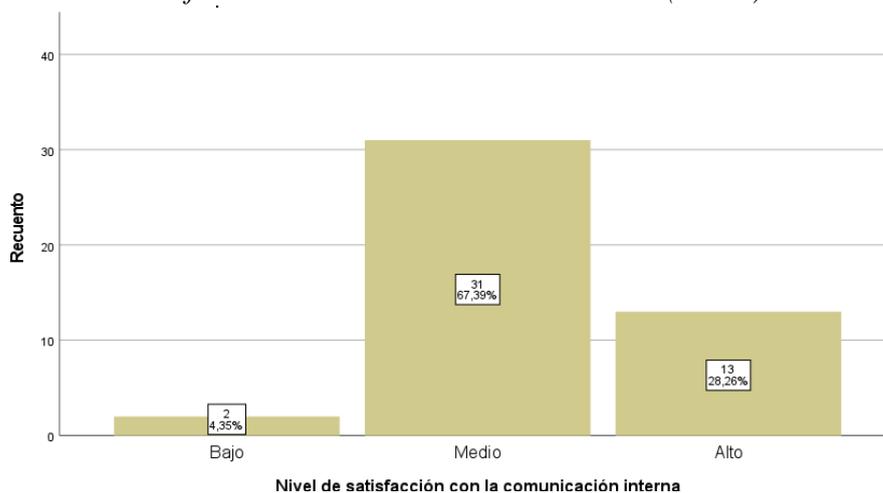
Tabla 9*Estadísticos descriptivos de las variables de estudio (N=46)*

Variables de estudio	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Satisfacción con la comunicación interna	46	85	240	182,78	37,939
Compromiso organizacional	46	27	85	59,35	12,758
N válido	46				

La variable satisfacción con la comunicación interna tiene tres niveles: bajo, medio y alto. En la Figura 2 se observa que 31 participantes (67,39%) presentaron una satisfacción media, 13 (28,26%) un nivel alto, y dos (4,35%) un nivel bajo.

La variable compromiso organizacional cuenta con tres niveles: bajo, medio y

Figura 2
Nivel de satisfacción con la comunicación interna (N=46)



alto. En la Figura 3 se observa que 29 participantes (63,04%) presentaron un nivel medio, 14 (30,43%) un nivel alto, y tres (6,52%) un nivel bajo.

Figura 3

Nivel de compromiso organizacional (N=46)



4.3. Prueba de hipótesis

Antes de realizar la prueba de hipótesis que determinará el tipo de correlación entre las variables y las dimensiones, se realizó la prueba de normalidad de los datos. Se empleó el estadístico Shapiro-Wilk y los resultados fueron que las dimensiones compromiso normativo y compromiso de continuidad presentan distribución normal (p -valor $> 0,05$), mientras que el resto no presenta distribución paramétrica.

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables (N=46)

Variables de estudio	<u>Shapiro-Wilk</u>		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción con la comunicación interna	,943	46	,025
Compromiso organizacional	,949	46	,044
Compromiso afectivo	,891	46	,000
Compromiso normativo	,973	46	,352
Compromiso de continuidad	,966	46	,194

Así mismo, para la interpretación de los coeficientes de correlación se empleará la escala de valores que se muestra en la Tabla 11.

Tabla 11

Interpretación del coeficiente de correlación

Valor de rho	Interpretación
+ 0,91 a + 1,00	Correlación positiva perfecta
+ 0,76 a + 0,90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0,51 a + 0,75	Correlación positiva considerable
+ 0,11 a + 0,50	Correlación positiva media
+ 0,01 a + 0,10	Correlación positiva débil

4.3.1. Prueba de hipótesis general

a) Paso 1: Plantear la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea el estadístico rho de Spearman para correlacionar variables cuantitativas que no presentan distribución normal.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor $> ,05$, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)

Si el p-valor $< ,05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Siendo el p-valor = ,234 mayor al nivel de significancia ,05 se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa (H1).

e) Paso 5: Conclusión estadística

Se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se determina que no existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, es decir, que el compromiso organizacional puede aumentar independientemente de la satisfacción

con la comunicación interna. Sin embargo, el coeficiente de correlación fue positivo débil ($\rho = ,179$).

Tabla 12

Correlación entre satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional (N=46)

			Satisfacción con la comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción con la comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,179
		Sig. (bilateral)	.	,234
	Compromiso organizacional	N	46	46
		Coeficiente de correlación	,179	1,000
	Sig. (bilateral)	,234	.	
	N	46	46	

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

a) Paso 1: Plantear hipótesis

Ho: El nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, no es medio ($H_0: \pi \neq 180$).

H1: El nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio ($H_1: \pi = 180$).

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es el 0,05, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea la prueba de T de una muestra para determinar si la media planteada es significativa o no.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor es mayor al nivel de significancia ($,05$) se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Si el p-valor es menor al nivel de significancia ($,05$) se acepta la hipótesis alternativa H_0 y se rechaza la hipótesis nula H_1 .

En la tabla 13 se halló que el p-valor es igual a $,0621$, mayor que el nivel de significancia ($,05$); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Además, se halló que la moda del nivel de satisfacción con la comunicación interna es media con una frecuencia de 31, mayor que los niveles bajo (2) y alto (13), por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

e) Paso 5: Conclusión estadística

En la Tabla 14 se observa que el nivel mayoritario es el medio con un total de 31 participantes (67,4%) y los demás niveles (bajo y alto) suman un total de 32,3%. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual menciona que el nivel de satisfacción con la comunicación interna que presentan los colaboradores, en su mayoría, es de nivel medio.

Tabla 13

Prueba T para nivel medio de la satisfacción con la comunicación interna (N=46)

	Prueba para una muestra					
	Valor de prueba = 180					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
Satisfacción con la comunicación interna	,497	45	,621	2,783	-8,48	14,05

Tabla 14

Cantidad de satisfacción con la comunicación interna según niveles (N=46)

Nivel de satisfacción con la comunicación interna	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	4,3	4,3
Medio	31	67,4	71,7
Alto	13	28,3	100,0
Total	46	100,0	

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

a) Paso 1: Plantear hipótesis

H0: El nivel de compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, no es medio ($H_0: \pi \neq 59$).

H1: El nivel de compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio ($H_1: \pi = 59$).

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es el 0,05, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea la moda estadística para determinar la frecuencia mayoritaria de los niveles en la variable.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor es mayor que el nivel de significancia (,05) se acepta la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Si el p-valor es menor que el nivel de significancia (,05) se acepta la hipótesis alternativa Ho y se rechaza la hipótesis nula H1.

En la tabla 15 se halló un p-valor (,854) mayor que el nivel de significancia (,05); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Así mismo, la moda del nivel de compromiso organizacional es media con una frecuencia de 29, mayor que los niveles bajo (3) y alto (14); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1).

e) Paso 5: Conclusión estadística

En la Tabla 16 se observa que en la variable compromiso organizacional la mayoría de los participantes presentaron un nivel medio (63%), mientras que el resto de niveles llegó a un total de 36,9%. En ese sentido, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15

Prueba T para nivel medio de compromiso organizacional (N=46)

	Prueba para una muestra					
	Valor de prueba = 59					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
Inferior					Superior	
Compromiso organizacional	,185	45	,854	,348	-3,44	4,14

Tabla 16

Cantidad de compromiso organizacional según niveles (N=46)

Nivel de compromiso organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	6,5	6,5
Medio	29	63,0	69,6
Alto	14	30,4	100,0
Total	46	100,0	

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

a) Paso 1: Plantear hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea el estadístico rho de Spearman para correlacionar variables cuantitativas que no presentan distribución normal.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor $> ,05$, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1)

Si el p-valor $< ,05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Siendo el p-valor = ,003 menor que el nivel de significancia ,05 se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

e) Paso 5: Conclusión estadística

Se acepta la hipótesis alternativa (H1), la cual menciona que existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara. Así mismo, se halló un coeficiente de correlación positiva media ($\rho = ,433$), lo cual significa que si el compromiso afectivo aumenta, la satisfacción con la comunicación interna también lo hará.

Tabla 17

Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo (N=46)

			Satisfacción con la comunicación interna	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Satisfacción con la comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,433
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	46	46
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,433	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	46	46

4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4

a) Paso 1: Plantear hipótesis

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

H1: Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea el estadístico rho de Spearman para correlacionar variables cuantitativas que no presentan distribución normal.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor $> ,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

Si el p-valor $< ,05$, se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Siendo el p-valor = ,676 mayor al nivel de significancia ,05 se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1).

e) Paso 5: Conclusión estadística

En consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H_0), la cual menciona que no existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo. Así mismo, se halló un coeficiente de correlación positiva débil ($\rho = ,063$), lo cual significa que si bien no existe relación significativa entre las variables, sí suele presentarse en algunos casos ambas variables de manera asociada.

Tabla 18

Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo (N=46)

			Satisfacción con la comunicación interna	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Satisfacción con la comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,063
		Sig. (bilateral)	.	,676
		N	46	46
	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,676	.
		N	46	46

4.3.6. Prueba de hipótesis específica 5

a) Paso 1: Plantear hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

H1: Existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

b) Paso 2: Nivel de significancia

El nivel de significancia es de $\alpha = ,05$, es decir, al 5% de probabilidad de error.

c) Paso 3: Selección del estadístico de prueba

Se emplea el estadístico rho de Spearman para correlacionar variables cuantitativas que no presentan distribución normal.

d) Paso 4: Regla de decisión

Si el p-valor $> ,05$, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

Si el p-valor $< ,05$, se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Siendo el p-valor = ,630 mayor que el nivel de significancia ,05 se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1).

e) Paso 5: Conclusión estadística

En ese sentido, se acepta hipótesis nula (H0), la cual menciona que no existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara. Así mismo, se halló un coeficiente de correlación positiva débil (rho = ,073), lo cual significa que en algunos colaboradores se presenta relación entre ambas variables, pero esta no es relevante para poder generalizar.

Tabla 19

Correlación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad (N=46)

			Satisfacción con la comunicación interna	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Satisfacción con la comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,073
		Sig. (bilateral)	.	,630
		N	46	46
	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	,073	1,000
		Sig. (bilateral)	,630	.
		N	46	46

4.4. Discusiones

Los resultados inferenciales indican que no hay relación significativa entre las variables de estudio ($\rho = ,179$; $p = ,234$); por tanto, se rechazó la hipótesis alterna. Esto significa que la adecuada comunicación entre los colaboradores de la institución educativa no es relevante para garantizar un adecuado compromiso organizacional; sin embargo, el análisis de datos mostró que existe relación directa, lo cual indica que en algunos casos la comunicación interna y el compromiso organizacional se pueden presentar de manera asociada, pero esta vinculación es débil.

Este hallazgo difiere con reportes nacionales como el de Barral (2019), quien halló relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional ($\rho = ,552$; $p = ,00$) en los trabajadores de una universidad de Los Olivos; Vidarte (2019), quien dio a conocer que existe asociación entre la comunicación interna y el clima organizacional ($\rho = ,835$) en trabajadores del Consejo Nacional de la Magistratura. Así mismo, difiere de resultados internacionales como el de Góngora (2020), quien trabajó con una muestra de colaboradores de educación básica alternativa

de Bolivia. La explicación a esta discrepancia se sustenta con la teoría de la comunicación de Paul Watzlawick, quien mencionó que el contenido de la comunicación será interpretado en función de la relación entre el receptor y emisor (axioma 2); por tanto, pese a que los colaboradores sean muy comunicativos, lo que determina la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional será el tipo de relación entre los miembros. Así mismo, en el proceso comunicativo es importante la manera en cómo se transmite el flujo de información (axioma 4) (Watzlawick et al., 1991). Según Brandolini et al. (2009), la comunicación interna es un instrumento de gestión que garantiza que los mensajes se reciban y comprendan de forma eficaz ; además, es multidimensional (Downs y Hazen, 1977), pues depende de factores individuales y organizacionales.

Otra explicación a este resultado se encuentra en el análisis diagnóstico de la problemática en la institución. Se identificó que durante el periodo de cuarentena falleció una docente debido al Covid-19 y tres llegaron a cuidados intensivos; esto generó miedo al trabajo presencial y al contacto físico, por lo que la forma de cómo se experimentaba el trabajo se alteró. Así mismo, los trabajos se realizaron de manera virtual, esto alteró la comunicación interna, ya que se reportaron problemas de conectividad, solo se utilizó WhatsApp y se evidenció poca participación en las actividades escolares. Los eventos descritos son factores relevantes que dañaron la comunicación entre el personal docente, administrativo y directivos, y vulneró el compromiso organizacional. En ese sentido, el compromiso organizacional (vinculación que se establece entre los colaboradores y la empresa) no solo depende de la buena comunicación que exista, sino que intervienen variables como el tipo de trabajo, el tiempo, la satisfacción con el pago, el medio de comunicación, los problemas sociopolíticos, sanitarios, entre otros.

Así mismo, se halló que el 67,4% de los participantes presentó una categoría media de satisfacción con la comunicación interna; esto significa que la mayoría de los colaboradores de la institución educativa se sienten cómodos por cómo se presenta el intercambio de información en la organización. Este resultado coincide con Góngora (2020), quien reportó nivel regular de comunicación interna en la mayoría de su muestra. Así mismo, se comprueba el primer axioma de la comunicación: es imposible no comunicar (Watzlawick et al., 1991).

Se identificó que el 63% de los participantes presentó un nivel medio de compromiso organizacional, lo cual indica que la vinculación emocional, la lealtad, la gratitud con la institución y el deseo de continuar trabajando son de nivel promedio en la mayoría de los colaboradores. Este hallazgo se parece al reportado por Góngora (2020), quien encontró que la mayoría de trabajadores de educación básica alternativa de Bolivia presentaban un nivel regular de compromiso organizacional. Comparando con los antecedentes, también se halló que el nivel medio de compromiso organizacional es típico en las instituciones educativas. En ese sentido, son pocos los trabajadores del campo de la educación que tienen mala o excelente vinculación laboral.

Por otro lado, se halló correlación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en los trabajadores de la institución educativa ($\rho = ,433$; $p = ,003$). En ese sentido, un aumento de intercambio de información de manera saludable dentro de la institución educativa mejora la vinculación laboral de la organización, y los trabajadores disfrutaban pertenecer a ella. Al respecto, Ayala y Jaime (2020) refirieron que la comunicación organizacional efectiva es importante para la satisfacción laboral porque los empleados son informados, escuchados y apreciados. Este resultado refuerza el hallazgo de Díaz y Lovon (2019), quienes mencionaron que el componente afectivo del compromiso organizacional es el

elemento más relevante para una satisfacción con la comunicación interna. Así mismo, esta relación significativa es una prueba de que el axioma 4 de la comunicación, la manera de cómo se transmite el mensaje es relevante, y el axioma 2, la relación entre los involucrados influye en la interpretación del mensaje (Watzlawick et al., 1991) explican esta asociación estadística; en consecuencia, generar una vinculación afectiva y transmitir el mensaje de buena manera garantiza una comunicación interna excelente. De este resultado se infiere que prácticas organizacionales que permiten intercambiar sentimientos y emociones entre los trabajadores ayudan a mejorar la comunicación interna.

Así mismo, se halló que no existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo ($\rho = ,063$; $p = ,676$); esto significa que la buena comunicación entre los colaboradores de la institución no garantiza que los trabajadores tengan lealtad por los beneficios recibidos por la organización. Al respecto, Ladino (2017) indicó que en la comunicación organizacional se presentan tres ámbitos: operacional, de relaciones públicas y reglamentario; contrastando con el hallazgo se deduce que en la institución educativa la comunicación operacional y las relaciones públicas no se encuentran desarrolladas para garantizar un flujo de información que aumente el compromiso normativo. Además, la lealtad organizacional requiere de tiempo y trabajo en equipo en los que intervienen variables individuales y sociales; en ese sentido, se abre un camino de investigación para identificar qué factores predicen el compromiso normativo en trabajadores de las instituciones educativas.

Por último, se identificó que no existe relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad ($\rho = ,073$; $p = ,630$) en los colaboradores de la institución educativa. Esto significa que el interés de continuar trabajando en la institución educativa no incrementa si la satisfacción del intercambio

de información es buena. Al respecto, las explicaciones a este resultado pueden deberse a que la continuidad depende de otras variables como el sueldo que se gana (Robbins, 2004), el tiempo de servicio y la satisfacción organizacional (Romo-leroux, 2016). Así mismo, el tipo de relación entre los colaboradores (axioma 2) y la manera de cómo se transmiten los mensajes (axioma 4) perjudican la comunicación y el compromiso de continuidad, pese a que el mensaje llegue al receptor (Watzlawick et al., 1991). En relación con lo anterior, se puede inferir que todavía no queda claro cuáles son las variables personales y sociales que predicen la continuidad de un colaborador en una empresa; además, es necesario considerar el factor cultural para dar una explicación a este tema que se aborda.

Los aportes positivos del estudio son que los hallazgos reportados y analizados pueden ser generalizados a la población trabajada y a grupos sociales con características sociodemográficas similares; así mismo, se obtuvo la validez y confiabilidad de los instrumentos; esto permitirá que futuros investigadores interesados en las mismas variables la empleen en la localidad. El aspecto negativo fue que no se halló relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, hipótesis que fue corroborada por otras investigaciones; frente a ello, se plantea la incógnita de que todavía no queda clara la relación entre ambas variables, y esto abre una puerta para seguir investigando. Una limitación del estudio fue el tamaño de la muestra; una proyección para futuras investigaciones es que la cantidad de participantes sea más grande y de diferentes instituciones, para que se puedan realizar comparaciones según aspectos sociodemográficos

CONCLUSIONES

- Se determinó que no existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19. Esto indica que el compromiso organizacional (vinculación que se establece entre los colaboradores y la empresa) no solo depende de la buena comunicación que exista, sino que intervienen variables como el tipo de trabajo, el tiempo, satisfacción con el pago, compartir la cultura organizacional, entre otras. Además, este hallazgo contradice los reportes de la literatura científica; en consecuencia, abre una incógnita para seguir investigando.
- Se identificó que el nivel medio de satisfacción con la comunicación interna es mayoritario en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19; por consecuencia, la mayoría de los colaboradores de la institución educativa se sienten cómodos por cómo se presenta el intercambio de información en la organización.
- Se identificó que el nivel medio de compromiso organizacional es mayoritario en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-

19. Por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa. Esto indica que la vinculación emocional, la lealtad, la gratitud con la institución y el deseo de continuar trabajando son promedio en la mayoría de los colaboradores.

- Se determinó que existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19. De este resultado se deduce que prácticas organizacionales que permiten intercambiar sentimientos y emociones entre los trabajadores ayudan a mejorar la comunicación interna.
- Se determinó que no existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19. Esto indica que la buena comunicación entre los colaboradores de la institución no garantiza que los trabajadores tengan lealtad por los beneficios recibidos por la organización.
- Se determinó que no existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, y se puede inferir que todavía no quedan claras cuáles son las variables personales y sociales que predicen la continuidad de un colaborador en una empresa. Además, es necesario considerar el factor cultural para dar una explicación a este tema.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a las autoridades de la institución educativa que con base en estos resultados tomen decisiones que beneficien el trabajo de los colaboradores, como, por ejemplo, fomentar actividades que fortalezcan la comunicación interna y el compromiso organizacional.
- Implementar estrategias para mantener y enriquecer el flujo de información entre los colaboradores, así como actividades promocionales que vinculen el trabajo y el compromiso normativo, de continuidad y afectivo, como, por ejemplo, talleres de comunicación asertiva, convivencia saludable, manejo de situaciones estresantes, etc.
- Se sugiere a los profesionales que realizan investigación básica en el campo organizacional que sigan investigando la relación que existe entre las variables para dilucidar el papel de la satisfacción de la comunicación interna en el compromiso organizacional.
- Se sugiere a los interesados en el tema que investiguen las variables en otras instituciones educativas, para contrastar si el nivel medio de satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional se mantiene; esto permitirá comprender mejor los cambios laborales en docentes de Huancayo.

- Se recomienda a los directivos y/o personal encargado de la salud emocional de los docentes que realicen programas promocionales de comunicación afectiva saludable y cultura organizacional, y programas preventivos de deserción laboral.
- Se recomienda a los interesados en esta línea de investigación que estudien el compromiso normativo en otras poblaciones empleando una metodología con validez interna (criterios de inclusión y exclusión) y externa (muestreo probabilístico). Además, analicen de manera comparativa si existe diferencia significativa según variables sociodemográficas.

REFERENCIAS**NO TOCAR NI MODIFICAR LAS REFERENCIAS.****NO ESCRIBIR NADA ACÁ**

- Aced-Toledano, C. y Miquel-Segarra, S. (2021). La comunicación interna de las empresas españolas en clave estratégica. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 12(2), 245-261. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Alonso, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., Martín, T., Menchaca, M., Núñez, F., Sánchez, M., Soria, L., y Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: FEAPS. <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Ayala, C. y Jaimes, I. (2020). *El rol de la comunicación interna y su incidencia en el compromiso laboral* [Tesina de bachillerato, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4086>
- Barral, S. (2018). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23856>
- Barresi, M. (2013). *La percepción de la satisfacción con la comunicación y sus implicancias en el compromiso organizacional en la Argentina* [Tesis doctoral,

Universidad Austral]. Repositorio institucional.

[https://www.academia.edu/14956989/Resumen Abstract Tesis Doctoral](https://www.academia.edu/14956989/Resumen_Abstract_Tesis_Doctoral)

Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 9(1), 1-24.
<https://www.researchgate.net/publication/266454597>

Belategi, O., Gago, M. y Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas: la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *Revesco*, 130, 1-23. <https://doi.org/10.5209/REVE.62812>

Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones* [Trabajo de máster, Icade Business School]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/11531/7425>

Blanco, M. y Castro, P. (agosto de 2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu*, 9(2). 215-233. <http://www.scielo.org/bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>

Brandolini A, González, M. y Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna: claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: La Crujía.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/35845>

Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3344/>

- Calderón, J., Laca, F., Pando, M., y Pedroza, F. (julio-diciembre de 2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267-277.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1400>
- Casares, E. (abril-mayo de 2007). La comunicación en la organización; la retroalimentación como fuente de satisfacción. *Razón y Palabra*, 12(56), [1-8].
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729022>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (febrero-agosto de 2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra Digital*, (20), 131-148.
<https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Castro, A., Sosa, A., y Galarza, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de Admiral Seguros. *Ámbitos*, (48), pp. 56-78.
<https://dx.doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (9a ed.). McGraw-Hill Educación.
- Claire, M., y Böhr, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu*, 2(1), [1-7].
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es
- Consejo Nacional de Educación (2020). *Proyecto Educativo Nacional al 2036: el reto de la ciudadanía plena*. Lima: Autor. <https://hdl.handle.net/20.500.12799/6910>

- Cortina, E. (julio-diciembre de 2014). El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción laboral y la intención de permanencia en el sector de contact centers. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 33(2), 94-107. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/160>
- Davis, K., y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- DeConinck, J., Johnson, J., Busbin, J. y Lockwood, F. (2008). An examination of the validity of the downs and hazen communication satisfaction questionnaire. *Marketing Management Journal*, 18(2), 145-153.
- Díaz, L. y Lovon, C. (2019). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de vigilancia y seguridad Arequipa-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10158>
- Donoso-Díaz, S. (abril-junio de 2022). Microtransformaciones y macropolíticas educacionales: construyendo un camino para la educación de las mayorías postergadas por la pandemia [Editorial]. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 30(115), 275-284. <https://doi.org/10.1590/S0104-40362022003001150001>
- Downs, C., y Hazen, M. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *International Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73. <http://dx.doi.org/10.1177/002194367701400306>
- García, M., y Flores, E. (julio-diciembre de 2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso

organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa -
Perú. *Comunicación*, 8(2), 137-147.

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

Góngora, N. (2020). *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43436>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores.

Huamán, M. & Lara, A. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [2021https://hdl.handle.net/20.500.12692/88884](https://hdl.handle.net/20.500.12692/88884)

Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>

Marín, L. (2019). *Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6960>

Medina, P. (2012). El valor estratégico de la comunicación interna hospitalaria. *Revista de Comunicación y Salud*, 2(1), 19-28.

[https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2012.2\(1\).19-28](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2012.2(1).19-28)

- Mowday, R., Steers, R., y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Muntané, J. (mayo-junio de 2010). Introducción a la investigación básica. *Rapd Online*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- Noraazian y Khalip. (2016). A three-component conceptualization of organizational commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12),16-23. https://hrmars.com/papers_submitted/2464/A_three-Component_Conceptualization_of_Organizational_Commitment.pdf
- Ocon, E., Ramírez, M., y Flores, P. (2017). Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(4), 81-89. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040731
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pedrosa, I., Suárez-Álvarez, J., y García-Cueto, E. (junio de 2014). Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-20.
<https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>
- Ramírez, Á., y Domínguez, L. (enero-junio de 2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, 41(109), 21-30.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782012000100021&lng=es&tlng=es

Real Academia Española (RAE). (2021). Organización. En *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/organización>

Redding, W. (1978). *Communication within the organization: an interpretative review of theory and research*. New York: Industrial Communication Council.
<https://instituteforpr.org/communications-within-organization-interpretive-review-theory-research/>

Rizo, M. (febrero-abril de 2011). La *Teoría de la comunicación humana* de Paul Watzlawick como obra organizadora del pensamiento sobre la dimensión interpersonal de la comunicación [Reseña de libro]. *Razón y Palabra*, (75), [1-13]. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706028.pdf>

Rivera, A., Rojas, L., Ramírez., F. y Álvarez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78212103>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Prentice Hall Hispanoamérica.

Rodríguez, A., y Pérez, A. (enero-junio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Romo-Ieroux, A. (2016). *Elementos claves que afectan el compromiso organizacional* [Tesina de licenciatura, Universidad Casa Grande]. Repositorio institucional. <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1059>
- Sallan, J., Simo, P., Fernández, V., y Enache, M. (2010). Estudio de la relación entre el compromiso organizativo y la intención de abandonar la organización: modelo de dos componentes de compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestión*, 10(2), 15-27. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estudio-de-la-relación-entre-el-compromiso/docview/853643233/se-2>
- Soto, C. (julio-diciembre de 2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación & Desarrollo*, 27(2), 57-84. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/12447>
- Tamayo, S. (julio-setiembre de 2020) Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria. *Folletos Gerenciales*, 24(3), 208-217. <https://docplayer.es/222920436-Comunicacion-interna-clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-una-reflexion-necesaria.html>
- Treviño, R. y López, J. F. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. *Contaduría y Administración*, 67 (3), 2022, 309-337. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.3173>
- Valle, Mónica. (2003). Comunicación y relaciones de trabajo. *Anagramas*, 1(2), 81-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5234356>

- Vidarte, J. (2019). *La comunicación interna y su relación con el clima organizacional en las instituciones públicas: caso Consejo Nacional de la Magistratura* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10372>
- Watzlawick, P., Beavin, J., y Jackson D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder. <https://holossanchezbodas.com/wp-content/uploads/2020/05/teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick-1.pdf>
- Wills-Espinoza, N., Cevallos, M., Sadi, G., y Ancin, I. (junio de 2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Xifra, J. (2014). *Manual de relaciones públicas e institucionale* (2a ed.). Madrid: Tecnos.
https://www.academia.edu/37758599/JORDI_XIFRA_MANUAL_DE_RELACIONES_PUBLICAS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción con la comunicación interna y compromiso organizacional en un colegio de Huancayo, en tiempos de Covid-

19

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p>	<p>V1: Satisfacción con la comunicación interna</p> <p>D1 Clima de comunicación D2 Relación con los superiores D3 Integración organizacional D4 Calidad de medios D5 Comunicación horizontal e informal. D6 Perspectiva organizacional D7 Retroalimentación personal D8 Relación con los</p>	<p>Tipo de investigación: Básico</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo correlacional</p> <p>Población: Está constituida por 51 colaboradores</p> <p>Muestra: Fue de tipo censal. Sin embargo, de la</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel de satisfacción con la comunicación interna en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio.</p>		

<p>¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19?</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo,</p>	<p>Identificar el nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de</p>	<p>El nivel del compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19, es medio.</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso afectivo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso normativo en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.</p> <p>Existe relación</p>	<p>subordinados</p> <p>V2: Compromiso organizacional</p> <p>D1 Compromiso afectivo. D2 Compromiso normativo. D3 Compromiso de continuidad.</p>	<p>población, cinco fueron excluidos por no cumplir criterios de inclusión, quedando un total de 46.</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta se aplicará de forma presencial</p> <p>Instrumento de recolección de datos Escala de compromiso organizacional de Mayer y Allen.</p> <p>CSQ: Communication Satisfaction Questionnaire de Downs y Hazen.</p>
--	--	---	---	---

en tiempos de Covid-19?	continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.	significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso de continuidad en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.		
-------------------------	---	--	--	--

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna

(Downs y Hazen)

Datos informativos:

Edad:

Sexo: F () M ()

Tiempo que labora en la institución educativa:

Vinculación laboral: Nombrado () Contratado ()

Ejerce jefatura Sí () No ()

Área: Dirección () Docente () Administración () Servicio ()

Instrucciones: A continuación, se enumeran varios tipos de información a menudo asociados con el trabajo. Indique qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad o calidad de cada tipo de información marcando con un aspa (X) las respuestas que considere conveniente.

Opciones de respuesta:

1. Muy insatisfecho (MI)
2. Insatisfecho (IS)
3. Algo insatisfecho (AI)
4. Indiferente (I)
5. Algo satisfecho (AS)
6. Satisfecho (ST)
7. Muy satisfecho (MS)

ÍTEMS		1 MI	2 IS	3 AI	4 I	5 AS	6 ST	7 MS
1	Información sobre mi progreso en mi trabajo.							
2	Noticias sobre los trabajadores.							
3	Información acerca de las políticas y objetivos de la empresa.							
4	Información sobre los requisitos de mi trabajo.							
5	Información sobre los beneficios y pagos para los empleados.							
6	Medida en la cual mi superior me escucha y me presta atención.							
7	Medida en la cual mi superior ofrece una guía para la solución de problemas relacionados con el trabajo.							
8	Información acerca de cómo mi trabajo se compara con el de los demás.							
9	La información sobre cómo se me evalúa.							

10	El reconocimiento de mis esfuerzos.							
11	Informes sobre cómo se manejan los problemas en mi trabajo.							
12	Medida en la cual mis superiores entienden los problemas que enfrentan los trabajadores.							
13	Información acerca de las políticas y metas de la dependencia.							
14	Información sobre acciones del gobierno que afecten a la organización.							
15	Información sobre los cambios en la organización.							
16	Información sobre los ingresos de la organización y estados financieros.							
17	Información acerca de los logros y/o fracasos de la organización							
18	Medida en la cual la comunicación en la organización motiva y estimula el entusiasmo para el cumplimiento de los objetivos de la misma.							
19	Medida en la cual las personas en mi organización tienen gran habilidad como comunicadores.							
20	Medida en la cual la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o sentirme una parte vital de ella.							
21	Medida en la cual recibo a tiempo la información necesaria para hacer mi trabajo.							
22	Medida en la cual los conflictos se manejan apropiadamente a través de los canales de comunicación adecuados.							
23	Medida en cual la circulación, de rumores e información no oficial, es activa en la organización.							
24	Medida en la cual mi superior está abierto a las ideas.							
25	Medida en la cual la comunicación horizontal con los demás empleados es exacta y de flujo libre.							
26	Medida en la cual mi grupo de trabajo es compatible.							
27	Medida en que nuestras reuniones están bien organizadas.							
28	Medida en la cual la cantidad de supervisión que se me hace es justa.							
29	Medida en la cual mi superior confía en mí.							

30	Medida en la cual las directivas e informes escritos son claros y concisos.							
31	Medida en la cual las prácticas de comunicación son adaptables a las situaciones de emergencia.							
32	Medida en la cual la comunicación informal es activa y precisa.							
33	Medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.							
34	Medida en que las publicaciones de mi organización son interesantes y útiles.							
35	Medida en la cual la cantidad de comunicación en la organización es correcta.							
36	Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.							
37	Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.							
38	Medida en la cual puedo evitar tener una sobrecarga de comunicación.							
38	Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.							
40	Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) se sienten responsables de promover la comunicación ascendente certera.							

Anexo 3. Escala de compromiso organizacional

(Meyer y Allen)

Instrucciones: Lea atentamente las preguntas y marque con un aspa (X) las respuestas que considere conveniente.

1. Muy en desacuerdo (MD).
2. En desacuerdo (D).
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAD).
4. De acuerdo (A).
5. Muy de acuerdo (MA).

ÍTEMS		MD	D	NAD	A	MA
1	Tengo una fuerte sensación de orgullo por pertenecer a esta institución.					
2	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
3	Me siento como si estuviera en familia en esta institución.					
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.					
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución es porque afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
10	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
13	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					

14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	Esta institución se merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a esta institución.					

Muchas gracias.

Anexo 4. Consentimiento informado

El presente estudio es conducido por Brescia Paola Rodríguez Sotelo, estudiante de Ciencias y Tecnologías de la Comunicación de la Universidad Continental. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19.

En función de ello, lo invitamos a participar de este estudio a través de dos cuestionarios, que se estima tendrá una duración de 35 minutos. Su participación es absolutamente voluntaria. Todos sus datos personales se mantendrán en estricta confidencialidad: se codificarán con un número para identificarlos de modo que se mantenga el anonimato. Además, no serán usados para ningún otro propósito que la investigación.

Su participación no involucra ningún beneficio directo para su persona. Si usted lo desea, un informe de los resultados de la investigación se le puede hacer llegar cuando la investigación haya concluido y usted lo solicite; para ello usted nos brindará el medio de comunicación más conveniente para hacerle llegar la información.

Su participación será sin costo alguno. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole. Todas las consultas o dudas que tenga sobre la investigación pueden ser atendidas en cualquier momento durante su participación. Asimismo, puede retirar su participación en el momento que lo desee sin ningún perjuicio. Si durante la entrevista alguna de las preguntas le resulta incómoda, puede decírselo al entrevistador y también puede, si así lo desea, no responderla. Una vez que acepte participar, una copia de este consentimiento informado le será entregada.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Brescia Paola Rodríguez Sotelo. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es “Determinar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal de la I.E. Enma Calle Vergara de Huancayo, en tiempos de Covid-19”.

Se me ha informado que tendré que responder preguntas en dos cuestionarios, los cuales tomarán aproximadamente 35 minutos.

Entiendo que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Brescia Paola Rodríguez Sotelo (73090028@continental.edu.pe) al teléfono 980289870.

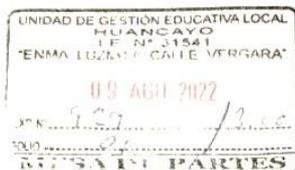
Estoy al tanto de que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados del estudio

cuando este haya concluido. Estoy al tanto de que no recibiré ninguna compensación económica por mi participación. Para esto, puedo contactar a Brescia Paola Rodríguez Sotelo (73090028@continental.edu.pe) al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del participante
Fecha

Firma del participante

Anexo 5. Permiso de nombre de la institución educativa



SOLICITO: Autorización para uso del nombre de la Institución

Mg. JUAN ALFREDO NUÑEZ CAMARENA

DIRECTOR DE LA I.E. N° 31541 "ENMA L. CALLE VERGARA"

Yo, **BRESCIA PAOLA RODRIGUEZ SOTELO**,
identificada con DNI 73090028, domiciliada en el
Jr. Ancash 1232 – Huancayo ante Ud., me presento
y digo:

Que, habiendo culminado la carrera de Ciencias de la comunicación en la Universidad Continental me dirijo a usted por ser el representante legal de la institución líneas arriba en mención para solicitarle la autorización respectiva y hacer uso del nombre de la Institución Educativa N° 31541 "Enma Luzmila Calle Vergara" en la realización del trabajo de investigación sobre **SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN COLEGIO DE HUANCAYO, EN TIEMPOS DE COVID -19**, para optar el grado de Licenciado en la carrera ya mencionada.

Por lo expuesto, pido a usted su autorización, agradeciéndole de antemano.

Atentamente:

BACH. BRESCIA PAOLA RODRÍGUEZ SOTELO
DNI 73090028

Huancayo, 08 de agosto de 2022

Anexo 6. Autorización para aplicar instrumentos de recolección de datos

SOLICITO: Autorización para
realizar trabajo de investigación

Mg. JUAN ALFREDO NUÑEZ CAMARENA

DIRECTOR DE LA I.E. N° 31541 "ENMA L. CALLE VERGARA"

Yo, BRESCIA PAOLA RODRIGUEZ SOTELO,
identificada con DNI 73090028, domiciliada en el
Jr. Ancash 1232 – Huancayo ante Ud., me presento
y digo:

Que, habiendo culminado la carrera de Ciencias de la comunicación en la Universidad Continental solicito a usted la autorización para realizar el trabajo de investigación sobre **SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN COLEGIO DE HUANCAYO, EN TIEMPOS DE COVID -19** en la institución que usted dirige, para optar el grado de Licenciado en la carrera ya mencionada, en el que se aplicará dos cuestionarios de 35 minutos en total a cada docente.

Por lo expuesto, pido a usted su autorización, agradeciéndole de antemano.

Atentamente:



BACH. BRESCIA PAOLA RODRÍGUEZ SOTELO
DNI 73090028

*Proveído
Autorizado para
realizar la
investigación
correspondiente
11/07/2022*



Huancayo, 11 de julio de 2022

Anexo 7. Aceptación para la aplicación de instrumentos de recolección de datos



I. E. "Enma Luzmila Calle Vergara"
Trabajamos y estudiamos para ser modelos de éxito

Jr. Cuero 226 - Huancayo | 064221293 | enmaluzc@hotmai.com | enmazalle_10@hotmail.com

Huancayo, 10 de agosto de 2022

ACEPTACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y USO DE NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.

Ciudad: Huancayo.

ASUNTO: respuesta a documento de fecha 09 de agosto de 2022.

Reciba un saludo cordial Bach. **BRESCIA PAOLA RODRIGUEZ SOTELO**, identificada con DNI N° 73090028 y teléfono celular N° 980289870.

Por medio de la presente, en mi calidad de representante legal de la Institución Educativa N°31541 "Enma Luzmila Calle Vergara" se otorga la **AUTORIZACIÓN** para la aplicación del instrumento de **RECOLECCIÓN DE DATOS** concerniente en dos 02 cuestionarios al personal de la I.E. N° 31541 "Enma Luzmila Calle Vergara", asimismo hacer **USO DEL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN** mencionada sólo y estrictamente en el trabajo de investigación sobre **SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN COLEGIO DE HUANCAYO, EN TIEMPOS DE COVID-19**, comprometiéndose a que la recolección se realice con los debidos protocolos de bioseguridad, por lo que no perjudicará la salud de los docentes de la institución N° 31541 "Enma Luzmila Calle Vergara".

Sin otro particular, me despido.



Juan Alfredo Nieves Camareña
DIRECTOR
C.M. 1026107059

Anexo 8. Coeficiente de validez de la Escala de compromiso organizacional

Dimensión	Ítem	Jueces			S	Mx	CVCj	Pj	CVCtc
		Juez 1	Juez 2	Juez 3					
Compromiso afectivo	1	16	16	15	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.94212963
	2	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.94212963
	3	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
	4	12	16	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
	5	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
	6	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
Compromiso normativo	13	16	13	16	45	2.8125	0.9375	0.03703704	0.90046296
	14	16	12	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
	15	12	15	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	16	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
	17	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
	18	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.96296296
Compromiso de continuidad	7	16	13	16	45	2.8125	0.9375	0.03703704	0.90046296
	8	16	14	16	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	9	16	12	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
	10	16	12	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
	11	12	15	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	12	16	16	15	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.94212963
								CVC	0.92013889

**Anexo 9. Coeficiente de validez del Cuestionario de satisfacción con la
comunicación interna**

Dimensión	ítem	Jueces			S	Mx	CVCj	Pj	CVCtc
		Juez 1	Juez 2	Juez 3					
Clima de comunicación	10	16	16	14	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	18	14	14	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.8796296
	33	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	35	12	16	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.8796296
Relación con los superiores	6	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	12	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
	24	14	12	16	42	2.625	0.875	0.03703704	0.8379629
	29	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
Integración organizacional	2	12	14	16	42	2.625	0.875	0.03703704	0.8379629
	4	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	5	13	16	16	45	2.8125	0.9375	0.03703704	0.9004629
	9	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	11	16	14	16	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	17	16	16	15	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
	20	13	14	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	40	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
Calidad de medios	22	14	14	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.8796296
	23	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	27	13	12	16	41	2.5625	0.85416667	0.03703704	0.8171296
	30	14	16	16	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	31	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
	34	12	15	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
Comunicación horizontal e informal	19	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	25	16	16	14	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	26	12	15	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	32	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	38	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
Perspectiva organizacional	3	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	7	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
	13	12	15	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	14	14	13	16	43	2.6875	0.89583333	0.03703704	0.8587963
	15	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	16	13	16	16	45	2.8125	0.9375	0.03703704	0.9004629
Retroalimentación personal	1	16	12	16	44	2.75	0.91666667	0.03703704	0.8796296
	8	16	15	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
	21	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	28	16	16	16	48	3	1	0.03703704	0.9629629
	39	15	16	16	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296

Relación con los subordinados	36	14	16	16	46	2.875	0.95833333	0.03703704	0.9212963
	37	16	16	15	47	2.9375	0.97916667	0.03703704	0.9421296
								CVC	0.9192129

**Anexo 10. Confiabilidad del instrumento de satisfacción con la comunicación
interna**

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	181,60	1024,674	,084	,957
P2	181,50	1002,474	,516	,954
P3	182,00	979,368	,627	,953
P4	181,40	1003,516	,603	,954
P5	181,65	994,766	,545	,954
P6	182,90	967,989	,590	,954
P7	182,85	988,555	,436	,955
P8	181,90	999,147	,343	,955
P9	181,60	1006,779	,321	,955
P10	182,20	990,589	,414	,955
P11	182,75	949,987	,833	,952
P12	182,60	967,726	,798	,952
P13	182,00	982,947	,643	,953
P14	182,30	972,642	,724	,953
P15	182,85	953,503	,720	,953
P16	183,40	954,884	,689	,953
P17	182,65	973,187	,714	,953
P18	182,35	989,397	,599	,954
P19	182,05	994,050	,580	,954
P20	182,05	984,892	,611	,953
P21	182,25	1010,092	,335	,955
P22	182,70	961,695	,838	,952
P23	182,90	1006,726	,381	,955
P24	182,80	967,116	,747	,953
P25	182,45	974,892	,641	,953
P26	181,45	1020,155	,244	,955
P27	182,05	984,997	,572	,954
P28	181,90	1001,463	,436	,954
P29	181,55	973,103	,705	,953
P30	182,00	987,158	,570	,954
P31	182,10	979,884	,693	,953

P32	182,65	972,239	,749	,953
P33	182,20	969,747	,764	,952
P34	181,55	1015,629	,327	,955
P35	182,10	977,779	,777	,953
P36	181,65	1001,397	,555	,954
P37	182,25	966,724	,753	,952

Anexo 11. Confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PP1	51,90	178,411	,536	,906
PP2	51,85	175,818	,635	,903
PP3	52,15	177,608	,614	,904
PP4	52,10	178,726	,655	,903
PP5	52,15	174,766	,677	,902
PP6	52,15	175,082	,627	,903
PP7	52,90	182,200	,565	,905
PP8	53,55	181,945	,519	,906
PP9	53,45	194,261	,159	,915
PP10	52,90	186,516	,419	,909
PP11	52,70	175,695	,670	,902
PP12	53,05	180,576	,495	,907
PP13	53,20	185,537	,428	,909
PP14	52,80	184,274	,542	,906
PP15	53,30	176,221	,766	,900
PP16	53,15	178,345	,638	,903
PP17	51,95	174,787	,720	,900
PP18	52,50	180,789	,625	,904

Anexo 12. Formato de validez de los instrumentos

Juez 1 - Instrumento de compromiso organizacional

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	SOTELO NARVAEZ PATRICIA ANA		
Fecha:		Instrumento:	Escala de Compromiso organizacional (Meyer y Allen)

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total

bastan para obtener la medición de esta.	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

Variable	Dimensión	Ítems	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo.	1. Tengo una fuerte sensación de orgullo por pertenecer a esta institución.	4	4	4	4
		2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	4	4	4	4
		3. Me siento como si estuviera en familia en esta institución.	4	4	4	4
		4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	3	3	3	3
		5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	4	4	4	4
		6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	4	4	4	4
	Compromiso normativo.	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	4	4	4	4
		14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	4	4	4	4
		15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	3	3	3	3
		16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	4
		17. Esta institución se merece mi lealtad.	4	4	4	4
		18. Creo que le debo mucho a esta institución.	4	4	4	4
	Compromiso de continuidad.	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	4	4	4	4
		8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	4	4	4	4

	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	4	4	4	4
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	4
	11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	3	3	3	3
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO (x) En caso de Sí, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO:


 Firma y Sello


Juez 1 - Instrumento de comunicación interna

		receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.		
	Relación con los subordinados	36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.		
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.		

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	PATRICIA ANA SOTELO NARVAEZ		
Fecha:		Instrumento:	Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna (Downs y Hazen)

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Satisfacción con la Comunicación	Clima de comunicación	10. El reconocimiento de mis esfuerzos.	4	4	4	4

	18. Medida en la cual la comunicación en la organización motiva y estimula el entusiasmo para el cumplimiento de los objetivos de la misma.	4	3	4	3
	33. Medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.	4	4	4	4
	35. Medida en la cual la cantidad de comunicación en la organización es correcta.	3	3	3	3
Relación con los superiores	6. Medida en la cual mi superior me escucha y me presta atención.	4	4	4	4
	12. Medida en la cual mis superiores entienden los problemas que enfrentan los trabajadores.	4	4	4	4
	24. Medida en la cual mi superior está abierto a las ideas.	4	3	3	4
	29. Medida en la cual mi superior confía en mí.	4	3	4	4
Integración organizacional	2. Noticias sobre los trabajadores.	3	3	3	3
	4. Información sobre los requisitos de mi trabajo.	4	4	4	4
	5. Información sobre los beneficios y pagos para los empleados.	3	3	3	4
	9. La información sobre cómo se me evalúa.	4	4	4	4
	11. Informes sobre cómo se manejan los problemas en mi trabajo.	4	4	4	4

	17. Información acerca de los logros y/o fracasos de la organización.	4	4	4	4
	20. Medida en la cual la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o sentirme una parte vital de ella.	4	3	3	3
	40. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) se sienten responsables de promover la comunicación ascendente certera.	4	4	4	4
Calidad de medios	22. Medida en la cual los conflictos se manejan apropiadamente a través de los canales de comunicación adecuados.	4	3	4	3
	23. Medida en la cual la circulación, de rumores e información no oficial, es activa en la organización.	4	4	4	4
	27. Medida en que nuestras reuniones están bien organizadas.	4	3	3	3
	30. Medida en la cual las directivas e informes escritos son claros y concisos.	3	4	4	3
	31. Medida en la cual las prácticas de comunicación son adaptables a las situaciones de emergencia.	4	4	4	4
	34. Medida en que las publicaciones de mi organización son interesantes y útiles.	3	3	3	3
Comunicación horizontal e informal	19. Medida en la cual las personas en mi organización tienen gran habilidad como comunicadores.	4	4	4	4

		25. Medida en la cual la comunicación horizontal con los demás empleados es exacta y de flujo libre.	4	4	4	4
		26. Medida en la cual mi grupo de trabajo es compatible.	3	3	3	3
		32. Medida en la cual la comunicación informal es activa y precisa.	4	4	4	4
		38. Medida en la cual puedo evitar tener una sobrecarga de comunicación.	4	4	4	4
Perspectiva organizacional		3. Información acerca de las políticas y objetivos de la empresa.	4	4	4	4
		7. Medida en la cual mi superior ofrece una guía para la solución de problemas relacionados con el trabajo.	4	4	4	4
		13. Información acerca de las políticas y metas de la dependencia.	3	3	3	3
		14. Información sobre acciones del gobierno que afecten a la organización.	4	3	4	3
		15. Información sobre los cambios en la organización.	4	4	4	4
		16. Información sobre los ingresos de la organización y estados financieros.	4	3	3	3
Retroalimentación personal		1. Información sobre mi progreso en mi trabajo.	4	4	4	4
		8. Información acerca de cómo mi trabajo se compara con el de los demás.	4	4	4	4
		21. Medida en la cual recibo a tiempo la información necesaria para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
		28. Medida en la cual la cantidad de supervisión	4	4	4	4

		que se me hace es justa.				
Relación con los subordinados		39. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.	4	3	4	4
		36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.	4	3	4	3
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO (X) En caso de SI, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO:


 Firma y Sello

 DIRECTOR GENERAL
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN
 C.A. 20100219

Juez 2 - Instrumento de compromiso organizacional

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	MS Víctor Hugo Navarro Roque		
Fecha:	11/10/22	Instrumento:	Escala de Compromiso organizacional (Meyer y Allen)

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total

bastan para obtener la medición de esta.	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

Variable	Dimensión	Ítems	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo.	1. Tengo una fuerte sensación de orgullo por pertenecer a esta institución.	4	4	4	4
		2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	4	3	4	4
		3. Me siento como si estuviera en familia en esta institución.	4	4	4	4
		4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	4	4	4	4
		5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	4	4	4	4
		6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	4	4	4	4
	Compromiso normativo.	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	3	3	3	4
		14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	3	3	3	3
		15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	4	4	3	4
		16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	4
	Compromiso de continuidad.	17. Esta institución se merece mi lealtad.	4	4	4	4
		18. Creo que le debo mucho a esta institución.	4	4	4	4
		7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	3	3	3	4
		8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	3	3	4	4

	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	3	3	3	3
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	3	3	3	3
	11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	4	4	3	4
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO En caso de Sí, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI NO ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO: *Victor Hugo Novarro Roque*
Mo. Comunicación Estratégica y Responsabilidad Social Corporativa.



Juez 2 - Instrumento de comunicación interna

		receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.		
	Relación con los subordinados	36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.		
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.		

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	Ms Victor Hugo Navarro Rojas
Fecha:	Instrumento: Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna (Downs y Hazen)

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Satisfacción con la Comunicación	Clima de comunicación	10. El reconocimiento de mis esfuerzos.	4	4	4	4

	25. Medida en la cual la comunicación horizontal con los demás empleados es exacta y de flujo libre.	4	4	4	4
	26. Medida en la cual mi grupo de trabajo es compatible.	4	3	4	4
	32. Medida en la cual la comunicación informal es activa y precisa.	4	4	4	4
	38. Medida en la cual puedo evitar tener una sobrecarga de comunicación.	4	4	4	4
Perspectiva organizacional	3. Información acerca de las políticas y objetivos de la empresa.	4	4	4	4
	7. Medida en la cual mi superior ofrece una guía para la solución de problemas relacionados con el trabajo.	4	3	4	4
	13. Información acerca de las políticas y metas de la dependencia.	4	3	4	4
	14. Información sobre acciones del gobierno que afecten a la organización.	3	3	3	4
	15. Información sobre los cambios en la organización.	4	4	4	4
	16. Información sobre los ingresos de la organización y estados financieros.	4	4	4	4
Retroalimentación personal	1. Información sobre mi progreso en mi trabajo.	3	3	3	3
	8. Información acerca de cómo mi trabajo se compara con el de los demás.	4	4	3	4
	21. Medida en la cual recibo a tiempo la información necesaria para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
	28. Medida en la cual la cantidad de supervisión	4	4	4	4

	17. Información acerca de los logros y/o fracasos de la organización.	4	4	4	4
	20. Medida en la cual la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o sentirme una parte vital de ella.	4	3	4	3
	40. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) se sienten responsables de promover la comunicación ascendente certera.	4	4	4	4
Calidad de medios	22. Medida en la cual los conflictos se manejan apropiadamente a través de los canales de comunicación adecuados.	3	3	4	4
	23. Medida en la cual la circulación, de rumores e información no oficial, es activa en la organización.	4	4	4	4
	27. Medida en que nuestras reuniones están bien organizadas.	3	3	3	3
	30. Medida en la cual las directivas e informes escritos son claros y concisos.	4	4	4	4
	31. Medida en la cual las prácticas de comunicación son adaptables a las situaciones de emergencia.	4	3	4	4
	34. Medida en que las publicaciones de mi organización son interesantes y útiles.	4	4	3	4
Comunicación horizontal e informal	19. Medida en la cual las personas en mi organización tienen gran habilidad como comunicadores.	4	4	4	4

Interna		18. Medida en la cual la comunicación en la organización motiva y estimula el entusiasmo para el cumplimiento de los objetivos de la misma.	4	3	3	4
		33. Medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.	4	4	4	4
		35. Medida en la cual la cantidad de comunicación en la organización es correcta.	4	4	4	4
	Relación con los superiores	6. Medida en la cual mi superior me escucha y me presta atención.	4	4	4	4
		12. Medida en la cual mis superiores entienden los problemas que enfrentan los trabajadores.	4	3	4	4
		24. Medida en la cual mi superior está abierto a las ideas.	3	3	3	3
		29. Medida en la cual mi superior confía en mí.	4	3	4	4
	Integración organizacional	2. Noticias sobre los trabajadores.	3	3	4	4
		4. Información sobre los requisitos de mi trabajo.	4	4	4	4
		5. Información sobre los beneficios y pagos para los empleados.	4	4	4	4
		9. La información sobre cómo se me evalúa.	4	4	4	4
		11. Informes sobre cómo se manejan los problemas en mi trabajo.	4	3	3	4

	Relación con los subordinados	que se me hace es justa.				
		39. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.	4	4	4	4
		36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.	4	4	4	4
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO (X) En caso de Si, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI () NO (X)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO: *Mo Victor Hugo Nacarro Regue*

Comunicación Estratégica y Responsabilidad Social Cooperativa.



Juez 3 – Instrumento de compromiso organizacional

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Instrumento: escala de Compromiso Organizacional

Indicación 1: Leer la matriz de operacionalización de la variable antes de rellenar el formato de validación.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	CALIFICACIÓN	INTERPRETACIÓN	INSTRUMENTO
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	1. Tengo una fuerte sensación de orgullo por pertenecer a esta institución.	6-13 14-22 23-30	Bajo Medio Alto	Escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen)
		2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.			
		3. Me siento como si estuviera en familia en esta institución.			
		4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.			
		5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.			
		6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.			
	Compromiso normativo	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	6-13 14-22 23-30		
		14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.			
		15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.			
		16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado			

		con toda su gente.			
		17. Esta institución se merece mi lealtad.			
		18. Creo que le debo mucho a esta institución.			
	Compromiso de continuidad	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	6-13 14-22 23-30		
		8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.			
		9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.			
		10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.			
		11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.			
		12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.			

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	<i>Arquímedes Rojas Torres</i>		
Fecha:	<i>18/10/2022</i>	Instrumento:	Escala de Compromiso organizacional (Meyer y Allen)

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total

bastan para obtener la medición de esta.	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

Variable	Dimensión	Ítems	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo.	1. Tengo una fuerte sensación de orgullo por pertenecer a esta institución.	4	4	4	3
		2. Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	4	4	4	4
		3. Me siento como si estuviera en familia en esta institución.	4	4	4	4
		4. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.	4	4	4	4
		5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	4	4	4	4
		6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	4	4	4	4
	Compromiso normativo.	13. Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	4	4	4	4
		14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	4	4	4	4
		15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	4	4	4	4
		16. Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	4	4	4	4
		17. Esta institución se merece mi lealtad.	4	4	4	4
		18. Creo que le debo mucho a esta institución.	4	4	4	4
	Compromiso de continuidad.	7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	4	4	4	4
		8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	4	4	4	4

	9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en la institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	4	4	4	4
	10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	4	4	4	4
	11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad.	4	4	4	4
	12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO: Rojas Torres Arquimedes


Firma y Sello

Juez 3 – Instrumento de comunicación interna

		receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.		
	Relación con los subordinados	36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.		
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.		

Indicación 2: Rellenar los datos (evaluador y fecha), leer las categorías, la escala de calificación y los indicadores, luego rellenar el formato de validación escribiendo 1, 2, 3 o 4 en donde corresponda, es posible que tenga que volver a revisar la matriz de operacionalización de la variable, no dude en hacerlo.

Evaluador:	Rojas Távus Arquimedes	Instrumento:	Cuestionario de satisfacción con la comunicación interna (Downs y Hazen)
Fecha:	18/10/22		

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión

lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial (parcial o sutil) con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Satisfacción con la Comunicación	Clima de comunicación	10. El reconocimiento de mis esfuerzos.	4	4	3	3

Interna	Relación con los superiores	18. Medida en la cual la comunicación en la organización motiva y estimula el entusiasmo para el cumplimiento de los objetivos de la misma.	4	4	4	4
		33. Medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.	4	4	4	4
		35. Medida en la cual la cantidad de comunicación en la organización es correcta.	4	4	4	4
		6. Medida en la cual mi superior me escucha y me presta atención.	4	4	4	4
		12. Medida en la cual mis superiores entienden los problemas que enfrentan los trabajadores.	4	4	4	4
		24. Medida en la cual mi superior está abierto a las ideas.	4	4	4	4
	Integración organizacional	29. Medida en la cual mi superior confía en mí.	4	4	4	4
		2. Noticias sobre los trabajadores.	4	4	4	4
		4. Información sobre los requisitos de mi trabajo.	4	4	4	4
		5. Información sobre los beneficios y pagos para los empleados.	4	4	4	4
		9. La información sobre cómo se me evalúa.	4	4	4	4
		11. Informes sobre cómo se manejan los problemas en mi trabajo.	4	4	4	4

Calidad de medios	17. Información acerca de los logros y/o fracasos de la organización.	4	4	4	3
	20. Medida en la cual la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o sentirme una parte vital de ella.	4	4	4	4
	40. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) se sienten responsables de promover la comunicación ascendente certera.	4	4	4	4
	22. Medida en la cual los conflictos se manejan apropiadamente a través de los canales de comunicación adecuados.	4	4	4	4
	23. Medida en la cual la circulación, de rumores e información no oficial, es activa en la organización.	4	4	4	4
	27. Medida en que nuestras reuniones están bien organizadas.	4	4	4	4
	30. Medida en la cual las directivas e informes escritos son claros y concisos.	4	4	4	4
	31. Medida en la cual las prácticas de comunicación son adaptables a las situaciones de emergencia.	4	4	4	4
	34. Medida en que las publicaciones de mi organización son interesantes y útiles.	4	4	4	4
	Comunicación horizontal e informal	19. Medida en la cual las personas en mi organización tienen gran habilidad como comunicadores.	4	4	4

		25. Medida en la cual la comunicación horizontal con los demás empleados es exacta y de flujo libre.	4	3	4	3
		26. Medida en la cual mi grupo de trabajo es compatible.	4	4	4	4
		32. Medida en la cual la comunicación informal es activa y precisa.	4	4	4	4
		38. Medida en la cual puedo evitar tener una sobrecarga de comunicación.	4	4	4	4
	Perspectiva organizacional	3. Información acerca de las políticas y objetivos de la empresa.	4	4	4	4
		7. Medida en la cual mi superior ofrece una guía para la solución de problemas relacionados con el trabajo.	4	4	4	4
		13. Información acerca de las políticas y metas de la dependencia.	4	4	4	4
		14. Información sobre acciones del gobierno que afecten a la organización.	4	4	4	4
		15. Información sobre los cambios en la organización.	4	4	4	4
		16. Información sobre los ingresos de la organización y estados financieros.	4	4	4	4
	Retroalimentación personal	1. Información sobre mi progreso en mi trabajo.	4	4	4	4
		8. Información acerca de cómo mi trabajo se compara con el de los demás.	4	4	4	4
		21. Medida en la cual recibo a tiempo la información necesaria para hacer mi trabajo.	4	4	4	4
		28. Medida en la cual la cantidad de supervisión				

		que se me hace es justa.	4	4	4	4
	Relación con los subordinados	39. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son receptivos a las evaluaciones, sugerencias y críticas.	4	4	4	4
		36. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) son sensibles a la comunicación directiva hacia abajo.	4	4	4	4
		37. Medida en la cual mis colaboradores (docentes, padres o estudiantes) anticipan mis necesidades de información.	4	4	4	3

¿Hay alguna dimensión o ítem que tiene observación (es)? SI () NO (x) En caso de Si, ¿Qué ítems son y cuales con las observaciones?

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JURADO: Rojas Torres Arquimedes



 Firma y Sello

Anexo 13. Base de datos

Satisfacción_Compromiso.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: ID 1

Visible: 14 de 14 variables

ID	Edad	Sexo	Vinculación_Laboral	Satisfacción	Satisfacción_Categoría	Compromiso_Organizacional	Compromiso_Organizacional_Categoría	D1_Compromiso_afectivo	D1_Categoría	D2_Compromiso_normativo	D2_Categoría	D3_Compromiso_continuadad	D3_Categoría
1	56	Femenino	Nombrado	223	Alto	52	Medio	24	Alto	12	Bajo	16	Medio
2	50	Femenino	Nombrado	192	Medio	27	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	12	Bajo
3	43	Maculino	Nombrado	200	Alto	48	Medio	19	Medio	17	Medio	12	Bajo
4	38	Maculino	Contratado	216	Alto	50	Medio	29	Alto	12	Bajo	9	Bajo
5	52	Maculino	Nombrado	235	Alto	59	Medio	30	Alto	11	Bajo	18	Medio
6	35	Maculino	Contratado	197	Medio	52	Medio	15	Medio	18	Medio	19	Medio
7	50	Femenino	Nombrado	185	Medio	61	Medio	25	Alto	20	Medio	16	Medio
8	54	Maculino	Nombrado	188	Medio	55	Medio	28	Alto	18	Medio	9	Bajo
9	54	Maculino	Nombrado	236	Alto	58	Medio	30	Alto	16	Medio	12	Bajo
10	47	Femenino	Nombrado	185	Medio	27	Bajo	6	Bajo	9	Bajo	12	Bajo
11	50	Femenino	Nombrado	136	Medio	53	Medio	23	Alto	16	Medio	14	Medio
12	46	Femenino	Nombrado	140	Medio	50	Medio	18	Medio	18	Medio	14	Medio
13	62	Femenino	Nombrado	144	Medio	52	Medio	17	Medio	18	Medio	17	Medio
14	34	Femenino	Nombrado	138	Medio	58	Medio	22	Medio	20	Medio	16	Medio
15	52	Maculino	Nombrado	163	Medio	60	Medio	24	Alto	20	Medio	16	Medio
16	52	Femenino	Nombrado	183	Medio	58	Medio	24	Alto	19	Medio	15	Medio
17	51	Femenino	Nombrado	183	Medio	55	Medio	21	Medio	19	Medio	15	Medio
18	45	Maculino	Nombrado	199	Medio	76	Alto	29	Alto	27	Alto	20	Medio
19	28	Femenino	Contratado	232	Alto	75	Alto	25	Alto	23	Alto	27	Alto
20	55	Femenino	Nombrado	162	Medio	72	Alto	24	Alto	24	Alto	24	Alto
21	65	Femenino	Nombrado	197	Medio	81	Alto	30	Alto	30	Alto	21	Medio
22	60	Femenino	Nombrado	199	Medio	76	Alto	25	Alto	27	Alto	24	Alto
23	50	Femenino	Nombrado	199	Medio	52	Medio	17	Medio	18	Medio	17	Medio
24	55	Maculino	Nombrado	141	Medio	51	Medio	23	Alto	17	Medio	11	Bajo
25	56	Maculino	Nombrado	172	Medio	50	Medio	17	Medio	18	Medio	15	Medio

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Satisfacción_Compromiso.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 ID	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2 Edad	Numérico	8	0	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3 Sexo	Numérico	8	0	Sexo	{1, Femenin...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4 Vinculación...	Numérico	8	0	Vinculación lab...	{1, Contrata...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5 Satisfacción	Numérico	8	0	Satisfacción co...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6 Satisfacción...	Numérico	8	0	Nivel de satisfi...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7 Compromis...	Numérico	8	0	Compromiso or...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8 Compromis...	Numérico	8	0	Nivel de compr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 D1_Comprom...	Numérico	8	0	Compromiso Af...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10 D1_Categoría	Numérico	8	0	Nivel de compr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11 D2_Comprom...	Numérico	8	0	Compromiso N...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12 D2_Categoría	Numérico	8	0	Nivel de compr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 D3_Comprom...	Numérico	8	0	Compromiso de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14 D3_Categoría	Numérico	8	0	Nivel de compr...	{1, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo 14. Fotografía de la recolección de datos





