

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA
EMPRESA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
DOCENTE, TRUJILLO, 2020

Tesis para obtener el grado académico de
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORES:

Br. Karen Analuisa Cosavalente Yumbato

Br. Julia Consuelo Leyva Viera

ASESOR

Mtro. Jean Carlos Escurra Lagos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

TRUJILLO, PERÚ

2021

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.
Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Fray Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, OSA
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta
Vicerrectora académica

Pbro. Dr. Alejandro Augusto Preciado Muñoz
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, PhD.
Vicerrector de Investigación

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán
Secretario General

Conformidad del asesor

Yo, Jean Carlos Ecurra Lagos, con DNI N° 45909958, asesor de la Tesis de Maestría titulada:

“Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente, Trujillo, 2020”,
presentado por las maestrandas Karen Analuisa Cosavalente Yumbato, con DNI N° 71848087 y Julia Consuelo Leyva Viera con DNI N° 42548250, informo lo siguiente :

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor, me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 27 de Mayo del 2021



Asesor

Mtro. Jean Carlos Ecurra Lagos

Dedicatoria

A Dios:

Por estar siempre guiándonos y derramando sus bendiciones en nuestro camino, por brindarnos fuerzas y confianza para lograr todos nuestros objetivos y no llegar a desmayar en el intento de lograrlos.

A nuestras familias:

Por su gran apoyo incondicional que nos brindan cada día, por los consejos y amor que nos permite llegar a cumplir esta meta.

Agradecimientos

A Dios:

Por habernos permitido avanzar hasta este punto y poder alcanzar esta gran meta, además de estar siempre con nosotros y demostrarnos su amor infinito.

A nuestra asesor:

Por brindarnos su orientación y tiempo, por todos los conocimientos que nos ha servido mucho para el desarrollo de la presente investigación, por lo cual el trabajo está en óptimas condiciones.


Agradecemos también a todas aquellas personas que durante todo este tiempo nos estuvieron apoyando incondicionalmente, tanto amigos, familia y compañeros de la maestría, todo este fruto no hubiera sido posible sin ustedes.

Declaratoria de autenticidad

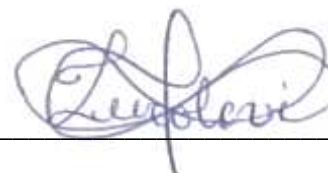
Nosotros, Karen Analuisa Cosavalente Yumbato, con DNI N° 71848087 y Julia Consuelo Leyva Viera con DNI N° 42548250, egresadas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente, Trujillo, 2020, la que consta de un total de 61 páginas, en las que se incluye 10 tablas y 2 figuras, más un total de páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.



Karen Analuisa Cosavalente Yumbato
DNI N° 71848087



Julia Consuelo Leyva Viera
DNI N° 42548250

Índice General

Autoridades Universitarias	ii
Conformidad del asesor	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice General.....	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Formulación de objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Justificación teórica	17
1.4.2. Justificación práctica	17
1.4.3. Justificación metodológica	18
1.4.4. Justificación social.....	18
1.4.5. Justificación académica	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19

2.1.	Antecedentes de la investigación	19
2.1.1.	Antecedentes internacionales	19
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	21
2.1.3.	Antecedentes locales.....	23
2.2.	Bases teórico científicas.....	25
2.2.1.	Comunicación interna.....	25
2.2.2.	Compromiso organizacional.....	29
2.3.	Definición de términos básicos	31
2.4.	Formulación de hipótesis	33
2.4.1.	Hipótesis general	33
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	33
2.5.	Variables	33
2.5.1.	Definición operacional	33
2.5.2.	Operacionalización de variables.....	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		37
3.1.	Tipo de investigación.....	37
3.2.	Método de investigación	37
3.3.	Diseño de investigación	38
3.4.	Población y muestra.....	38
3.4.1.	Población	38
3.4.2.	Muestreo	39
3.4.3.	Muestra	39
3.5.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	40
3.5.1.	Técnicas	40
3.5.2.	Instrumentos	40
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
3.7.	Aspectos éticos.....	41

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
4.1. Presentación y análisis de resultados	43
4.2. Discusión de resultados.....	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones	54
APÉNDICES Y ANEXOS	59
Anexo 1: Cuestionario de comunicación interna	59
Anexo 2: Cuestionario de la Calidad de servicio educativo	61
Anexo 3: Validación de instrumentos.....	63
Anexo 4: Confiabilidad de Instrumentos	80
Anexo 5: Base de datos.....	81
Anexo 6: Matriz de consistencia.....	85

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	35
Tabla 2. Distribución del personal administrativo de la empresa.....	38
Tabla 3. Distribución de la muestra del personal administrativo de la empresa	39
Tabla 4 Nivel de comunicación interna de los trabajadores de la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo – 2020	43
Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo – 2020.....	44
Tabla 6 Prueba de normalidad de las variables	45
Tabla 7 Correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo, 2020.	46
Tabla 8 Correlación entre la dimensión comunicación descendente y el compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo, 2020.	47
Tabla 9 Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y el compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo, 2020.	48
Tabla 10 Correlación entre la dimensión comunicación organizacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo, 2020.	49

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de comunicación interna de los trabajadores de la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo – 2020	43
Figura 2 Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Programa de Capacitación y Formación docente E.I.R.L., Trujillo – 2020.....	44

RESUMEN

La presente investigación ha tenido por propósito determinar la relación entre la variable comunicación interna y la variable compromiso organizacional del personal administrativo que labora en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente, de la ciudad de Trujillo año 2020. Para tal fin se ejecutó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental y alcance de tiempo transversal, usando una muestra conformada por 55 colaboradores de áreas administrativas de la empresa en estudio, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos para el recojo de datos, ambos cuestionarios fueron validados por tres expertos y obtuvieron un índice de confiabilidad de Alfa de Crombach mayores a 0.7. Luego del procesamiento de los datos se aplicó la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho = 0.691) y un valor de significancia ($p = 0.000$) el cual es menor al margen máximo de error permitido de 0.05, por lo tanto se afirmó que la comunicación interna se relaciona directa y significativamente con el compromiso organizacional en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente, Trujillo, 2020.

Palabras claves

Comunicación interna, desempeño, compromiso organizacional.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the internal communication variable and the organizational commitment variable of the administrative staff working in the company, Teacher Training and Training Program, of the city of Trujillo in 2020. For this purpose, a Research with a quantitative approach, descriptive-correlational type with non-experimental design and cross-sectional time range, using a sample made up of 55 employees from administrative areas of the company under study, to whom two questionnaires were applied as instruments for data collection. Both questionnaires were validated by three experts and obtained a reliability index of Crombach's Alpha greater than 0.7. After processing the data, the Spearman Rho test was applied, a correlation coefficient ($Rho = 0.691$) and a significance value ($p = 0.000$) were obtained, which is less than the maximum margin of error allowed of 0.05, therefore It was stated that internal communication is directly and significantly related to organizational commitment in the company Teacher Training and Training Program, Trujillo, 2020.

Keywords

Internal communication, performance, organizational commitment.