



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas

La comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto, Arequipa, 2024.

Tesis presentada por:

Salazar Alanya, Gerardo Roberto

ORCID: 0009-0003-8193-9756

Marquez Cruz, Carlos Arturo

ORCID: 0009-0004-1594-0860

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Dr. Vera Ballon, Ernesto Luis

ORCID: 0000-0002-0193-3609

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 19 de Octubre del 2025

Dictamen: 013124-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 013124, presentado por:

2017223001 - MARQUEZ CRUZ CARLOS ARTURO

2015203491 - SALAZAR ALANYA GERARDO ROBERTO

Titulado:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA THALES DE MILETO, AREQUIPA, 2024.

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29395379 - TACO TAMO JUAN HECTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**70861840 - CARDENAS NUÑEZ BETH EVELYN
DICTAMINADOR**



LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA THALES DE MILETO, AREQUIPA, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	7%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	5%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.upn.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	revistas.unjbg.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.une.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
	Trabajo del estudiante	
7	repositorio.upt.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	revista.sangregorio.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Universidad Politécnica del Perú	1%
	Trabajo del estudiante	
10	apps.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

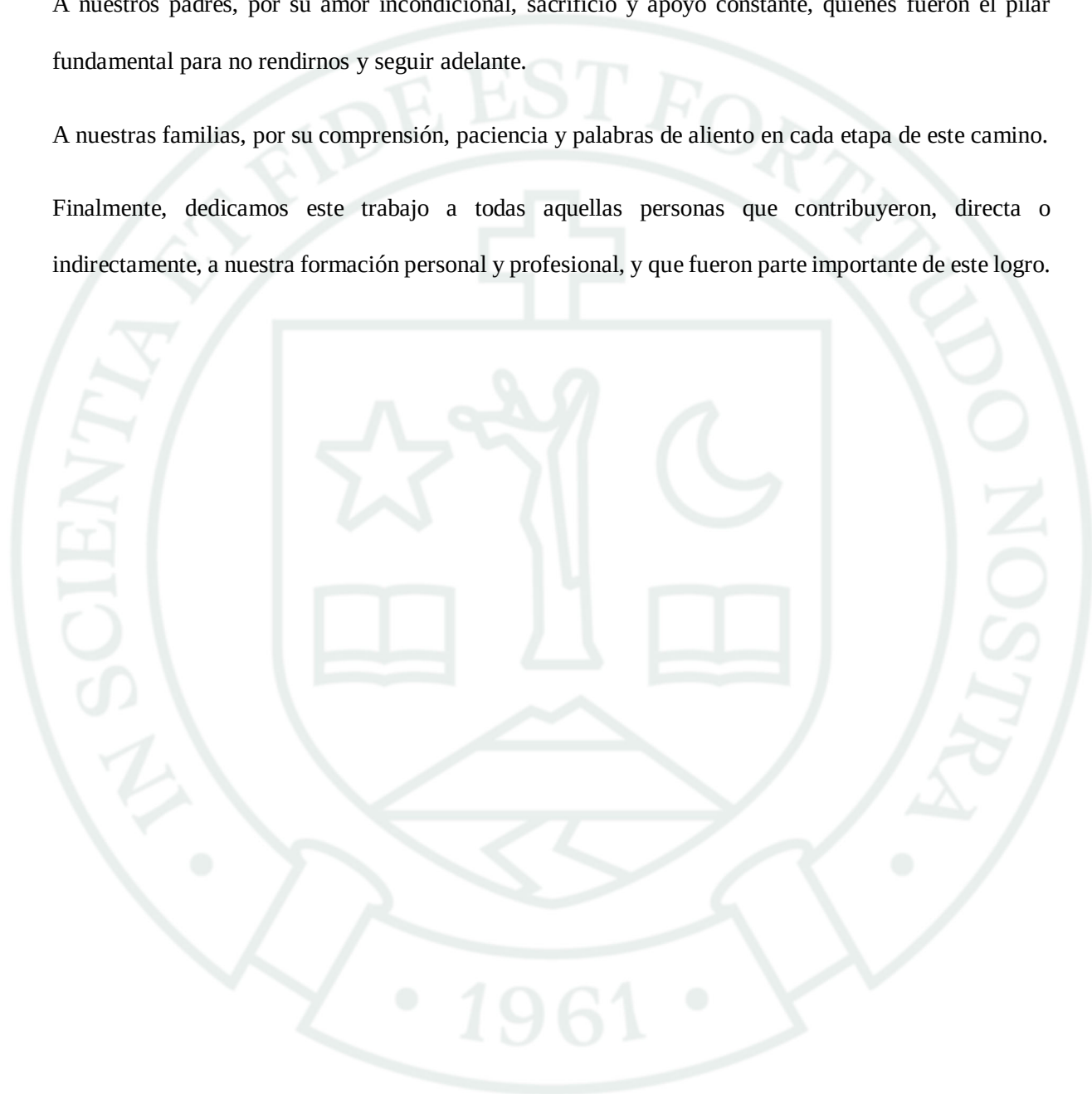
Dedicatoria

Dedicamos la presente tesis, en primer lugar, a Dios, por guiarnos con sabiduría, fortaleza y fe a lo largo de todo este proceso académico, permitiéndonos superar cada dificultad y alcanzar esta meta.

A nuestros padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, quienes fueron el pilar fundamental para no rendirnos y seguir adelante.

A nuestras familias, por su comprensión, paciencia y palabras de aliento en cada etapa de este camino.

Finalmente, dedicamos este trabajo a todas aquellas personas que contribuyeron, directa o indirectamente, a nuestra formación personal y profesional, y que fueron parte importante de este logro.



Agradecimientos

Agradecemos a Dios por guiarnos y darnos la fortaleza para culminar esta importante etapa. Asimismo, a nuestros padres y familias por su apoyo incondicional y motivación constante. De igual manera, expresamos nuestro reconocimiento a nuestros docentes y asesor por su orientación y valiosos aportes en el desarrollo de esta investigación.

De manera muy especial, dedicamos este trabajo a la memoria de nuestro colega y amigo, Itamar Franco Alvaro Alcocer, quien nos acompañó siempre con su apoyo incondicional y cuya reciente partida deja una huella profunda en nosotros; su ejemplo seguirá presente en nuestro camino profesional. Asimismo, dedicamos este logro a nuestra querida amiga, Camila Nina Arratia, a quien acompañamos con todo nuestro cariño y esperanza en su salud. Esta tesis va en nombre de estas dos maravillosas personas a quienes estimamos profundamente. Finalmente, agradecemos el compromiso y la dedicación compartida que hicieron posible alcanzar juntos este logro.

Resumen

La investigación denominada: La comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto, Arequipa, 2024. tuvo como objetivo primordial: Determinar la comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, el nivel correspondió al descriptivo correlacional, se desarrolló con un enfoque mixto, la población y muestra se ha constituido por 27 trabajadores de la institución educativa en estudio, el cual fue determinada por criterios de selección de los investigadores, la técnica e instrumento utilizado fue la encuesta y el cuestionario, los cuales se plantearon conforme a las variables, dimensiones e indicadores. Se concluye que la variable comunicación organizacional interna, debido a que se obtiene un p de 0,000 ($p < 0,05$) y un R de 0,638., lo cual permite indicar que la comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución, además de acuerdo al R de Pearson la intensidad de la correlación es considerable.

Palabras clave: Comunicación, Compromiso, Ascendente.

Summary

The research called: Internal organizational communication and its influence on organizational commitment in the Thales educational institution of Mileto, Arequipa, 2024. had as its primary objective: Determine internal organizational communication and its influence on organizational commitment in the Thales educational institution of Mileto Arequipa, 2024. The methodology used was applied, the level corresponded to the descriptive correlational, it was developed with a mixed approach, the population and sample consisted of 27 workers from the educational institution under study, which was determined by criteria When selecting the researchers, the technique and instrument used was the survey and the questionnaire, which were proposed according to the variables, dimensions and indicators. It is concluded that the internal organizational communication variable, because a p of 0.000 ($p < 0.05$) and an R of 0.638 is obtained, which allows us to indicate that internal organizational communication positively and significantly influences organizational commitment in the institution, and according to Pearson's R, the intensity of the correlation is considerable.

Keywords: Communication, Commitment, Upward.

Índice

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS..... 3

1.1. Descripción problema 3

1.2. Variables 4

1.3. Interrogantes 7

1.3.1. *Interrogante General*..... 7

1.3.2. *Interrogantes Específicas* 7

1.4. Justificación 7

1.4.1. *Justificación teórica* 7

1.4.2. *Justificación práctica* 7

1.4.3. *Justificación metodológica* 8

1.4.4. *Justificación Social* 8

1.3. Objetivos 8

1.3.1. *Objetivo General* 8

1.3.2. *Objetivos Específicos*..... 8

1.5. Marco Teórico 9

1.5.1. *Comunicación organizacional interna* 9

1.5.2. *Compromiso organizacional*..... 13

1.6. Antecedentes..... 17

1.6.1. *Internacionales* 17

1.6.2. *Nacionales* 18

1.6.3. *Locales* 20

1.7. Hipótesis..... 21

1.7.1. *Hipótesis General*..... 21

1.7.2. *Hipótesis Específico* 21

CAPÍTULO II: ASPECTOS METODOLOGICOS 22

2.1. Técnicas e instrumentos 22

2.2. Estructuras de los Instrumentos	22
2.3. Campo de Verificación	22
2.3.1. <i>Ámbito</i>	22
2.3.2. <i>Temporalidad</i>	22
2.3.3. <i>Unidades de Estudio (Universo y Muestra)</i>	22
2.4. Estrategia de recolección de Datos	23
2.5. Recursos necesarios (Humanos, Recursos, Financieros).....	23
2.6. Cronograma de la investigación	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
3.1. Análisis de Confiabilidad del instrumento.....	25
3.2. Análisis descriptivo.....	26
3.3. Análisis inferencial	42
3.3.1. <i>Hipótesis General</i>	43
3.3.2. <i>Hipótesis específica 1</i>	44
3.3.3. <i>Hipótesis específica 2</i>	45
3.3.4. <i>Hipótesis específica 3</i>	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	5
Tabla 2	Matriz de consistencia	6
Tabla 3.	Alfa de Cronbach sobre la variable 1: Comunicación organizacional interna	25
Tabla 4.	Alfa de Cronbach sobre la variable 2: Compromiso organizacional.....	25
Tabla 5.	Niveles de la variable 1: Comunicación organizacional interna	26
Tabla 6.	Niveles de la dimensión 1: Comunicación ascendente.....	28
Tabla 7.	Niveles de la dimensión 2: Comunicación descendente.....	30
Tabla 8.	Niveles de la dimensión 3: Comunicación horizontal	32
Tabla 9.	Niveles de la variable 2: Compromiso organizacional.....	34
Tabla 10.	Niveles de la dimensión 1: Compromiso afectivo	36
Tabla 11.	Niveles de la dimensión 2: Compromiso normativo	38
Tabla 12.	Niveles de la dimensión 3: Compromiso de continuidad	40
Tabla 13.	Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.....	42
Tabla 14.	Prueba de Pearson entre la variable 1: Comunicación organizacional interna y la variable 2: Compromiso organizacional	43
Tabla 15.	Prueba de Pearson entre la dimensión 1: Comunicación ascendente y la variable 2: Compromiso organizacional	44
Tabla 16.	Prueba de Pearson entre la dimensión 2: Comunicación descendente y la variable 2: Compromiso organizacional	45
Tabla 17.	Prueba de Pearson entre la dimensión 3: Comunicación horizontal y la variable 2: Compromiso organizacional	46

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable 1: Comunicación organizacional interna.....	26
Figura 2. Niveles de la dimensión 1: Comunicación ascendente	28
Figura 3. Niveles de la dimensión 2: Comunicación descendente	30
Figura 4. Niveles de la dimensión 3: Comunicación horizontal.....	32
Figura 5. Niveles de la variable 2: Compromiso organizacional.....	34
Figura 6. Niveles de la dimensión 1: Compromiso afectivo	36
Figura 7. Niveles de la dimensión 2: Compromiso normativo	38
Figura 8. Niveles de la dimensión 3: Compromiso de continuidad	40

Índice de anexos

Anexo 1 Cuestionario.....	54
Anexo 2 Base de datos	56



INTRODUCCIÓN

Las personas, como recurso humano en las organizaciones, juegan un papel crucial en el éxito o fracaso de los procesos y actividades, siempre que los colaboradores realicen sus tareas con un fuerte Compromiso Organizacional (CO). Es fundamental destacar que el esfuerzo que emplean los empleados conduce al logro total de las metas de la organización, lo que permite evaluar su contribución. Cuando se observa que el personal dedica atención detallada a la eficacia de los objetivos y estos se alcanzan, se puede evidenciar que los resultados, tanto en términos concretos como prácticos, tienen un impacto positivo en la organización. Todo esto refleja un trabajo bien hecho, lo cual caracteriza a los empleados comprometidos con el CO (Cuenca y Lopez, 2020).

La responsabilidad de guiar a las organizaciones en la dirección correcta y aplicar las estrategias adecuadas recae en los directivos o gerentes. Sin embargo, los encargados de la gestión del capital humano, que son los que componen y dan vida a las organizaciones, juegan un papel crucial. La premisa estructural no debe limitarse solo a seleccionar al colaborador adecuado para promover los objetivos organizacionales; también debe basarse en la calidad de las personas y su disposición a comprometerse de manera integral, no solo en aspectos específicos. Además, es importante que el clima laboral sea armonioso, flexible y basado en el consenso, lo cual debe ser fomentado por el gestor de personal o la dirección de la organización. Su tarea fundamental es desarrollar y fortalecer las habilidades de los empleados, valorar su esfuerzo y fomentar una buena Comunicación Interna (Ames, 2021).

Cuando se habla de la Comunicación Interna (CI), se entiende como el intercambio de información dentro de una organización. La CI es esencial para alcanzar el Compromiso Organizacional (CO), por lo que es fundamental ofrecer los recursos adecuados para asegurar

que la información circule de manera fluida y eficiente dentro de la entidad (Díaz y Vásquez, 2022).

El informe de investigación está estructurado en tres capítulos que abarcan los aspectos esenciales de la investigación. En el Capítulo I: Bases teóricas, se presenta la justificación problemática, definiendo campo, área y línea de investigación. También se operacionalizan las variables en estudio, se plantean preguntas, objetivos e hipótesis, y se desarrolla la teoría en torno a las variables estudiadas y los antecedentes teóricos.

Capítulo II: Consideraciones metodológicas: describe las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, haciendo énfasis en la justificación del campo de verificación y las técnicas de recolección de datos que permitieron el desarrollo de la investigación.

Finalmente, el Capítulo III: Resultados: El análisis estadístico descriptivo e inferencial, según los objetivos de la investigación, arroja los siguientes resultados. Este capítulo finaliza con las conclusiones y recomendaciones del análisis.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1. Descripción problema

A nivel global, según el estudio realizado por Herrera y De Las Heras (2020), en el que se evaluó el nivel de Compromiso Organizacional (CO) de colaboradores en una muestra de 142 países, se observó que el 13% de los participantes presentaron características relacionadas con el CO. Esto pone de manifiesto una deficiencia en el CO y subraya la necesidad urgente de implementar estrategias que mejoren estos niveles.

En este contexto, varios países de Latinoamérica presentaron resultados positivos. Según Vidal (2022), el nivel de Compromiso Organizacional (CO) en esta región alcanzó un 62%, lo que representa un desempeño favorable en comparación con otras partes del mundo. Sin embargo, en países como Argentina, Brasil y Chile, tras estudiar 1,200 empresas, se comprobó que es necesario trabajar en esta variable (CO) para fomentar mejoras en este aspecto.

Según Saravia y Grandez (2021), en el contexto de las actividades realizadas en Perú, las organizaciones buscan alcanzar el Compromiso Organizacional (CO) mediante un enfoque en el que los directivos establecen metas y asignan responsabilidades a cada empleado, lo que, a su vez, los motiva a cumplir con los objetivos establecidos.

La institución denominada unidad de estudio para la presente investigación, presenta problemas específicos donde los docentes en ciertas ocasiones no vienen cumpliendo con las acciones establecidas en el cronograma mensual, lo que conlleva a que las clases se perjudiquen, puesto que los directivos se ven en la obligación de emitir avisos por incumplimiento de actividades asignadas que la plana docente debe ejecutar.

Pero también hay que recalcar que los maestros no toman la iniciativa propia de hacer sus obligaciones y los alumnos se ven afectados. También, por la situación que se está viviendo

con el regreso a clases presenciales, no se encuentran planteamientos innovadores para el fortalecimiento del aprendizaje y las actividades pedagógicas para un mejor rendimiento de los estudiantes. Tampoco hay propuestas para modernizar la gestión administrativa. A pesar de que los directivos convocan a reuniones y apoyan a los docentes, éstos no toman la iniciativa ni buscan soluciones a las problemáticas, esperan a que todo se lo resuelvan sus superiores. Esto genera cuellos de botella y sobrecarga a los directivos. En conclusión, no hay compromiso de los maestros en la institución educativa.

a. Campo, Área y Línea

- **Campo:** Ciencias Administrativas
- **Área:** Administración
- **Línea:** Recursos Humanos

b. Tipo de problema

- **Tipo:** Aplicada
- **Nivel:** Descriptivo – Correlacional
- **Enfoque:** Mixto

1.2. Variables

Comunicación Organizacional Interna: El conjunto de actividades que hace una organización para establecer y mantener buenas relaciones con sus integrantes, por medio de los diferentes canales de comunicación que permitan mantenerlos informados, vinculados y motivados para que su trabajo ayude a lograr los objetivos de la organización.

Compromiso organizacional: Se refiere al grado de identificación que un trabajador posee con una organización y sus metas, junto con el anhelo de continuar integrándose en la misma.

a. Operacionalización de variables (Variables, sub variables, indicadores y medios)

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	SUB VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TECNICA E INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA (Díaz & Vásquez, 2022)	Comunicación ascendente	Comunicar Oportunamente Brindar Atención Comentarios y sugerencia Confianza con el jefe	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Encuesta Cuestionario
	Comunicación descendente	Recibe información de compromiso. Comprender la información Comunicación clara y asertiva Desarrolla con eficiencia su trabajo		
	Comunicación horizontal	Solución de problemas Compartir experiencias		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Comunicación clara y Asertiva Lazos emocionales Orgullo de pertinencia a la institución Percepción de satisfacción de las necesidades	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Encuesta Cuestionario
	Compromiso normativo	Obligación moral Lealtad Reciprocidad		
	Compromiso de continuidad	Motivación en el Sueldo Necesidad económica Beneficios		

Nota. Elaborado por los autores.

b. Matriz de Consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Interrogantes	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	General	General	
¿Cómo es la comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?	Determinar la comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.	La comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Descriptiva – Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Específicos	Específicos	Específicos	
• ¿Cómo es la comunicación ascendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024? • ¿Cómo es la comunicación descendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024? • ¿Cómo es la comunicación horizontal y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?	• Describir la comunicación ascendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. • Identificar la comunicación descendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. • Analizar la comunicación horizontal y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.	• La comunicación ascendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024. • La comunicación descendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024. • La comunicación horizontal influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024.	

Nota. Elaborado por los autores.

1.3. Interrogantes

1.3.1. Interrogante General

¿Cómo es la comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?

1.3.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cómo es la comunicación ascendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?
- ¿Cómo es la comunicación descendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?
- ¿Cómo es la comunicación horizontal y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La fundamentación teórica de la investigación reside en que la realidad problemática, los antecedentes y los fundamentos teóricos ofrecen un esquema para una comprensión más profunda de ambas variables. Numerosas corporaciones e instituciones aún desconocen la importancia de la comunicación interna y su evolución en los años recientes. Asimismo, se subestima la relevancia del compromiso organizacional y su repercusión en el rendimiento y bienestar de los miembros del equipo. Este estudio tiene como objetivo proporcionar un análisis exhaustivo de estos elementos, respaldado por los antecedentes y el marco teórico.

1.4.2. Justificación práctica

Los hallazgos de este estudio poseen una relevancia práctica para otras entidades del sector y para aquellas que buscan investigar la comunicación interna y el compromiso organizacional. Este estudio es esencial dado que facilita la comprensión de la manera en que la comunicación interna incide en el compromiso de los colaboradores, abordando la

comunicación ascendente, descendente y horizontal. Esto propiciará un mayor compromiso entre los trabajadores y la misión de la organización, lo que facilitará el logro del éxito organizacional.

1.4.3. Justificación metodológica

La metodología y los instrumentos utilizados en el estudio servirán para futuras investigaciones, y formara parte del antecedente investigativo.

1.4.4. Justificación Social

El fundamento social reside en que este documento funciona como un diagnóstico para que la entidad en estudio identifique áreas de mejora en sus procedimientos, con la finalidad de optimizar el compromiso organizacional mediante una comunicación interna más efectiva.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la comunicación organizacional interna y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la comunicación ascendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.
- Identificar la comunicación descendente y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.
- Analizar la comunicación horizontal y su influencia con el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

1.5. Marco Teórico

1.5.1. Comunicación organizacional interna

Según Canual (2024), la comunicación interna se refiere al intercambio de mensajes dentro de una organización, que circulan en todas las direcciones. Su desarrollo depende del plan estratégico, la cultura organizacional y los objetivos establecidos.

Según John (2020), la comunicación interna utiliza diversos medios para mantener a todos los miembros de la organización informados e integrados, fomentando buenas relaciones que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Claro et al. (2022), la tecnología ha implementado innovadoras modalidades de administración mediante entornos y medios virtuales. No obstante, una comunicación interna insuficiente puede originar dificultades tales como la falta de motivación e integración del personal, obstáculos para establecer un entorno armónico y productivo, falta de sentido de pertenencia, dificultades en la colaboración, falta de claridad en la distribución de responsabilidades, conflictos internos y impedimentos para alcanzar los objetivos y asegurar la calidad educativa.

La Comunicación Organizacional Interna (COI) es fundamental para el funcionamiento de toda organización, ya que determina la forma en que interactúan los miembros del equipo, se toman las decisiones y se desempeña la organización en general (Araque et al., 2017).

De acuerdo con Castro et al. (2022), la comunicación organizacional es el proceso a través del cual se intercambian ideas, sentimientos, información y entendimiento entre personas y grupos en la organización. Valenzuela et al. (2020) la definen como el proceso de compartir información, ideas, puntos de vista, emociones, con el propósito de lograr objetivos comunes. Otros autores la definen como el proceso por el cual se intercambia información, conocimientos, ideas, sentimientos y mensajes entre los miembros de la organización para lograr sus objetivos y mejorar su desempeño.

De acuerdo con Díaz y Vásquez (2022), la Comunicación Organizacional Interna (COI) promueve el intercambio de información y la comprensión entre los integrantes de la organización, facilitando así una colaboración eficiente. Tiene una función esencial en la consecución de los objetivos organizativos y en la generación de un entorno laboral positivo y productivo.

Según Charry (2018), la comunicación interna debe ser gestionada de manera planificada, con objetivos y resultados claros. Debe funcionar como una herramienta sistémica que optimice la eficiencia y efectividad de la organización.

Castro et al. (2022) señalan que la falta de una comunicación interna efectiva, junto con los rumores y el secretismo, son problemas frecuentes en las organizaciones, los cuales causan desmotivación y conflictos entre los empleados.

Para este estudio se consideraron las dimensiones de la comunicación interpersonal (COI) planteadas por Díaz y Vásquez (2022), que incluyen la "comunicación ascendente" (de los empleados a los directivos), "comunicación descendente" (de los directivos a los empleados) y "comunicación horizontal" (entre compañeros del mismo nivel jerárquico).

a. Comunicación ascendente.

Según Castro et al. (2022), es la información que los empleados comunican a sus superiores en forma de preguntas, opiniones o sugerencias. El fin último es mejorar la moral y las actitudes de los trabajadores.

Su aplicación es escasa por los compromisos de las organizaciones, ya que no se le presta la atención requerida y los directivos no la consideran fundamental para conocer el clima social de la empresa. Pero la aplicación de la comunicación ascendente demuestra que la empresa se preocupa por sus empleados y los hace sentir seguros de contribuir al éxito de la empresa.

- **Comunicación oportuna.**

La comunicación oportuna es crucial para asegurar la transparencia, ya que permite que las personas estén informadas y puedan tomar decisiones fundamentadas. Al compartir la información de manera rápida, se previenen malentendidos, confusiones y especulaciones (Díaz y Vásquez, 2022).

- **Atención al personal.**

La atención individualizada es un proceso de ayuda para el cambio de la persona, para que pueda afrontar la vida y adaptarse al medio (Charry, 2018).

- **Comentarios y sugerencia.**

Las opiniones y recomendaciones de los empleados pueden ser una herramienta valiosa para mejorar el rendimiento y la dinámica del equipo en una empresa (Castro et al., 2022).

- **Confianza con el jefe.**

La confianza es crucial en la relación con un jefe, ya que influye en la interacción y productividad de la empresa. Cuando existe confianza, los empleados se sienten cómodos compartiendo ideas, opiniones e inquietudes, confiando en que el jefe escuchará y tomará en cuenta sus comentarios (John, 2020).

b. Comunicación descendente.

La comunicación descendente comprende el intercambio de información entre los directivos y los empleados, con el objetivo de optimizar su eficiencia. Esta comunicación tiende a adoptar una perspectiva autoritaria y es esencial para la información, coordinación, motivación y estimulación de los colaboradores (Díaz y Vásquez, 2022).

- **Información de compromiso.**

Se refiere a un documento que resume detalles clave como calendarios y recursos necesarios para ejecutar una acción, creado generalmente en la fase de planificación (John, 2020).

- **Comprender la información.**

La comunicación directiva implica estrategias para transmitir mensajes tanto internos como externos, basándose en la credibilidad y la afectividad para garantizar su efectividad (Araque et al., 2017).

- **Comunicación clara y asertiva.**

La comunicación asertiva es la capacidad de expresar pensamientos y sentimientos de forma clara y respetuosa, esencial para las relaciones laborales saludables (Castro et al., 2022).

- **Eficiencia laboral.**

La eficiencia laboral se refiere a la capacidad de realizar tareas con el mínimo esfuerzo, tiempo y recursos, buscando la optimización en la realización de actividades (Charry, 2018).

- c. **Comunicación horizontal.**

La comunicación horizontal implica la transmisión de datos entre empleados de un mismo nivel jerárquico, lo que promueve la coordinación y la resolución de problemas. Además, fomenta la asistencia emocional y el control organizacional (Díaz y Vásquez, 2022).

- **Solución de problemas.**

Es el proceso de aplicar razonamiento para resolver conflictos o problemas, útil tanto en lo personal como en lo laboral (Valenzuela et al., 2020).

- **Compartir experiencias.**

Compartir experiencias laborales ayuda a construir redes profesionales y mejorar la productividad (Charry, 2018).

1.5.2. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es esencial para lograr la satisfacción laboral, ya que se va a concretar el logro de objetivos, en los que todos van a colaborar. Lo que, a su vez, permitirá satisfacer sus necesidades personales y estimulará el comportamiento ciudadano organizacional (Vidal, 2022).

Sobre los componentes teóricos del compromiso organizacional, Saravia y Grandez (2021) señalan que su estudio debería abordar el carácter multidimensional. El compromiso afectivo se relaciona principalmente con la satisfacción laboral, las normas y la visión del trabajador hacia la organización; el compromiso normativo se basa en la confianza y la dependencia. Ambos determinarán el compromiso de continuidad, en el que la confianza y las normas influyen directamente en la satisfacción laboral, mientras que el compromiso afectivo lo hace indirectamente.

Otro factor del compromiso emocional es la satisfacción laboral, que se genera por la interacción de los empleados en todas sus fases, desde las recompensas hasta la carga de trabajo. Las normas de interacción y corporativas también influyen, son las que regulan las interacciones interpersonales y corporativas, cuya comunicación permite la sincronización de los intereses y objetivos de los empleados con los de la organización. Aunque la relación entre las normas y el compromiso organizacional se ha estudiado poco, sí que influyen en el compromiso emocional. Las políticas de la empresa pueden afectar la dimensión emocional de la relación del trabajador con la empresa, haciendo notar la importancia de la interacción social (Estrada y Mamani, 2020).

Valenzuela (2020) plantea que el compromiso organizacional genera una identificación a través de un estado mental positivo, donde cada individuo demuestra esfuerzo y dedicación en su trabajo sin dejar de lado el compromiso hacia la organización. Según Herrera y De Las Heras (2020), el compromiso es la actitud favorable de los empleados hacia las obligaciones

que tienen encomendadas, mostrándose motivados y satisfechos desde el inicio hasta el final de su jornada laboral.

El modelo más reconocido de compromiso organizacional es el de Meyer y Allen (1991), que distingue tres tipos: afectivo (conexión emocional del trabajador con la organización), de continuidad (necesidad de permanecer en la organización por haber invertido en ella) y normativo (obligación moral de permanecer en la organización por un contrato psicológico y las normas sociales que demuestran que la organización invierte en el trabajador).

a. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo refleja la conexión emocional de los colaboradores con la organización, creando lazos emocionales que les permiten disfrutar de su permanencia y sentirse orgullosos de formar parte de ella (Herrera y De Las Heras, 2020). Edel et al. (2007) también destacan que los trabajadores con este tipo de compromiso sienten un profundo orgullo por pertenecer a la organización.

- **Lazos emocionales**

El compromiso afectivo refleja el vínculo emocional de los colaboradores con la organización, creando lazos emocionales que les permiten disfrutar de su permanencia y sentirse orgullosos de formar parte de ella (Herrera y De Las Heras, 2020). Edel et al. (2007) también señalan que los empleados con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de formar parte de la organización.

- **Orgullo de pertinencia a la institución**

El orgullo de pertenecer a una institución es el sentimiento de pertenencia y compromiso afectivo hacia la organización. Esto hace que los empleados se sientan parte de algo más grande que ellos mismos, lo que incrementa su sentido de logro, motivación y satisfacción (Herrera y De Las Heras, 2020).

- **Percepción de satisfacción de las necesidades**

La satisfacción de las necesidades se refiere al cumplimiento de deseos o la resolución de carencias, lo cual genera un estado de bienestar y tranquilidad. Para satisfacer estas necesidades, es necesario contar con los recursos adecuados y llevar a cabo procesos de producción e intercambio (Estrada y Mamani, 2020).

- b. Compromiso normativo**

El compromiso normativo, según Herrera y De Las Heras (2020), implica la convicción de ser leal a la organización por un sentido de obligación moral., que puede surgir como resultado de beneficios recibidos, como capacitación o pagos, generando un sentido de deber que impulsa el compromiso. De manera similar, Valenzuela et al. (2020) aseveran que dicho compromiso surge cuando los trabajadores se sienten en deuda hacia la organización por las oportunidades o recompensas recibidas, lo que fortalece su deseo de permanecer en la institución.

- **Obligación moral**

La obligación moral es un sentido de responsabilidad de hacer lo correcto, incluso sin una obligación legal, y surge de un valor personal basado en la razón de cada individuo (Estrada y Mamani, 2020).

- **Lealtad**

La lealtad es un principio que implica apoyo y permanencia hacia una persona, institución o región, a pesar de las dificultades. Se basa en demostrar honor y gratitud hacia quienes se tiene un vínculo (Herrera y De Las Heras, 2020).

- **Reciprocidad**

La reciprocidad en una empresa es el principio del intercambio equitativo, que se aplica para fortalecer las relaciones tanto con clientes como con empleados.

c. Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad se refiere a la conciencia del empleado por lo que ha invertido en la organización. Si decide dejarla, considere los costos monetarios, físicos y mentales, y el tiempo que podría tardar en encontrar un nuevo empleo (Herrera y De Las Heras, 2020). De manera similar, Valenzuela et al. (2020) señalan que los trabajadores se sienten comprometidos con la organización porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y que dejar la organización significaría perder todo lo invertido. Además, perciben pocas oportunidades externas, reforzando su vínculo con la organización.

La comunicación y el compromiso organizacional son esenciales en todas las organizaciones, ya que buscan que los empleados se sientan parte de la organización y logren objetivos personales e institucionales. A continuación, se presentan algunas investigaciones de nivel nacional e internacional que demuestran la relación entre estas variables (Estrada y Mamani, 2020).

- **Motivación en el Sueldo**

Si bien la remuneración es un elemento de motivación en el trabajo, no es el único. La motivación laboral abarca una serie de factores que impulsan a los individuos a hacer, a fijarse objetivos y a trabajar por ellos. (Estrada y Mamani, 2020).

- **Satisfacción de necesidades económica**

La satisfacción de las necesidades económicas se refiere al proceso de obtener lo necesario para cumplir con las necesidades individuales y sociales. Esto requiere recursos, procesos de producción e intercambio (Herrera y De Las Heras, 2020).

1.6. Antecedentes

1.6.1. Internacionales

Valenzuela et al. (2020) llevaron a cabo una investigación titulada "Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción laboral en una empresa concesionaria de automóviles en Piedras Negras, Coahuila". La investigación hace énfasis en la comunicación de la organización como un factor esencial para desarrollar estrategias que permitan a los trabajadores lograr los objetivos de la empresa. El propósito de la investigación fue determinar de qué manera la comunicación interna impacta en la satisfacción de los empleados y sus jefes. En esta investigación transversal, descriptiva y correlacional, se aplicó una encuesta para conocer la opinión de los trabajadores sobre la comunicación interna. Los resultados mostraron que el 60% de los empleados se encontraba satisfecho con la comunicación interna, tanto como la comunicación con compañeros y superiores. Con un nivel de significancia de 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, verificándose la relación positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

En su tesis titulada "Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de Milagro, Ecuador, 2022", Muñoz (2022) estudia la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una unidad educativa. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo-correlacional para las dos variables. Se empleó la encuesta y el cuestionario como técnica de recolección de datos, con una muestra de 41 personas, 38 docentes y 3 administrativos, elegidos por muestreo no probabilístico. Los resultados arrojaron que la comunicación interna y el compromiso organizacional estaban principalmente en un nivel medio, con un 34%. Los resultados inferenciales mostraron un coeficiente de correlación de Pearson de 0,668 y una significancia de $0,0000 < 0,01$, lo que evidencia una correlación moderada y significativa entre las dos variables. Sobre la base de

ello, se aceptó la hipótesis positiva y se rechazó la hipótesis nula, determinándose que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.

1.6.2. Nacionales

Saravia y Grandez (2021) desarrollaron una investigación titulada "Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal del Programa Nacional de Centros Juveniles, 2019". El objetivo fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de este programa. La investigación fue de tipo básica, correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Se realizó una encuesta censal a 50 trabajadores, siendo el instrumento un cuestionario. Los resultados indicaron que el 55% del personal calificó su satisfacción laboral como promedio, siendo el "Reto del trabajo" el factor más sobresaliente y en el que se debe trabajar es en las "Recompensas". En cuanto al compromiso organizacional, el 64% lo tildó de regular, siendo el "Compromiso normativo" el mejor y el "Compromiso continuo" el peor. Se determinó que existe una correlación positiva y alta entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, ya que $Rho = 0,711$ y $p = 0,000$.

Saldaña et al. (2022) llevaron a cabo una investigación titulada "Comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo del nororiente peruano". El objetivo fue establecer la asociación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de consumo masivo en esa área. En el estudio participaron 135 empleados, a los que se les administró una encuesta utilizando las Escalas de Comunicación Interna y Compromiso Organizacional. Ambos instrumentos fueron sometidos a un análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, arrojando coeficientes de fiabilidad de 0.906 y 0.769, respectivamente. La investigación fue de tipo básica, cuantitativa, descriptiva-correlacional no experimental de corte transversal. Los resultados arrojaron un valor $p = 0.000$, lo que demuestra que existe una relación significativa

entre las variables, y un Rho de Spearman de 0.586, lo que indica una relación positiva considerable. Se determinó que la mejora de la comunicación interna impacta directamente en el compromiso organizacional de los colaboradores.

Paredes et al. (2024) realizaron una investigación titulada "Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en una empresa gestora de servicios de salud". La investigación buscó determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el trabajo en equipo en una institución de salud del nororiente peruano. Participaron 162 empleados; se aplicó una metodología básica, cuantitativa, descriptiva-correlacional y diseño no experimental. Los resultados arrojaron una $p = 0.000$, lo que demuestra que existe una relación entre las dos variables, y un Rho de Spearman de 0.556, lo que indica una relación positiva considerable. Se determinó que, al mejorar la comunicación interna de la institución, se mejorará el trabajo en equipo.

Díaz y Vásquez (2022) desarrollaron una investigación titulada "Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc-Bambamarca". El objetivo fue establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la municipalidad. La investigación, de tipo básica y diseño no experimental transversal, fue de alcance descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 120 empleados de la entidad a los que se les aplicó una encuesta. Los resultados revelaron que existe una asociación significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, con un valor $p = 0.000$ y un Rho = 0.693, lo que representa una correlación positiva moderada.

Velezmoro y Solórzano (2022) desarrollaron una investigación denominada "Compromiso organizacional e influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021". El propósito fue establecer de qué manera el compromiso organizacional afecta el desempeño laboral de los trabajadores de esta

dependencia. La investigación fue de tipo básica e inferencial, con un diseño no experimental y transversal. La muestra fue de 104 trabajadores y los instrumentos fueron validados por tres jueces expertos, siendo confiable mediante la prueba alfa de Cronbach para ambas variables. Se aplicó regresión logística ordinal para el análisis de las variables y se encontró que el compromiso organizacional influye significativamente sobre el desempeño laboral, siendo que el valor Nagelkerke muestra que el compromiso determina en un 20.1% el desempeño. Además, se determinó que el compromiso afectivo no es determinante en el desempeño laboral, el compromiso de continuidad impacta en un 39.5% y el compromiso normativo en un 12.3%.

1.6.3. Locales

Gutiérrez y Zea (2023) realizaron una tesis titulada "Comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional en una entidad bancaria de la ciudad de Arequipa, 2022". La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una institución bancaria de Arequipa en el año 2022. La investigación fue aplicada, correlacional, de diseño no experimental transversal, realizada en una muestra de 150 trabajadores del banco. Los resultados de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach arrojaron un coeficiente de 0.985 para la comunicación interna y 0.880 para el compromiso organizacional. En cuanto a la hipótesis general, se halló una correlación positiva moderada de 0.512 entre las dos variables. Además, los niveles de comunicación interna fueron "buenos" en un 48%, y el compromiso organizacional "moderado" en un 55%.

Ames (2021) llevó a cabo una investigación titulada "Factores de atracción y retención de talento humano y su efecto en el compromiso organizacional". El propósito fue determinar de qué manera los factores de captación y retención de personal impactan en el compromiso organizacional. Se administraron cuestionarios en dos momentos a trabajadores de una planta procesadora de mineral del sector minero ($n = 50$): antes de la postulación al puesto y 6 meses después de haber comenzado el contrato. El diseño fue cuantitativo, descriptivo, observacional,

prospectivo, con cuestionarios tipo entrevista para determinar factores de atracción, retención y compromiso organizacional, según el cuestionario de Meyer y Allen. Los resultados revelaron una correlación negativa baja entre los factores de atracción y retención (seguridad laboral, capacitación y desarrollo, salario, imagen institucional) y el compromiso organizacional. Específicamente, el factor "compromiso de continuidad" se correlacionó negativamente con estos factores ($r = -0.245$, $p = 0.087$; $r = -0.258$, $p = 0.071$; $r = -0.202$, $p = 0.160$; $r = -0.205$, $p = 0.152$), lo que sugiere que cuanto mayor sea la percepción de seguridad y estabilidad, menor será la necesidad de los colaboradores de irse de la organización, aumentando su compromiso.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General

La comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

1.7.2. Hipótesis Específico

- La comunicación ascendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024.
- La comunicación descendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024.
- La comunicación horizontal influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa Arequipa, 2024.

CAPÍTULO II: ASPECTOS METODOLOGICOS

2.1. Técnicas e instrumentos

En la investigación se utilizó la técnica de encuesta, la cual, según López y Fachelli (2015), consiste en preguntar a los individuos para obtener medidas sistematizadas de los conceptos que se derivan de un problema de investigación definido de antemano. Por lo tanto, el instrumento utilizado fue el cuestionario de preguntas cerradas, el cual será aplicado a los trabajadores de la unidad de estudio.

2.2. Estructuras de los Instrumentos

En la presente investigación se empleó como instrumento el cuestionario, el cual estará integrado por 20 preguntas referentes a las variables en estudio.

2.3. Campo de Verificación

2.3.1. *Ámbito*

El estudio se llevó a cabo en la institución educativa Thales de Mileto, Arequipa 2024.

2.3.2. *Temporalidad*

El periodo del estudio fue de mayo 2024 – septiembre 2024.

2.3.3. *Unidades de Estudio (Universo y Muestra)*

Según Arias et al. (2016), se define la población como un conjunto de casos bien definidos, susceptibles de ser medidos y accesibles, que van a conformar la base para la muestra y que cumplen con unos criterios de inclusión definidos de antemano. Es importante precisar que la "población de estudio" no necesariamente está integrada por seres humanos, sino que también pueden ser animales, muestras biológicas, historias clínicas, hospitales, cosas, familias, organizaciones, etc. Para estos casos sería mejor usar un término análogo, como "universo de estudio".

La población estuvo constituida por 27 trabajadores de la institución en estudio. Se tendrá acceso a la totalidad de la población debido a que después de la realización de la nómina

de investigación se pudo evidenciar que todos los participantes están capacitados para recolectar la información necesaria.

Según Hernández et al. (2014), "la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población". Para esta investigación, se utilizará un muestreo no probabilístico, lo que implica que la muestra será representativa de la población en su totalidad. Así, estará compuesta por 21 docentes y 6 administrativos.

2.4. Estrategia de recolección de Datos

Según Paragua et al. (2022), Para el procesamiento y la evaluación de datos, hay una variedad de programas estadísticos. En la investigación actual, Excel fue el programa empleado para manejar los datos; se aplicó estadística descriptiva con el objetivo de estudiar las medidas de tendencia central, dispersión y forma a fin de interpretarlas. La estadística inferencial también fue empleada para la verificación de hipótesis.

Para determinar el grado de correlación entre las variables, en este estudio se utilizaron tablas multidimensionales para analizar los datos. Se utilizó toda la información recopilada. La tabulación se realizó con el programa SPSS, mientras que para procesar la información se emplearon tablas de doble entrada y Excel y SPSS para cuantificar los datos. Se elaboraron tablas de frecuencia para organizar cuidadosamente la información y, por último, se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman para verificar las hipótesis.

2.5. Recursos necesarios (Humanos, Recursos, Financieros)

- a) Humano:** Empresas que forman parte de la muestra y entidades investigativas.
- b) Recursos:** El software estadístico SPSS, los paquetes Excel y Word, así como las herramientas proporcionadas por Google.
- c) Financieramente:** Financiado a partir de los fondos de los investigadores.

2.6. Cronograma de la investigación

ACTIVIDADES	1 er mes	2 do mes	3er mes	4to mes	5 to mes	6 to mes
Planteamiento del Problema						
Marco teórico						
Marco metodológico						
Presupuesto de la investigación						
Cronograma de la investigación						
Aprobación del plan de tesis						
Recolección de información						
Procesamiento de información						
Análisis de Resultados						
Presentación de resultados						
Aprobación de la tesis						
Sustentación						

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis de Confiabilidad del instrumento

Se decidió por la aplicación del coeficiente Alfa al estimar la fiabilidad de los instrumentos a través de la del análisis de la consistencia interna de los ítems. Asimismo, para la interpretación se consideró que valores entre 0,70 a 0,79 indican confiabilidad aceptable en los ítems; entre 0,80 a 0,89 confiabilidad buena, y entre 0,90 a 1,00 confiabilidad excelente (George y Mallery, 2003).

Tabla 3.

Alfa de Cronbach sobre la variable 1: Comunicación organizacional interna

Alfa	Nº de ítems
0,728	10

Nota. Procesado en SPSS. 26.

Según se aprecia hubo un Alfa de 0,728. Lo cual significa que los 10 ítems sobre comunicación organizacional interna mostraron aceptable confiabilidad.

Tabla 4.

Alfa de Cronbach sobre la variable 2: Compromiso organizacional

Alfa	Nº de ítems
0,820	10

Nota. Procesado en SPSS. 26.

Se aprecia un Alfa de 0,820, este indica que los 10 ítems al respecto de compromiso organizacional presentaron una confiabilidad buena.

3.2. Análisis descriptivo

Tabla 5.

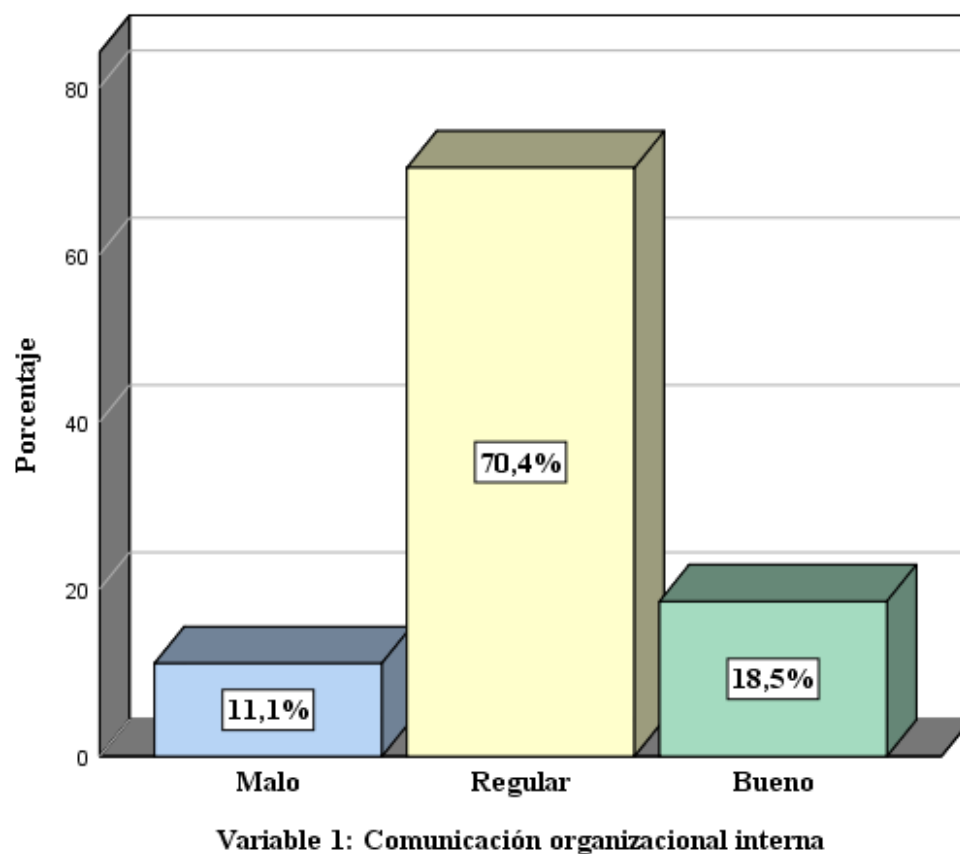
Niveles de la variable 1: Comunicación organizacional interna

	Frecuencias	Porcentajes
Malo	3	11,1%
Regular	19	70,4%
Bueno	5	18,5%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 1.

Niveles de la variable 1: Comunicación organizacional interna



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Según se observa, de forma mayoritaria, el 70,4% de los trabajadores encuestados indicaron que hubo un nivel regular de comunicación organizacional interna en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le continúa el 18,5% que expresó que hubo un nivel bueno de comunicación organizacional interna. Mientras que el 11,1% consideró que hubo un nivel malo de comunicación organizacional interna.

En ello se puede notar que en la institución se ejerce de manera afectiva la comunicación horizontal, que es el flujo de información que se da entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad dentro de la organización, como la coordinación de actividades y la solución de problemas. Mientras que la comunicación ascendente falló especialmente en la comunicación de colaboradores a directivos y la comunicación descendente, de directivos a colaboradores.

Tabla 6.

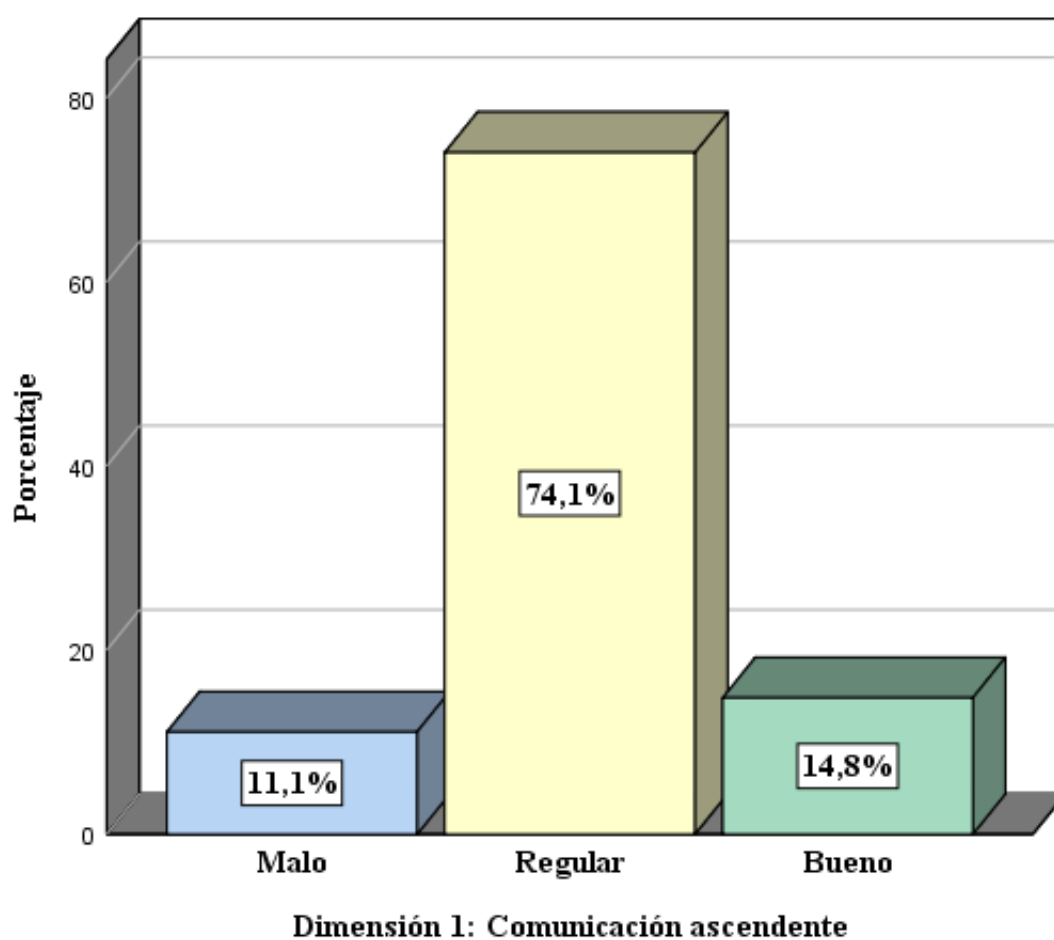
Niveles de la dimensión 1: Comunicación ascendente

	Frecuencias	Porcentajes
Malo	3	11,1%
Regular	20	74,1%
Bueno	4	14,8%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 2.

Niveles de la dimensión 1: Comunicación ascendente



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Conforme se aprecia, principalmente, el 74,1% de los trabajadores encuestados expresó que hubo un nivel regular de comunicación ascendente en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le sigue el 14,8% que consideró que hubo un nivel bueno de comunicación ascendente. Mientras que el 11,1% consideró que hubo un nivel malo de comunicación ascendente.

Este tipo de comunicación tiene un nivel bueno, puesto que es evidente que los colaboradores informan de manera adecuada respecto a sus propuestas de trabajo, ideas, consejos a los directivos de la institución.

Además, este tipo de comunicación tiene un nivel regular, debido a que se puede observar que solo en algunas ocasiones los jefes escuchan cuando los empleados les cuentan algo del trabajo, además de que no siempre se comunica a los directivos respecto a los resultados, triunfos y aspectos que dificultan el trabajo.

Finalmente se tiene un nivel malo, debido a que se observa que los directivos de la institución carecen de brindar confianza a sus colaboradores para comunicarse a cerca de problemas con carácter personal.

Tabla 7.

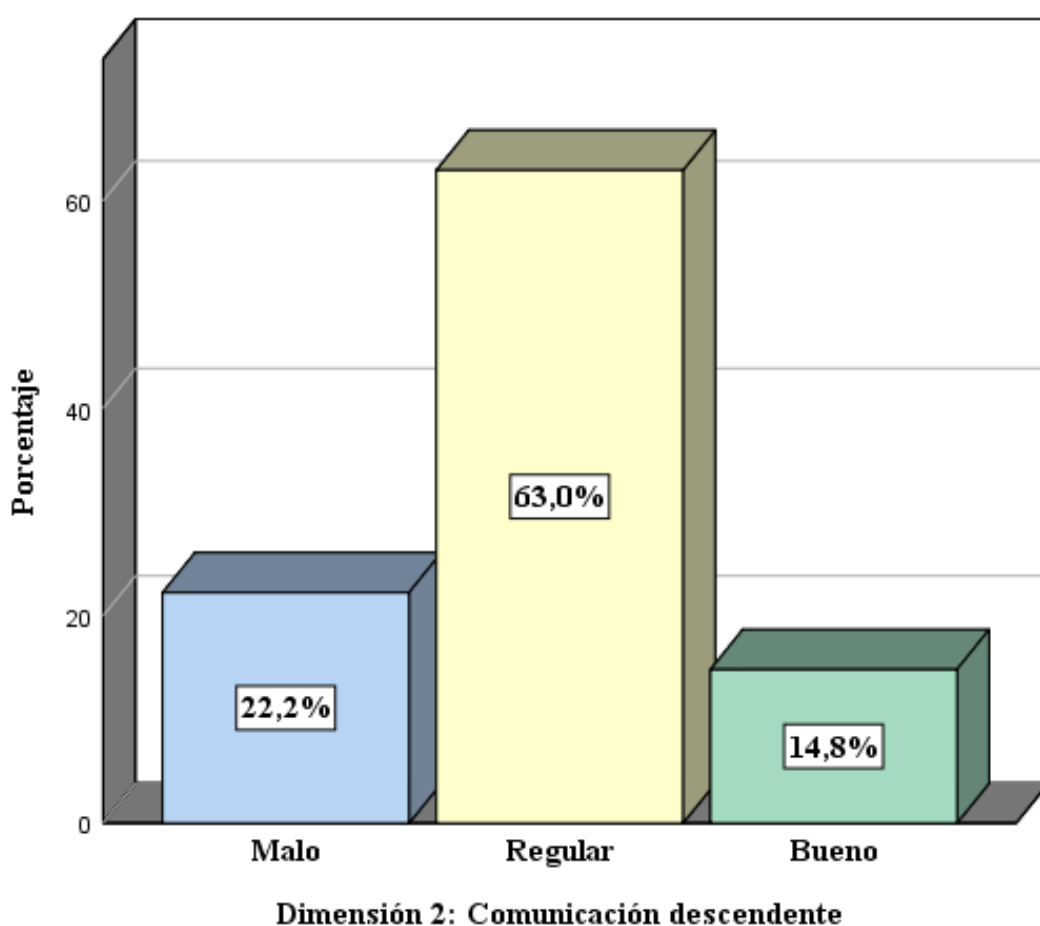
Niveles de la dimensión 2: Comunicación descendente

	Frecuencias	Porcentajes
Malo	6	22,2%
Regular	17	63,0%
Bueno	4	14,8%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 3.

Niveles de la dimensión 2: Comunicación descendente



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Conforme se aprecia, mayoritariamente, el 63,0% de los trabajadores encuestados expresó que hubo un nivel regular de comunicación descendente en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Mientras que el 22,2% consideró que hubo un nivel malo de comunicación descendente; y el 14,8% expresó que hubo un nivel bueno de comunicación descendente.

La comunicación descendente tiene un nivel bueno, debido a que se asevera que la información que brindan los directivos a los colaboradores es útil y significativo para la ejecución y la eficiencia de las actividades programadas.

También este tipo de comunicación se da de manera media, ya que los directivos de la institución a veces utilizan un lenguaje adecuado y correcto que permite comprender lo que solicitan los colaboradores; en ocasiones los directivos brindan la confianza y libertad para hablar de asuntos institucionales.

Por último, la comunicación descendente se encuentra en un nivel malo, debido a que existe deficiencias en la comunicación fluida, clara y transparente entre directivos y colaboradores, para el desarrollo eficiente en el área laboral.

Tabla 8.

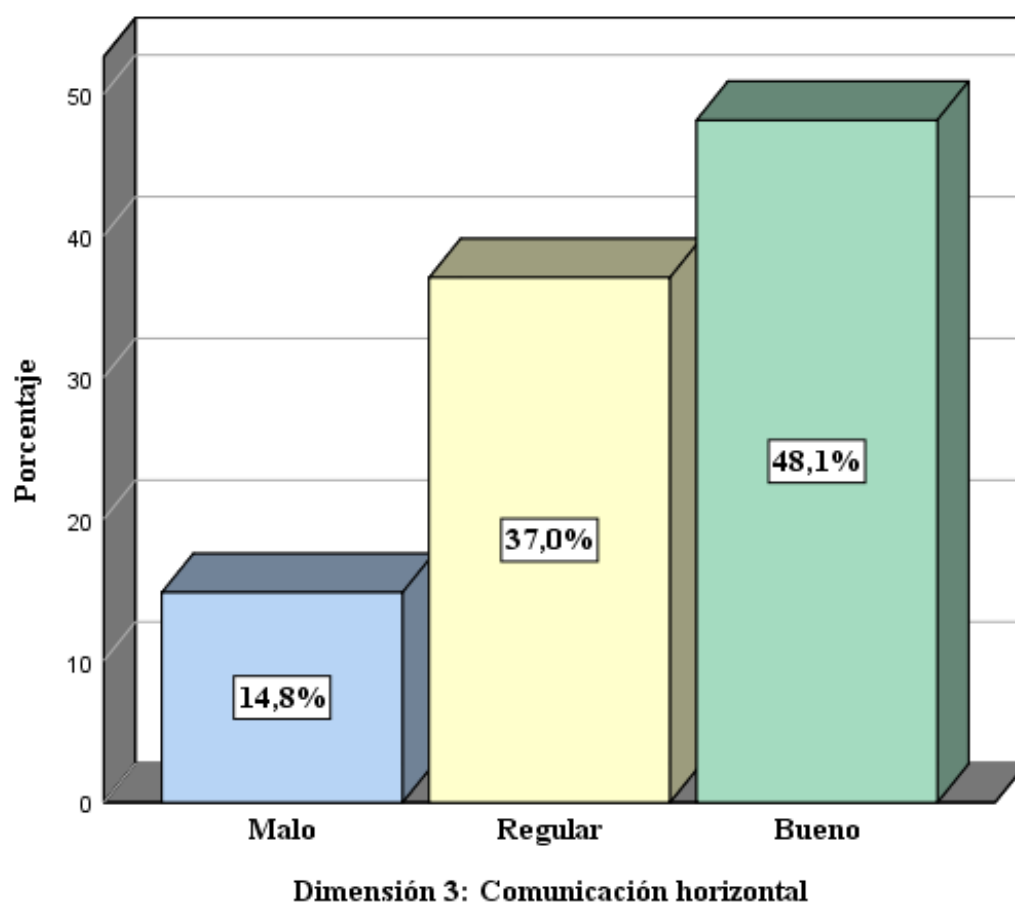
Niveles de la dimensión 3: Comunicación horizontal

	Frecuencias	Porcentajes
Malo	4	14,8%
Regular	10	37,0%
Bueno	13	48,1%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 4.

Niveles de la dimensión 3: Comunicación horizontal



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Según se observa, principalmente, el 48,1% de los trabajadores encuestados indicó que hubo un nivel bueno de comunicación horizontal en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le sigue el 37,0% que indicó que hubo un nivel regular de comunicación horizontal; y el 14,8% mencionó que hubo un nivel malo de comunicación horizontal.

La comunicación horizontal se encuentra en un nivel bueno debido a que el intercambio lateral de información en el mismo nivel jerárquico de la institución permite la resolución de problemas de forma asertiva.

Además, este tipo de comunicación se encuentra en un nivel regular, puesto que en pocas ocasiones se comparten experiencias laborales.

Finalmente, se encuentra en un nivel malo debido a que no existe una comunicación asertiva entre colaboradores del mismo nivel jerárquico, lo cual conlleva a tener deficiencias en las relaciones con los demás colaboradores y de diferentes niveles jerárquicos.

Tabla 9.

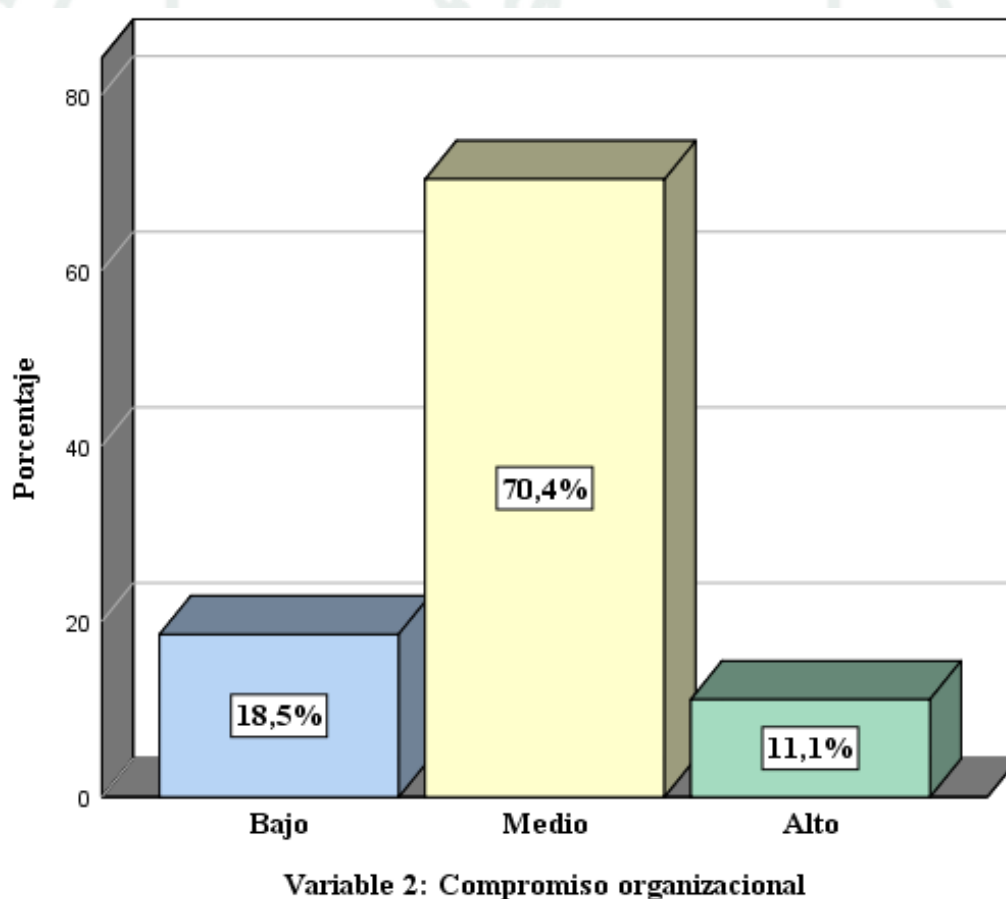
Niveles de la variable 2: Compromiso organizacional

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	5	18,5%
Medio	19	70,4%
Alto	3	11,1%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 5.

Niveles de la variable 2: Compromiso organizacional



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Tal como se aprecia, de manera mayoritaria, el 70,4% de los trabajadores encuestados indicó que hubo un nivel medio de compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le continúa el 18,5% que mencionó que hubo un nivel bajo de compromiso organizacional, y el 11,1% expresó que hubo un nivel alto de compromiso organizacional.

El compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto, puesto que se evidencia que los colaboradores de la institución poseen un compromiso afectivo reflejándose así el apego emocional, y sentimiento de orgullo de pertenencia a la institución donde laboran lo que permite la permanencia en la misma.

Así mismo la variable tiene un nivel medio debido a que algunos colaboradores poseen un compromiso de continuidad, al sentirse vinculado a la institución porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también perciben que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, y se incrementa su apego con la empresa.

Por último, la variable se encuentra en un nivel bajo puesto que la mayoría de los colaboradores no poseen el compromiso normativo, por la carencia del sentido moral, la correspondencia, pues no tienen un fuerte sentimiento de pertenecer a la institución.

Tabla 10.

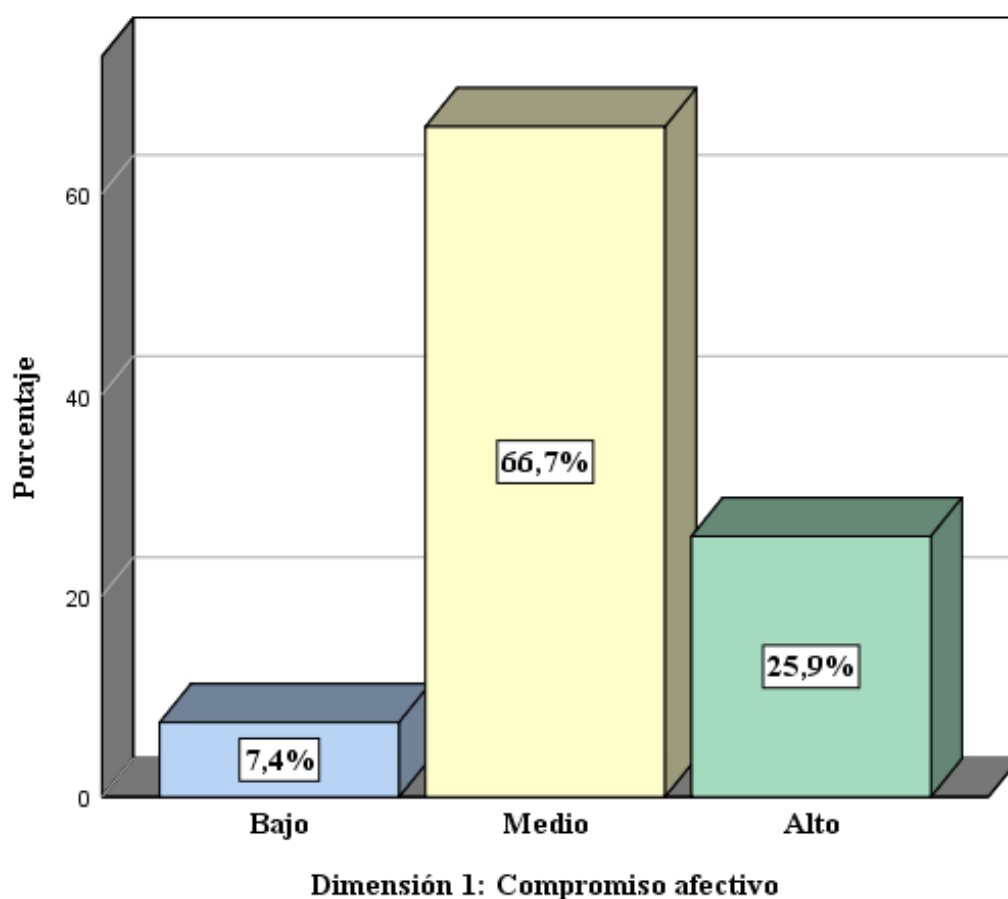
Niveles de la dimensión 1: Compromiso afectivo

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	2	7,4%
Medio	18	66,7%
Alto	7	25,9%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 6.

Niveles de la dimensión 1: Compromiso afectivo



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Según se observa, de manera mayoritaria, el 66,7% de los trabajadores expresó que hubo un nivel medio de compromiso afectivo en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le continúa el 25,9% que indicó que hubo un nivel alto de compromiso afectivo; y el 7,4% consideró que hubo un nivel bajo de compromiso afectivo.

El compromiso afectivo tuvo un nivel alto, ya que se observa que los colaboradores tienen confianza con los valores que promueven en la institución donde laboran.

Además, esta dimensión tiene un nivel medio, debido a que se evidencia que en la institución algunas veces se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los colaboradores, también en ciertas ocasiones puesto que los colaboradores se sienten identificados emocionalmente y afirman tener afecto la institución donde laboran.

Por último, la dimensión se encuentra en un nivel bajo, debido a que los colaboradores no se involucran plenamente en las actividades y el éxito de la institución.

Tabla 11.

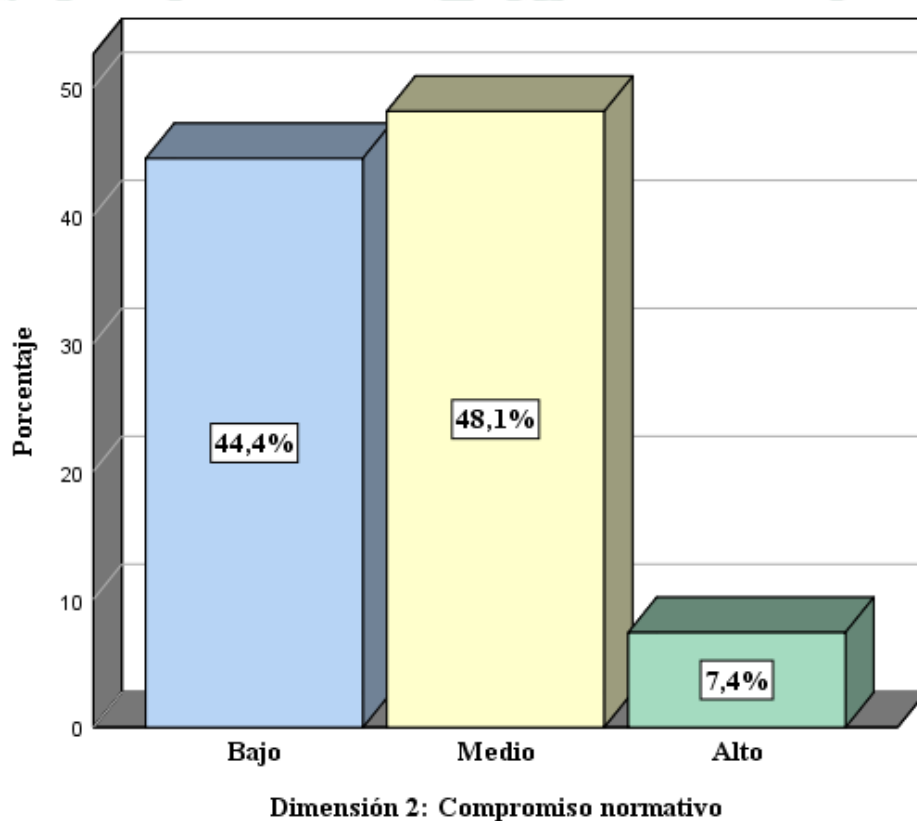
Niveles de la dimensión 2: Compromiso normativo

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	12	44,4%
Medio	13	48,1%
Alto	2	7,4%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 7.

Niveles de la dimensión 2: Compromiso normativo



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Tal como se aprecia, principalmente, el 48,1% de los trabajadores indicó que hubo un nivel medio de compromiso normativo en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le sigue el 44,4% que mencionó que hubo un nivel bajo de compromiso normativo. Mientras que el 7,4% expresó que hubo un nivel alto de compromiso normativo.

El compromiso normativo se encuentra en un nivel alto ya que observa que los colaboradores se involucran totalmente con la misión y visión de la institución donde laboran.

Además, esta dimensión tiene un nivel medio debido a que algunos colaboradores aseguran que la institución donde laboran satisface sus necesidades personales y laborales.

Finalmente, la dimensión se encuentra en un nivel malo, debido a que la mayor parte de los colaboradores afirman no tener ningún apoyo especial por parte de institución donde laboran.

Tabla 12.

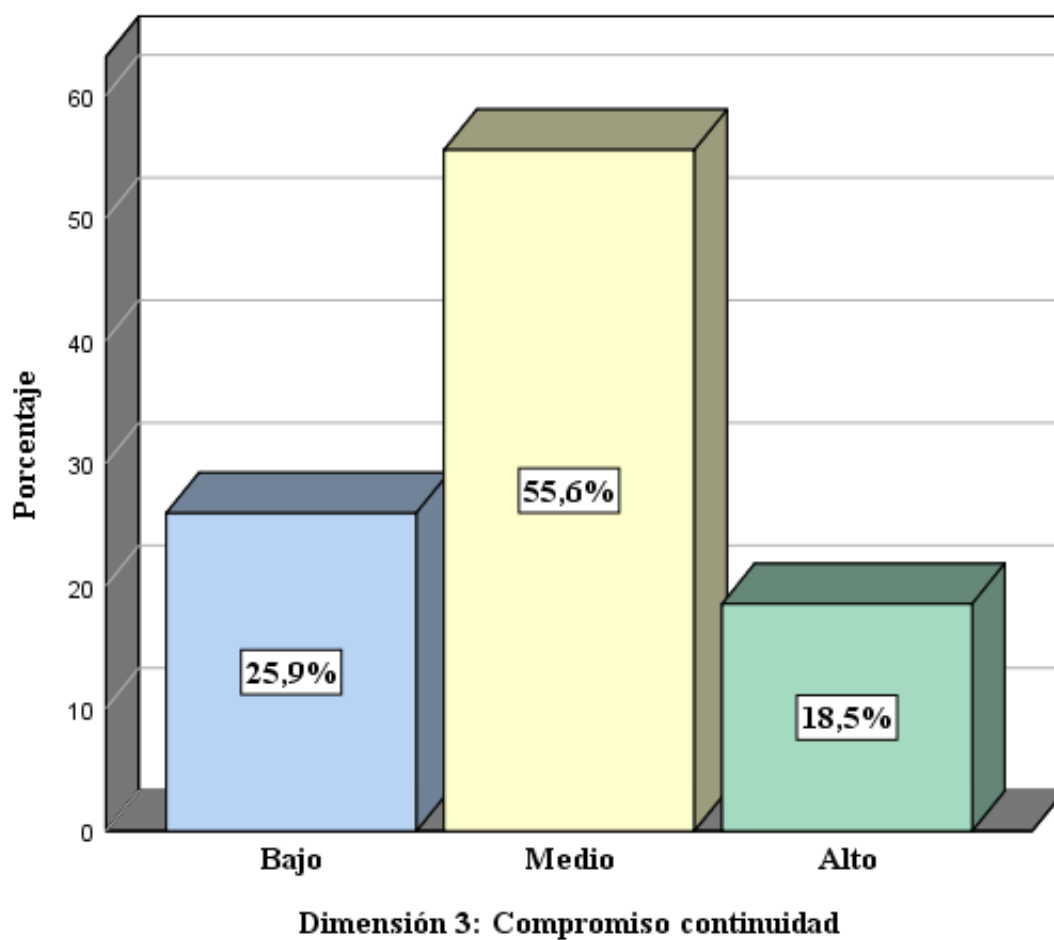
Niveles de la dimensión 3: Compromiso de continuidad

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	7	25,9%
Medio	15	55,6%
Alto	5	18,5%
Total	27	100,0%

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Figura 8.

Niveles de la dimensión 3: Compromiso de continuidad



Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Según se observa, de manera mayoritaria, el 55,6% de los trabajadores mencionó que hubo un nivel medio de compromiso de continuidad en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa. Le sigue el 25,9% que mencionó que hubo un nivel bajo de compromiso de continuidad; y el 18,5% mencionó que hubo un nivel alto de compromiso de continuidad.

El compromiso de continuidad tiene un nivel alto puesto que la mayoría de los colaboradores afirman aceptar cualquier tipo de comunicación de trabajo dentro de la institución.

Además, esta dimensión tiene un nivel medio, debido a que algunos de los colaboradores creen que la institución donde laboran satisface sus necesidades económicas.

Finalmente se encuentra en un nivel bajo debido a que la mayoría de los colaboradores descartan sentirse obligados a permanecer trabajando por más tiempo en la institución.

3.3. Análisis inferencial

La distribución normal ayuda a conocer si es pertinente la utilización de la estadística paramétrica o la no paramétrica para evaluar las hipótesis correlacionales. De tal manera que primeramente se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk. De hallarse normalidad en los datos comunicación organizacional interna, sus dimensiones y compromiso organizacional entonces se podría aplicar la prueba paramétrica de Pearson en la evaluación de las hipótesis. Si se diera que no hay normalidad entonces sería adecuado aplicar la prueba no paramétrica de Spearman. Por otro lado, se aplicó la considerado por Hernández y Mendoza para interpretar el coeficiente de correlación resultante.

Tabla 13.

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	p
Variable 1: Comunicación organizacional interna	0,961	27	0,379
Dimensión 1: Comunicación ascendente	0,943	27	0,145
Dimensión 2: Comunicación descendente	0,954	27	0,264
Dimensión 3: Comunicación horizontal	0,927	27	0,058
Variable 2: Compromiso organizacional	0,985	27	0,953

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Tal como se aprecia los valores p fueron por encima de 0,05 al respecto de la variable 1: Comunicación organizacional interna ($p = 0,379$), la dimensión 1: Comunicación ascendente ($p = 0,145$), la dimensión 2: Comunicación descendente ($p = 0,264$), la dimensión 3: Comunicación horizontal ($p = 0,058$), y la variable 2: Compromiso organizacional ($p = 0,953$). De tal manera que resulta pertinente la aplicación de la prueba paramétrica de Pearson para evaluar si lo correspondiente a comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional.

3.3.1. Hipótesis General

HG. La comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

H0. La comunicación organizacional interna no influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 14.

Prueba de Pearson entre la variable 1: Comunicación organizacional interna y la variable 2: Compromiso organizacional

		Variable 2: Compromiso organizacional	
Variable 1: Comunicación organizacional interna	R	0,638	
	p	0,000	
	N	27	

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Se observa un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un R de 0,638. De tal manera que es adecuado dar rechazo a la H0, y se permite indicar que la comunicación organizacional interna influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. Asimismo, de acuerdo al R de Pearson la intensidad de la correlación es considerable. Es decir, si se desarrolla una comunicación organizacional adecuada conlleva a la mejora en el compromiso organizacional de la institución en estudio.

3.3.2. Hipótesis específica 1

HE1. La comunicación ascendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

H0. La comunicación ascendente no influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 15.

Prueba de Pearson entre la dimensión 1: Comunicación ascendente y la variable 2: Compromiso organizacional

		Variable 2: Compromiso organizacional	
Dimensión 1: Comunicación ascendente	R	0,524	
	p	0,005	
	N	27	

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Tal como se muestra hubo un p de 0,005 ($p < 0,05$) y un R de 0,524. Por lo cual se permite dar rechazo a la H0, y se puede expresar que la comunicación ascendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. A su vez, conforme al R de Pearson la intensidad que presenta la correlación es considerable. Es decir, un desarrollo adecuado de la comunicación ascendente conlleva a la mejora en el compromiso organizacional de la institución en estudio.

3.3.3. Hipótesis específica 2

HE2. La comunicación descendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

H0. La comunicación descendente no influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 16.

Prueba de Pearson entre la dimensión 2: Comunicación descendente y la variable 2: Compromiso organizacional

			Variable 2: Compromiso organizacional	
Dimensión 2: comunicación descendente		Comunicación	R	0,602
			p	0,001
			N	27

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Según se observa hubo un p de 0,001 ($p < 0,05$) y un R de 0,602. Lo cual quiere decir que es adecuado dar rechazo a la H0, y por tanto la comunicación descendente influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. Asimismo, de acuerdo al R de Pearson la intensidad de la correlación es considerable. Es decir, un desarrollo adecuado de la comunicación descendente conlleva a la mejora en el compromiso organizacional de la institución en estudio.

3.3.4. Hipótesis específica 3

HE3. La comunicación horizontal influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

H0. La comunicación horizontal no influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024.

Nivel de significancia:0,05

Tabla 17.

Prueba de Pearson entre la dimensión 3: Comunicación horizontal y la variable 2: Compromiso organizacional

			Variable 2: Compromiso organizacional	
Dimensión 3: Comunicación horizontal			R	0,417
			p	0,030
			N	27

Nota. Tomado a la población en estudio y procesado en SPSS. 26.

Tal como se aprecia hubo un p de 0,030 ($p < 0,05$) y un R de 0,417. Esto muestra que es adecuado dar rechazo a la H0 y se permite indicar que la comunicación horizontal influye positiva y significativamente en el compromiso organizacional en la institución educativa Thales de Mileto Arequipa, 2024. A su vez, conforme al R de Pearson la intensidad que presenta la correlación es media. Es decir, un desarrollo adecuado de la comunicación horizontal conlleva a la mejora en el compromiso organizacional de la institución en estudio.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que la comunicación organizacional interna influye de manera positiva y significativa en el compromiso organizacional dentro de la institución, ya que el valor de $p = 0,000 (< 0,05)$ confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson ($R = 0,638$) demuestra que la intensidad de dicha relación es considerable, lo que indica que a medida que mejora la comunicación interna, también se incrementa el nivel de compromiso de los colaboradores.

Segunda: Se concluye que la comunicación ascendente tiene una influencia positiva y significativa en el compromiso organizacional dentro de la institución, dado que el valor de $p = 0,005 (< 0,05)$ confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación de Pearson ($R = 0,524$) sugiere que la intensidad de esta correlación es considerable, lo que implica que, a mayor efectividad en la comunicación ascendente, mayor será el nivel de compromiso organizacional de los empleados.

Tercera: Se concluye que la comunicación ascendente influye de manera positiva y significativa en el compromiso organizacional dentro de la institución, ya que el valor de $p = 0,001 (< 0,05)$ respalda la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación de Pearson ($R = 0,602$) indica que la intensidad de esta correlación es considerable, lo que sugiere que una comunicación ascendente eficaz tiene un impacto importante en el nivel de compromiso de los colaboradores.

Cuarta: Se concluye que la comunicación horizontal influye de manera positiva y significativa en el compromiso organizacional dentro de la institución, dado que el valor de $p = 0,030 (< 0,05)$ confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación de Pearson ($R = 0,417$) indica que la intensidad

de esta correlación es media, lo que sugiere que la comunicación horizontal tiene un impacto moderado en el nivel de compromiso organizacional de los empleados.



RECOMENDACIONES

Primera: Es necesario desarrollar un plan para mejorar la comunicación interna, abarcando los tipos ascendente, descendente y horizontal, con el fin de aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores. Las acciones incluirán 1) Comunicación Institucional, para optimizar la forma de informar, atender, divulgar y resolver problemas, y 2) Oratoria e Imagen Personal, enfocándose en aspectos como el tono de voz, gestos y expresiones, para mejorar el trabajo en equipo.

Segunda: Se debe implementar un programa de capacitación a lo largo del año, centrado en fortalecer la comunicación, especialmente la descendente, para mejorar el compromiso organizacional. El programa se dividirá en dos etapas: Etapa I - Taller de Comunicación Interna, donde se capacitará a los participantes para resolver problemas de comunicación y fomentar conversaciones positivas; Etapa II - Taller de Escritura, cuyo objetivo será desarrollar un estilo personal de edición y autoedición.

Tercera: Se deben organizar actividades recreativas grupales entre subordinados y directivos para fortalecer la confianza y mejorar la fluidez de la comunicación ascendente, lo que influirá en el compromiso organizacional. Estas actividades, realizadas un fin de semana cada trimestre, buscarán promover el bienestar, la integración y el relajamiento fuera del entorno laboral, lo que se reflejará en el rendimiento del personal.

Cuarta: Es fundamental fomentar buenas prácticas de comunicación horizontal para optimizar el compromiso organizacional. Se programarán reuniones quincenales entre directivos y subordinados, manteniendo una comunicación respetuosa y enfocada en la resolución de conflictos que puedan afectar la armonía y el clima laboral. Esto contribuirá a aumentar la productividad y el bienestar del equipo, facilitando el logro de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ames, R. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *Económicas CUC*, 41(1). doi:<https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Org.1>
- Araque, D., Sanchez, J., & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios gerenciales*, 33(142). doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Canual, L. L. (2024). La comunicacion interna en organizaciones educativas de nivel Ssuperior: Una revision sistematica (2012-2022). *Revista Panamericana de Pedagogia*(37). Obtenido de <https://revistas.up.edu.mx/RPP/article/view/3031/2539>
- Castro, A., Díaz, P., & Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 55. doi:<https://doi.org/10.15198/seeci.2022.55>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector publico. *Revista Comuni@cción*, 9(1). doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 1. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Claro, C., Ayala, M., & Barros, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile*. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 21(41). doi:<https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>

- Cuenca, R., & Lopez, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 37. doi:<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/433/379>
- Díaz, R., & Vásquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34). doi:<https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1). doi:Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano *Economía & Negocios*, Vol. 5Núm.1, 2023235
- REFERENCIAS
- Ames Guerrero, R. J. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano
- Gutierrez, K., & Zea, J. (2023). *Comunicación interna y su relacion con el Compromiso organizacional en una Entidad bancaria en la Ciudad de Arequipa en el año 2022*. Arequipa: [Tesis de maestria, Escuela de Postgradi San Francisco Xavier SFX]. Obtenido de http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/103/Catherine%20Guti%20c3%a9rrez%20Karen%20y%20Zea%20Carazas%20c%20Mor%20c3%a1n%20Juan%20Pablo_SF_X.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia d la investigacion* (6ta ed.). Mexico: MCGRAW-HILL. doi:<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera, J., & De Las Heras, C. (2020). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Research journal Frontiers in Psychology*, 11. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609211>
- Herrera, J., & De Las Heras, C. (2020). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Research journal Frontiers in Psycholog*, 11(609211). doi: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609211>

- John, A. (2020). Internal communication and information integrity. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(1/2). Obtenido de <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona-España. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1.
- Muñoz, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de Milagro - Ecuador, 2022*. Piura: [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94348/Mu%c3%b1oz_LJE-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Neto, C., & Cruz, S. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34. doi:<https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., Paragua, M., & Paragua, C. (2022). *Investigación Científica, Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis* (Primera Edición Digital ed.). PARAGUA MORALES, Melecio. doi:<https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Paredes, M., Gonzales, K., Troya, D., & Guillen, K. (2024). Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo una entidad administradora de servicios de salud. *Revista San Gregorio*, 1(1). doi:http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial_1.2567
- Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2022). *Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano*. Tarapoto, Perú : Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. doi:<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Saravia, J., & Grandez, L. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>

Valenzuela, N., Buentello, C., Villarreal, V., & Ruiz, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1). doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.206>

Velezmoro, Y., & Solorzano, J. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5). doi:https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.37811%2Fcl_rcm.v6i5.3361?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

Vidal, J. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487

Anexos

Anexo 1

Cuestionario

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA THALES DE MILETO, AREQUIPA, 2024”

Buenos días, la presente encuesta tiene por finalidad académica recabar datos para la investigación **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA THALES DE MILETO, AREQUIPA, 2024”**

Agradecemos anticipadamente sus respuestas, las cuales son de tipo confidencial y anónima.

Leer detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contestar marcando una "X".

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

	VARIABLE 1: COMUNICACION ORNANIZACIONAL INTERNA	1	2	3	4	5
	COMUNICACIÓN ASCENDENTE					
1	Informa oportunamente sobre su trabajo, ideas, sugerencias a los directivos de la Institución educativa.					
2	Los directivos brindan atención cuando les informa algo referente al trabajo.					
3	Los directivos de la institución educativa le ofrecen confianza para hablar sobre problemas de carácter personal.					
4	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre los resultados, triunfos institucionales y/o las cosas que dificultan su trabajo					
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
5	La información que recibe de los directivos de la institución educativa es útil e importante para el desarrollo eficiente de las actividades programadas					

6	Los directivos de la institución educativa utilizan un lenguaje apropiado que le permiten comprender claramente lo que le solicitan					
7	Los directivos de la institución educativa le dan suficiente confianza y libertad como para discutir temas institucionales.					
8	Mantiene una comunicación fluida, clara y transparente con sus colegas, para el desarrollo eficiente de su trabajo					
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL					
9	La comunicación asertiva entre docentes permite buenas relaciones con los demás docentes.					
10	En la institución educativa se comparten experiencias de la práctica docente.					
	VARIBALE 2: COMPROMISO ORGANIZACINAL					
	COMPROMISO AFECTIVO					
12	En la institución educativa se respeta y se tiene en cuenta la opinión, ideas o sugerencias de los docentes.					
13	Tiene confianza con los valores que promueve la institución educativa					
14	Se siente identificado emocionalmente y tiene un gran afecto por la institución donde labora.					
15	Se involucra plenamente en las actividades y el éxito de la institución.					
	COMPROMISO NORMATIVO					
16	La institución educativa satisface sus necesidades personales y laborales.					
17	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución educativa por su logro.					
18	Se involucra totalmente con la misión y visión de la institución educativa.					
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
19	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la institución educativa.					
20	Aceptaría conformar cualquier tipo comunicación de trabajo en esta institución educativa					
21	Está convencido que la institución educativa satisface sus necesidades económicas.					

Anexo 2

Base de datos

MATRIZ DE DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
	Informa oportuamente sobre su trabajo, ideas, sugerencias a	Los directivos brindan atención cuando les informan	Los directivos de la institución educativa a los docentes	Comunica a los directivos de la institución educativa sobre	La información que recibe de a los directivos de la institución	Los directivos de la institución educativa utilizan un	Los directivos de la institución educativa dan suficiente	Mantiene una comunicación asertiva entre docentes	La comunicación asertiva entre docentes permite	En la institución educativa se comparten	En la institución educativa se respeta y se	Tiene confianza con los valores que promueve	Se siente identificado emocionalmente y tiene un gran	Se involucra plenamente en las actividades	La institución educativa satisface sus	Ha recibido algún tipo de apoyo especial de parte	Se involucra totalmente con la misión y visión de la	Tiene la obligación de permanecer trabajando por más	Acepta a conformar cualquier tipo de comunicación	Esta convención la institución educativa
Trabajador1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	2	1	3	2	3	3
Trabajador2	3	5	1	3	5	3	1	4	5	3	4	5	5	5	5	1	4	3	5	5
Trabajador3	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	4	1	1	1
Trabajador4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3
Trabajador5	5	3	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	3
Trabajador6	5	1	1	5	3	2	1	5	5	3	1	1	3	3	1	1	3	3	1	2
Trabajador7	4	1	1	4	2	2	1	4	4	4	1	4	3	4	3	1	1	5	4	1
Trabajador8	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3
Trabajador9	3	3	2	4	4	3	1	4	4	5	3	3	4	4	2	2	4	3	3	2
Trabajador10	5	3	1	3	2	2	2	3	5	5	2	4	5	5	2	1	5	5	3	1
Trabajador11	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	4	3	2	3
Trabajador12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1
Trabajador13	4	1	1	3	1	1	1	5	3	3	1	1	1	3	1	1	4	3	1	1
Trabajador14	4	3	2	3	3	4	1	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1
Trabajador15	3	3	2	4	4	3	1	5	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	3	2
Trabajador16	3	3	2	4	4	3	1	5	5	5	3	3	4	5	2	2	4	3	3	2
Trabajador17	4	3	2	4	3	2	2	4	5	2	1	2	3	5	2	2	4	4	5	1
Trabajador18	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	1	4	1	1
Trabajador19	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3
Trabajador20	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3
Trabajador21	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4	5	5	2	1	5	5	3	2
Trabajador22	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	1	2	3	2
Trabajador23	2	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5
Trabajador24	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	4	1	1	3
Trabajador25	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	4
Trabajador26	4	3	5	3	3	3	4	2	2	5	2	4	5	5	4	3	3	3	4	3
Trabajador27	3	4	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	1	4	3	5	4

Variable 1: Comunicación organizacional interna	Dimensión 1: Comunicación ascendente	Dimensión 2: Comunicación descendente	Dimensión 3: Comunicación horizontal	Variable 2: Compromiso organizacional	Dimensión 1: Compromiso afectivo	Dimensión 2: Compromiso normativo	Dimensión 3: Compromiso continuïdad	Variable 1: Comunicación organizacional interna	Dimensión 1: Comunicación ascendente	Dimensión 2: Comunicación descendente	Dimensión 3: Comunicación horizontal	Variable 2: Compromiso organizacional	Dimensión 1: Compromiso afectivo	Dimensión 2: Compromiso normativo	Dimensión 3: Compromiso continuïdad
40	16	16	8	28	14	6	8	3	3	3	3	2	2	1	2
33	12	13	8	42	19	10	13	2	2	2	3	3	3	2	3
23	8	10	5	20	10	7	3	1	1	2	2	1	2	1	1
33	12	14	7	37	16	10	11	2	2	2	2	2	3	2	2
41	18	16	7	43	17	14	12	3	3	3	2	3	3	3	3
31	12	11	8	19	8	5	6	2	2	2	3	1	1	1	1
27	10	9	8	27	12	5	10	2	2	1	3	2	2	1	2
27	12	11	4	28	11	7	10	2	2	2	1	2	2	1	2
33	12	12	9	30	14	8	8	2	2	2	3	2	2	2	2
31	12	9	10	33	16	8	9	2	2	1	3	2	3	2	2
34	13	13	8	32	15	9	8	2	2	2	3	2	2	2	2
35	14	14	7	23	10	6	7	2	2	2	2	1	2	1	1
23	9	8	6	17	6	6	5	1	1	1	2	1	1	1	1
27	12	11	4	24	11	7	6	2	2	2	1	2	2	1	1
35	12	13	10	31	15	8	8	2	2	2	3	2	2	2	2
35	12	13	10	31	15	8	8	2	2	2	3	2	2	2	2
31	13	11	7	29	11	8	10	2	2	2	2	2	2	2	2
22	9	9	4	25	13	6	6	1	1	1	1	2	2	1	1
30	13	11	6	31	12	9	10	2	2	2	2	2	2	2	2
43	17	17	9	32	15	7	10	3	3	3	3	2	2	1	2
28	10	12	6	34	16	8	10	2	2	2	2	2	3	2	2
27	15	8	4	27	13	6	8	2	2	1	1	2	2	1	2
33	11	14	8	36	13	10	13	2	2	2	3	2	2	2	3
24	10	9	5	22	10	7	5	2	2	1	2	1	2	1	1
42	18	15	9	38	14	12	12	3	3	2	3	3	2	3	3
34	15	12	7	36	16	10	10	2	2	2	2	2	3	2	2
39	14	17	8	36	16	8	12	3	2	3	3	2	3	2	3