



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, AÑOS 2019- 2020

Presentado por:

ALICIA ISABEL CÓRDOVA SIFUENTES.

Del **DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 6%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 22 de abril de 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES



TESIS

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, AÑOS 2019- 2020**

AUTORA

Mg. ALICIA ISABEL CÓRDOVA SIFUENTES

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

ICA – PERÚ

2022

LINEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS
Y AMBIENTALES**

DEDICATORIA

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida bendiciéndome y dándome fuerzas para el logro de mis metas y desarrollo profesional.

A mi familia por el soporte incondicional, amor y confianza que permitieron, que logre destacar mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía espiritual en mi vida, protegiéndome, bendiciéndome y acompañándome en cada paso que doy para lograr mis objetivos.

A la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, Escuela de Posgrado, a mis maestros, a los señores revisores y jurados de esta tesis, quienes con sus orientaciones y aportes se logró culminar la Investigación.

Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis Dr. Manuel Acasiete Aparcana, quien me brindó su experiencia, conocimiento y perspectiva.

Gracias a mi familia, quienes son mis pilares fundamentales y quienes me apoyan incondicionalmente a pesar de las adversidades e inconvenientes.

ÍNDICE

	Págs.
Línea de Investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
Introducción	xii
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	13
1.1. Antecedentes de la Investigación	13
1.2. Bases Teóricas	18
1.2.1. La comunicación Interna	18
1.2.2. El Compromiso Organizacional	26
1.3. Marco Conceptual	30
1.4. Marco Filosófico	32
CAPÍTULO II	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	34
2.1. Situación Problemática	34
2.2. Formulación del Problema	36
2.2.1. Problema General	36
2.2.2. Problemas Específicas	36
2.3. Justificación e Importancia de la Investigación	36
2.3.1. Justificación de la Investigación	36

2.3.2. Importancia de la Investigación.....	36
2.4. Objetivos de la Investigación.....	38
2.4.1. Objetivo General.....	38
2.4.2. Objetivos Específicos	38
2.5. Hipótesis de Investigación.....	38
2.5.1. Hipótesis General	38
2.5.2. Hipótesis Específicas	38
2.6. Variables de la Investigación.....	39
2.6.1. Identificación de Variables	39
2.6.2. Operacionalización de las variables	40
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Tipo, Nivel y Diseño de Investigación.....	42
3.2. Población y Muestra	42
CAPÍTULO IV	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	44
4.1. Técnicas de Recolección de Datos	44
4.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
4.3. Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de Resultados.....	44
CAPÍTULO V	
CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	46
5.1. Contrastación de Hipótesis General	46
5.2. Contrastación de Hipótesis Específicas.....	49
CAPITULO VI	
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
6.1. Presentación e Interpretación de Resultados	52

6.2. Discusión de Resultados.....	78
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES	80
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	81
ANEXOS.....	85

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito principal analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica. Trabajo que fue fundamentado mediante enfoques teóricos relacionados a la problemática de estudio, tales como predisposición de diálogo, relaciones interpersonales, desarrollo de la empatía, compromisos, entre otros.

Para recolectar datos se aplicaron técnicas tales la encuesta y el análisis documental; por su parte para procesar los datos se aplicaron técnicas como la clasificación y codificación, tabulación de datos y la estadística para elaborar los cuadros y representaciones gráficas sobre el caso.

El trabajo se realizó a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, teniendo como muestra de estudio a 259 empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica. La investigación fue tipo Básica; de nivel correlacional y diseño no experimental correlacional.

Los resultados generales de acuerdo a la aplicación del Chi Cuadrado según frecuencias observadas es de 2331.2 superando al valor crítico de 124.3421; razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis materia de investigación, se concluye que: La comunicación interna es un proceso que conlleva a compartir y mantener informado a los trabajadores en su conjunto de las diversas actividades que enmarca su desempeño y por lo consiguiente, se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica.

Palabras claves: comunicación interna, comunicación efectiva, compromiso organizacional, clima organizacional

ABSTRACT

The main purpose of the research was to analyze how internal communication is related to the organizational commitment of the employees of the Superior Court of Justice of Ica. Work that was based on theoretical approaches related to the study problem, such as predisposition for dialogue, interpersonal relationships, development of empathy, commitments, among others.

To collect data, techniques such as the survey and documentary analysis were applied; On the other hand, to process the data, techniques such as classification and coding, data tabulation and statistics were applied to prepare the tables and graphic representations of the case.

The work was carried out at a confidence level of 95% and a margin of error of 5%, taking as a study sample 259 employees of the Superior Court of Justice of Ica. The investigation was Basic type; correlational level and correlational non-experimental design.

The general results according to the application of the Chi Square according to observed frequencies is 2331.2, exceeding the critical value of 124.3421; reason why the null hypothesis is rejected and the hypothesis under investigation is accepted, it is concluded that: Internal communication is a process that leads to sharing and keeping workers informed as a whole of the various activities that frame their performance and therefore, it is significantly related to the organizational commitment of the employees of the Superior Court of Justice of Ica.

Keywords: internal communication, effective communication, organizational commitment, organizational climate.

RESUMO

O objetivo principal da pesquisa foi analisar como a comunicação interna está relacionada ao comprometimento organizacional dos funcionários do Superior Tribunal de Justiça de Ica. Trabalho que se baseou em abordagens teóricas relacionadas ao problema de estudo, como predisposição para o diálogo, relacionamento interpessoal, desenvolvimento da empatia, compromissos, entre outros.

Para a coleta de dados, foram aplicadas técnicas como o levantamento e a análise documental; Por outro lado, para o tratamento dos dados, foram aplicadas técnicas como classificação e codificação, tabulação dos dados e estatística para elaboração das tabelas e representações gráficas do caso.

O trabalho foi realizado com nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%, tomando como amostra de estudo 259 servidores do Superior Tribunal de Justiça de Ica. A investigação foi do tipo Básico; nível correlacional e desenho correlacional não experimental.

O resultado geral de acordo com a aplicação do Qui Quadrado de acordo com as frequências observadas é 2331,2, superando o valor crítico de 124,3421; razão pela qual se rejeita a hipótese nula e aceita-se a hipótese em investigação, conclui-se que: A comunicação interna é um processo que leva a partilhar e manter os trabalhadores informados no seu conjunto sobre as várias atividades que enquadram o seu desempenho e, por isso, é significativamente relacionados ao comprometimento organizacional dos funcionários do Superior Tribunal de Justiça de Ica.

Palavras-chave: comunicação interna, comunicação eficaz, comprometimento organizacional, clima organizacional

DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

TÍTULO

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORTE
SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, AÑOS 2019- 2020**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**SOCIEDAD, DESARROLLO SOSTENIBLE, POLITICAS PÚBLICAS Y
AMBIENTALES**

AUTORA

Mg. ALICIA ISABEL CÓRDOVA SIFUENTES

ASESOR

Dr. MANUEL ANTONIO ACASIETE APARCANA

INTRODUCCIÓN

La presente investigación que lleva por título: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, AÑOS 2019 - 2020”. Donde se consideró la comunicación interna como componente principal para el medio organizacional, donde los usuarios internos y su motivación sea duradera y eficaz. Mediante un perfecto diálogo interno se difunde valores estratégicos y objetivos, estableciendo lealtad y significado de posesión a la institución. A través de un buen trabajo de la información corporativa se comunica apropiadamente a los trabajadores, las metas y valores logísticos que impulsa la entidad, originando una cultura de devoción, sentido de dominio y avance del ambiente profesional.

Teniendo en consideración la importancia de las variables en estudio, por un lado, la comunicación interna, cuyo análisis nos permitió determinar y conocer algunos aspectos positivos y negativos de este concepto, además de sus dimensiones como son; la predisposición al dialogo, la comunicación interpersonal y el desarrollo de la empatía, condiciones necesarias para generar un clima organizacional de confianza y de seguridad necesaria para poder trabajar adecuadamente. Además, analizar la variable compromiso organizacional, permitió conocer las acciones, identificación, responsabilidad e incentivos adecuarlo a las necesidades de cada colaborador.

En ese sentido, el desarrollo del estudio buscó describir la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, aspectos fundamentales para poder coordinar y controlar las actividades internas de la institución, lo que resulta relevante describir cómo se da este proceso.

En consecuencia, la tesis se ha dividido en: Capítulo I: Marco Teórico, Capítulo II: Planteamiento del problema, Capítulo III: Metodología de la investigación, Capítulo IV: Técnicas e instrumentos de investigación, Capítulo V: Comprobación de las Hipótesis, Capítulo VI: Presentación, interpretación y discusión de resultados; además de las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y los anexos pertinentes.

La autora

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Antecedentes Internacionales

- ✓ Dicho con palabras de Merino (2017) en su investigación “El compromiso laboral (engagement). Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas”. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga - España. El propósito del estudio fue analizar el compromiso de los trabajadores en Congregaciones Religiosas Educativas en España, en concreto en la Congregación Salesiana. Para ello, se elaboró un cuestionario de investigación empírica uno para todo el personal del centro, incluidos profesores, administradores y personal de servicio; otra entrevista en el estudio empírico dos, a 10 directores de centro y por último un tercer cuestionario para el estudio empírico 3, tanto al personal docente y administrativo y de servicios. De acuerdo a los resultados se concluye y se confirma el estudio, basado en los tres aspectos de vitalidad, dedicación y concentración, se puede confirmar la definición de engagement como el plus adicional que aporta el empleado a la organización en el tiempo.
- ✓ Como lo hace notar Fuentes (2015) en su estudio “Compromiso organizacional: contribución de una gestión estratégica de recursos humanos sobre una perspectiva de marketing”. Tesis de doctorado). Universidad de Sevilla - España. El propósito del estudio fue identificar el impacto de la perspectiva de marketing orientada al cliente interno en la gestión estratégica del talento humano de las empresas del sector secundario y terciario del eje troncal de Bolivia. Los métodos cuantitativos – análisis descriptivo, análisis factorial y correlación de Pearson, entre otros – fueron utilizados para interpretar los datos primarios obtenidos de los cuestionarios distribuidos a los colaboradores de las empresas participantes del estudio. Se llega a concluir que las dimensiones confirmadas en este estudio fueron llamadas: afectiva, afectiva/normativa y normativa. Lo que ocurrió es que las variables relacionadas al compromiso organizacional no se confirmaron en este estudio. Como ya fue citado, una de las razones, pudo ser la tipología de las empresas investigadas dadas las características de las mismas en términos de su giro de negocio, su tamaño,

su nivel de facturación, la solidez y el respaldo institucional con el que cuentan entre otros aspectos.

- ✓ Desde la posición de Pertus (2015) en su investigación “La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso ministerio de salud pública”. (Tesis de doctorado) - Ecuador. El presente estudio analiza el funcionamiento del proceso de comunicación interna en el sector público en Ecuador, que es un caso específico del Ministerio de Salud Pública. Las herramientas utilizadas para la recolección de información son encuestas a funcionarios que trabajan en diferentes departamentos nacionales y entrevistas con el coordinador de comunicación interna del Ministerio de Salud Pública. Esta tesis presenta la situación actual de la comunicación en la organización y analiza a partir de la teoría del uso y gratificaciones, identificando las ventajas y obstáculos en la modalidad de comunicación interna del Ministerio de Salud Pública y se recomienda de políticas adecuadas para mejorar el desarrollo de la institución.
- ✓ Desde el punto de vista de Cabrera (2015) en su investigación “La toma de decisiones en comunicación organizacional”. (Tesis de doctorado). Universidad Rey Juan Carlos - España. El propósito del estudio fue conocer ampliamente la toma de decisiones en Comunicación Organizacional se definieron varios objetivos a través de los cuales encaminar la acción investigadora. Se utilizó el inductivo, que parte de ideas que habrán de ser contrastadas con datos, y, por otro, el deductivo. Revisar las principales fuentes del artículo (comunicación organizacional, gestión de la comunicación, neurociencia y toma de decisiones), y combinar técnicas cualitativas y cuantitativas (encuestas, entrevistas semiestructuradas, métodos Delphi y observaciones de los participantes) para realizar la triangulación de métodos adecuada para expertos en el campo. Y Dircom, una gran empresa española, puede realizar un análisis detallado, detallado y crítico sobre la naturaleza y función de sus gráficos, el proceso de toma de decisiones en la comunicación organizacional, y también puede predecir tendencias y previsiones de desarrollo al respecto. Los resultados de la investigación señalaron que las decisiones tomadas por Dircom deben tener una orientación estratégica y deben sopesar cada vez más variables en la decisión para asegurar la relación de confianza entre las empresas.
- ✓ Como expresa Sánchez (2015) en su estudio “La comunicación interna en programas de transformación según el modelo de Lewin. El caso de las empresas del Ibex 35”. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga - España.

Del trabajo de investigación realizado se construye un modelo que puede guiar la construcción de planes de comunicación para programas de transformación que sean aplicables a la realidad actual de las empresas del Ibex 35. Los planes de comunicación para programas de transformación tienen que diseñarse a medida, por lo que no existe una única fórmula o combinación de herramientas que sirva para todas las situaciones de cambio. Una de las conclusiones principales de esta investigación es la de que el empleado tiene un rol fundamental en el éxito de la transformación. Es necesario que sienta que es tenido en cuenta en la parte del cambio en la él está afectado y que, dentro de ciertos grados de libertad, sus opiniones y emociones son tenidas en cuenta y no solo es un actor que ejecuta un cambio pautado a sus espaldas. La comunicación ayuda en este proceso, potenciando el compromiso y disminuyendo la resistencia y la negación naturales que el ser humano tiene ante los procesos de cambio impuestos. Durante el lanzamiento del plan se recomienda la elección de medios ricos y se necesita el apoyo de los directivos y los mandos medios e intermedios de la organización para comunicar cara a cara la esencia del programa. Las posibilidades de feedback (verbal y no verbal) y la escucha activa fomentan la participación de los empleados y reducen las emociones negativas y las reacciones vinculadas a la resistencia en los empleados.

1.1.2. Antecedentes Nacionales.

- ✓ En la opinión de Fernández (2019) investigación realizada “Comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015”. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Huaraz. El objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), de tipo aplicada, nivel explicativo - descriptivo y diseño no experimental y transeccional. Para obtener información, utilizó una herramienta de encuesta cuestionario diseñada para recolectar datos sobre comunicación interna y desempeño laboral. La muestra incluye 135 funcionarios administrativos: 59 de ellos fueron nombrados, 7 nómina (planilla) y 69 CAS. Los resultados han sido analizados mediante procedimientos estadísticos, que permiten establecer niveles y clasificar la comunicación interna en niveles muy efectivos a menos efectivos y niveles bajo, medio y alto de desempeño laboral. Se demuestra que la comunicación interna incide en forma positiva en el desempeño laboral del personal administrativo y se concluye

que hay influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo, se recomienda a las autoridades fortalecer la comunicación interna con diferentes estrategias de comunicación, que permitan mejorar el desempeño laboral.

- ✓ Como señala Quiñones (2017) en su investigación “Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI Industrial”. (Tesis de doctorado). Universidad San Martín de Porres - Lima. Estudio de un análisis de cómo la comunicación interna se vincula con el clima organizacional en la gestión organizacional en la Gerencia de Producción de Grifos de VSI Industrial. Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo no probabilístico, en el que se utilizaron métodos descriptivos. El método se puede clasificar en: aplicativo de corte transversal, descriptivo, fuente primaria utilizando paradigma cuantitativo, se utilizó una muestra de cien (100) empleados, laboraron en la organización por más de 3 años, pertenecieron a la gerencia de producción, operador de la fábrica de grifos y empleados. La investigación muestra que la comunicación interna se relaciona significativamente con el clima organizacional, con un promedio de 99.39% y un aumento de 0.02%.
- ✓ Citado a Charry (2017) en su investigación “Comunicación interna y su relación con el clima organizacional. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Lima. Los resultados demuestran la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional que se da en $r = 0,959$. También se colige que hay una relación significativa entre la comunicación interna y las 5 dimensiones de estudio del clima organizacional. La conciencia general de las personas sobre el clima organizacional no es alta, ya que el puntaje total promedio obtenido es 3.48, que es mucho más bajo de lo esperado (4.50). Dimensiones del clima organizacional: autonomía personal; estructura y su influencia en los puestos; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación a recompensas; y la dirección de desarrollo y promoción en el trabajo alcanzan (3.83), (3.51), (3.86) respectivamente, (3.26) y (3.69). Todas las dimensiones están muy por debajo del promedio esperado.
- ✓ Como expresa Herrera (2017) en su investigación “Motivación organizacional y compromiso laboral en los colaboradores de la secretaría institucional de la SUNAT Lima 2015”. Tesis doctoral). Universidad César Vallejo - Lima. Investigación tipo básica, de naturaleza descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística y su número es de

85 colaboradores de la Secretaría de la organización SUNAT, tanto la variable motivación organizacional Herzberg como la variable compromiso laboral Meyer & Allen se han aplicado con la herramienta escala psicométrica Likert. Utilizando el coeficiente estadístico Rho de Spearman, se encuentra que existe una conexión entre la motivación organizacional y el compromiso laboral entre los colaboradores de la Secretaría de la SUNAT Lima, 2015. Los resultados obtenidos son datos relevantes y sientan las bases para futuras investigaciones. Este campo, porque tiene los elementos para estudiar el desarrollo de las personas y sus organizaciones.

- ✓ Como hace notar Guillén (2016) en su investigación “La comunicación interna, compromiso organizacional y productividad en la micro red de salud Santa Luzmila año 2016”. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo - Lima. El objetivo determinar la comunicación interna y el compromiso organizacional para la producción de los trabajadores en los trabajos administrativos de la Micro Red Santa Luzmila Distrito de Comas año 2016; de 191 colaboradores administrativos, la muestra no probabilística consideró a toda la población utilizando las siguientes variables: comunicación interna, compromiso organizacional y productividad. El método utilizado en esta investigación es un método deductivo hipotético. El propósito de la investigación es utilizar un diseño no experimental de regresión logística a nivel causal, que recolecta información en un período específico. La herramienta se desarrolló utilizando las siguientes herramientas: Likert Tabla (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), cuestionario de productividad en escala Likert (siempre, casi siempre, a veces casi nunca, nunca), escala Likert El compromiso organizacional (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), brinda información sobre las diferentes dimensiones de las variables estudiadas, y los resultados se expresan en gráficos y texto. El estudio concluyó que existe mucha evidencia para confirmar que la comunicación interna y el compromiso organizacional incide significativamente en la producción del personal administrativo de la Micro Red Santa Luzmila Distrito de Comas.

1.1.3. Antecedentes Locales / Regionales.

- ✓ En la opinión de Hernández (2018) en su investigación “Gestión de la capacitación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad provincial de Chíncha - Ica, 2018”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. El propósito fue analizar la relación entre la

capacitación laboral y el compromiso organizacional entre los trabajadores de la provincia de Chincha - Ica en el año 2018. El tipo de estudio fue no experimental y se utilizó un diseño descriptivo correlacional. La población (113 trabajadores) y la muestra (87) se aplicaron mediante técnicas de muestreo probabilístico. Los resultados de esta encuesta muestran que el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,678$, el nivel de significación es 0,000, que es menor que el área crítica de 0,05, y se concluye que existe una correlación positiva entre la gestión de la capacitación laboral y organizacional. compromiso. Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018.

1.2. BASES TEÓRICAS.

1.2.1. La Comunicación Interna.

Teniendo en cuenta a Zapata (2011), señala que es una “gestión fundamental y estratégica para todo tipo de instituciones u organizaciones, que suele utilizarse con distintos desenlaces: informar, distribuir, recordar, impulsar, explicar, persuadir y dialogar” (p. 31). Asimismo, como labor profesional, estable y proyectada beneficia la cognición de la entidad, así como su formación y entendimiento hacia las actuaciones empresariales. Cuando nos referimos a comunicación interna nos referimos a todo aquel proceso de diálogo que se desarrolla en el espacio interno de las instituciones / empresas, entre individuos, sectores o equipos. Contiene todos los mensajes internos dirigidos a los colaboradores internos, a través de distintos canales.

Podría definirse como el conjunto de actividades programadas desde un plan, las cuales son diseñadas, ejecutadas y evaluadas desde un área especializada en comunicación interna.

1.2.1.1. Comunicación Interna en las Organizaciones

Desde la posición de Merlano (2012) argumenta que la “comunicación en el interior de la institución es tan importante como la sangre que corre por las venas” (p. 35). Es por ese motivo que todas las empresas requieren urgente

prestar más atención como se da la comunicación interna, para pasar un estado dramatizado y artesanal para conseguir una comunicación profesional, que sea administrada y conducida por personas capacitadas que logren difundir la percepción de la institución y los objetivos propuestos para que así, se pueda reducir y borrar los malos entendidos en los grupos de trabajo y sobre todo los comentarios e infundios que conlleva a situaciones de angustia malos entendidos que obstruye el progreso y eficiencia de la institución. Los dirigentes y directivos de las organizaciones para lograr que sus empresas lleguen a un buen entendimiento, deben dar un salto a impulsar una gestión de diálogo interno para que con esto el personal tenga dirección, desde las labores esenciales, hasta temas formales e informales que deben transmitir en las diferentes áreas, garantizando así el mejor rendimiento y la armonización en la asociación.

1.2.1.2. La Importancia de la Comunicación Interna en las Organizaciones.

Como lo hace notar Dueñas (2013), señala que existen coyunturas que influyen negativamente el ambiente laboral en las empresas y se menciona que los fallos en los procedimientos y políticas de diálogo y la falta de los canales de divulgación internos necesarios ocasionan desconcierto y desinformación entre los colaboradores de la institución, lo cual repercute directamente en la productividad tanto individual como grupal debido a que las fallas en ese aspecto pueden causar una alta rotación del talento humano de la institución.

El diálogo interno es un implemento estratégico clave para las instituciones, puesto que por medio de un buen uso de la información corporativa logramos difundir de una forma correcta a los trabajadores las metas y valores estratégicos que promueve la institución, lo cual genera una cultura de apropiación, lealtad y sentido de dominio hacia la entidad por parte de su talento humano que se siente impulsado y valorado al tener claros y concreto los principios y desafíos a los que se afronta la empresa.

Por supuesto que el diálogo en el interior de las empresas siempre estuvo presente, puesto mediante esta recorre la información y se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes, pero no en todas las entidades se tiene

conciencia de la importancia de establecer una política sólida, perpetua y dinámica de gestión de la información que abarca a todos los integrantes de la institución, como una respuesta clave a la dificultad de los cambios y retos que supone administrar una institución.

1.2.1.3. Elementos de la Comunicación Efectiva

Empleando las palabras de Raffino (2019) argumenta dentro de la comunicación efectiva como en cualquier tipo de comunicación existen ciertos elementos que la componen. Algunos de ellos son:

- ✓ Emisor. La persona que hizo y envió el mensaje.
- ✓ Receptor. La persona que recibe e interpreta el mensaje.
- ✓ Código. Un conjunto de reglas y signos utilizados por el remitente para producir su mensaje, y el receptor también debe conocer estas reglas y signos para poder interpretarlo.
- ✓ Canales. El medio físico a través del cual se transmiten los mensajes del emisor al receptor.
- ✓ Mensaje. objeto de comunicación. Es formulada y enviada por el emisor y recibida e interpretada por el receptor.
- ✓ Referencia. Un mensaje hace referencia o "hace referencia" a un elemento, situación o evento.
- ✓ Mensaje. El objeto que se comunica. Es formulado y enviado por el remitente y recibido, e interpretado por el receptor.
- ✓ Situación. El contexto en el que el remitente envía el mensaje y el receptor lo recibe. En ambos casos, la situación eventualmente afectará o incluso limitará la forma en que se formula e interpreta el mensaje. Esta situación puede o no ser compartida por ambas partes.
- ✓ Ruido. Cualquier tipo de interferencia afectará a cualquier elemento de la comunicación, lo que finalmente afectará a la comunicación. Cuando

hay uno o más ruidos, la comunicación no es válida.

1.2.1.4. Comunicación Efectiva en la Empresa

Como expresa Espino (2016), indica que el diálogo en las instituciones juega un arduo papel de suma importancia; sin embargo, al no ser concreto y no contar con maneras eficientes se corre el peligro de llegar a puntos graves como: malos entendidos, notificación incorrecta de las preferencias, mandatos confusos o aplicación de criterios propios mal interpretados, todo esto provoca un ambiente organizacional tenso y poco beneficioso.

En la actualidad, es esencial que los ejecutivos sepan transmitir, comprender, vender y presentar sus ideas tanto a directivos como a socios y clientes/usuarios. El primer impedimento, en orden de relevancia, es exactamente no reconocer que sean adversidades. Lo cual va junto con la falta de consciencia con relación a la dificultad del diálogo interpersonal y organizacional. Las personas comúnmente creen que conversar es tan fácil y natural como hablar y escuchar, cuando en verdad el diálogo es complejo y simboliza un desafío manejarla eficientemente.

1.2.1.5. Comunicación Interna y Externa: ¿En qué se diferencian?

Según Conexión Esan (2018) enfatiza que al margen de sus diferencias, ambos deben permitir la respuesta, interacción y opinión de sus receptores; por lo que sólo serán efectivos. La comunicación entre los directivos, supervisores y colaboradores de una empresa, así como entre la propia empresa y sus clientes, proveedores, socios y otros agentes externos, es muy importante. Dicho esto, es necesario entender la diferencia entre comunicación interna y externa para poder desarrollar oportunidades de mejora en cada una.

Inicialmente la comunicación debe ser bidireccional y utilizar un lenguaje adecuado según el tipo de empresa y empleados. Sin embargo, es mejor identificarlo por escala y espacio de implementación (dentro de la organización). Para el cumplimiento de comunicación efectiva es necesario tres formas:

- a) Comunicación lineal: Ocurre entre colaboradores de un mismo nivel o cargo en la organización. Mejorar el trabajo en equipo, principalmente en la misma área.
- b) Comunicación ascendente: Según el organigrama de la empresa, son los mensajes que los trabajadores transmiten a quienes ocupan puestos superiores. Expresa las inquietudes, deseos e iniciativas de los colaboradores, y el objetivo es que los empleados sean y se sientan parte de los objetivos y planes de la empresa.
- c) Comunicación descendente: Se origina en puestos de dirección y se dirige a otros trabajadores en función del organigrama. Además de otros tipos de información, también transmite la visión, metas, estrategias, planes y proyectos de la organización. El propósito es motivar a los empleados y mejorar su identidad colectiva.

1.2.1.6. Comunicación Interna y Clima Organizacional

Como lo hace notar Valencia (2013), refiriéndose a la comunicación cuando se gestiona adecuadamente, puede mejorar el clima organizacional y el desempeño de los empleados. Es por ello que, con este proyecto profesional, tratamos de explicar cómo se produce el diálogo interno, que resulta ser una causa importante en cualquier institución porque interviene directamente en el clima organizacional.

1.2.1.7. Comunicación y Clima Organizacional en las instituciones.

Como afirma Valda (2014) describe “la comunicación organizacional es el proceso de publicación y recepción de mensajes internamente” (p.34). no obstante el proceso puede ser interno, basado en la relación dentro o entre instituciones.

En las instituciones se consideran 3 sistemas de comunicación:

- ✓ Operabilidad: tarea u operación.
- ✓ Provisiones: comandos e instrucciones.

- ✓ Mantenimiento: relaciones públicas, contratación y publicidad.

La efectividad y las buenas prácticas dentro de la empresa dependen íntegramente de una buena "comunicación organizacional" para lograr los objetivos marcados y mostrar una buena imagen empresarial al público externo. La comunicación no siempre es perfecta y encontrará algunos obstáculos personales:

- ✓ Suponiendo que la información transmitida es clara para todos y para el remitente del mensaje.
- ✓ Cree que todos tienen el mismo significado de palabras.
- ✓ Cree que la percepción de la situación es la misma que la percepción de los demás.
- ✓ Cree que tienes razón y los demás están equivocados.
- ✓ Cree que solo hay una forma correcta de hacer las cosas.

Dentro de las instituciones hay tres grandes barreras observadas:

- ✓ Nivel jerárquico.
- ✓ Poder y estado.
- ✓ Especialización y términos relacionados.

Para que la comunicación organizacional sea eficaz y asertiva, se debe considerar que debe ser bidireccional. Para ello, se debe utilizar la monitorización activa y se debe considerar:

- ✓ Sea empático emocional y físicamente.
- ✓ Hacer preguntas.
- ✓ Resumen o explicación.
- ✓ Postura corporal correcta y contacto visual.

- ✓ Reflejar las emociones del hablante y conocer los sentimientos de los demás.
- ✓ Evite las interrupciones.
- ✓ No hables demasiado.

1.2.1.8. Cultura Organizacional y Comunicación Interna

Desde la posición de Álvarez (2013) sostiene que la cultura interna de la organización se compone de una serie de valores, creencias, rituales, historia, usos y costumbres que pueden identificar y plasmar las prácticas diarias de la empresa. Por el contenido de la información en el mensaje, la efectividad del programa, la estructura organizacional y principalmente el comportamiento de los empleados, estos factores interfieren directamente con el verdadero circuito de comunicación interna.

Si la cultura de la empresa establece su singularidad, significa que al diseñar estrategias de comunicación externa o interna, la identidad de la entidad es el área que migraremos. Este es el denominador común de metas, valores y modos de expresión.

Las organizaciones reflejan su cultura de diferentes formas. Los miembros de la empresa se comunican a través de diálogos, comportamientos no verbales, rituales y diferentes formas de interacción entre ellos. Este trabajo es lo que llamamos cultura organizacional, es el punto de partida y progreso de tu comunicación interna.

Con todo, la cultura organizacional y la comunicación se han convertido en aspectos inseparables e interdependientes en la construcción y reconstrucción de los procesos organizacionales. La comunicación es un elemento fundamental para las empresas, pues sin comunicación, no podrán concienciar a los clientes de sus actividades, pero al mismo tiempo, no olviden que la alta dirección es la responsable de la formación y el fortalecimiento diario de sus equipos de trabajo. Permea toda la cultura corporativa.

Es fundamental para el buen desempeño de una empresa,

independientemente de su tamaño, modelo de liderazgo o área de desempeño.

A la hora de implementar un modelo de estas características se deben considerar básicamente cinco elementos, todos ellos relacionados con la relación empresa / empleado, lo que significan para una comunicación interna efectiva:

- a) Vista funcional: La comunicación interna no es gratuita. Su función principal es hacer más eficiente el trabajo en las diferentes áreas de la empresa y ayudar al responsable a comprender el papel que juega cada uno en toda la organización. Por tanto, la expresión es uno de los elementos incluidos en el plan de comunicación.
- b) Motivación laboral y espíritu humanista: Debe actuar también como incentivo para los trabajadores y hacerles ver que son considerados en decisiones que involucran a todos. Sin factores humanos y sin la base de la gestión del talento, es imposible entender la comunicación interna (y externa) en el siglo XXI.
- c) Cultura organizacional: La comunicación interna también potencia el valor de la empresa. Esta puede ser una forma eficaz, como promover un sentido de pertenencia, integración y cooperación, y un sentido de pertenencia a un proyecto común.
- d) Relación con otras marcas: Si bien no es parte exacta de la comunicación interna, la relación con otras entidades no se puede entender sin antes pasar por el proceso de fusión entre los miembros de la organización
- e) Perspectiva social: Implica un método de comunicación interna, adecuado a la imagen de la empresa, especialmente al compromiso, el sentido de pertenencia y la imagen consistente y homogénea de la empresa.

1.2.1.9. Comunicación Interna en las Administraciones Públicas

Como señala López (2018) que en los últimos años, la administración

pública ha sido testigo de un verdadero proceso de transformación. La irrupción de Internet, la convergencia de nuevas tecnologías (¿hasta cuándo se llamarán nuevas tecnologías?) y el auge de las redes sociales están impulsando una gestión pública orientada a simplificar y acercar a la ciudadanía.

En este desarrollo progresivo, el diálogo es sin duda de gran trascendencia, porque es importante establecer nuevos canales de comunicación e información con las personas, no solo para entender el trabajo que realiza, sino también para entender la forma de transformación y desarrollo y su influencia.

1.2.2. Compromiso Organizacional.

1.2.2.1. Compromiso organizacional indispensable para alcanzar las metas.

Desde el punto de vista de Correa (2012) argumenta que el éxito de una empresa depende en gran medida del grado de compromiso, es decir, el compromiso del colaborador con la organización. Todo supervisor responsable quiere que los trabajadores se desempeñen bien, estén dispuestos a trabajar horas extras cuando sea importante y estén satisfechos con el trabajo.

Sin embargo, si el trabajador habla mal de la empresa, está muy nervioso o insatisfecho con el trabajo, el gerente es incluso responsable de verificar lo que está sucediendo y apoyar la satisfacción del empleado. En muchos casos hay detalles que muestran la diferencia en desempeño y eficiencia, si cuentan con la infraestructura adecuada y los empleados cuentan con todos los elementos esenciales del trabajo, se mantendrán tranquilos, acordes con el lugar de trabajo y reconocidos. Logro y buena comunicación en la empresa, los empleados sin duda estarán más comprometidos.

De manera similar, el desempeño de los empleados está directamente relacionado con su satisfacción laboral, que también es la obligación de la empresa de promover el compromiso de los empleados para lograr los objetivos organizacionales.

1.2.2.2. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Como señalan García y Ibarra (2012) enfatizan de la responsabilidad organizacional fraccionada en tres elementos: afectivo, de continuidad y normativo; de esta forma la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el anhelo, la obligación o el compromiso de permanecer en la institución.

- a)** Compromiso emocional: (Deseo) se refiere al vínculo emocional que se establece entre las personas y la organización, que refleja su persistencia en la organización cuando perciben necesidades (especialmente necesidades psicológicas) y se cumplen expectativas. Los trabajadores con este compromiso están orgullosos de unirse a la organización.
- b)** Compromiso de renovación: (obligatorio) los trabajadores sienten que están conectados con la organización porque han invertido tiempo, dinero y energía, y rendirse significa perderlo todo. Así como creen que sus oportunidades fuera de la empresa han disminuido, también lo ha hecho su apego a la empresa.
- c)** Compromiso normativo: (Deber) es una especie de descubrimiento ético de la creencia en la lealtad a la organización, en cierto sentido como recompensa, quizás para obtener ciertos beneficios; por ejemplo, cuando la organización paga por la capacitación; establecer reciprocidad con la organización. sentido. En este tipo de compromiso, se genera un sentimiento de deuda con la organización al brindar a los trabajadores valiosas oportunidades o recompensas, y el resultado es un fuerte sentimiento de permanencia en la organización.

1.2.2.3. El Compromiso Organizacional: Llave del Éxito Empresarial

Empleando las palabras de Opere (2018) menciona algunas de las ventajas, estadísticamente contrastadas, de implantar políticas y medidas que impulsen el compromiso organizacional:

- a) Un equipo más productivo. La productividad de los empleados

dedicados es un 18% más alta que la de los empleados no comprometidos, lo que mejora el rendimiento del equipo.

- b) Satisfacción del consumidor. Es controvertido que los clientes recomienden empresas que tienen un mayor nivel de compromiso organizacional, porque los consumidores sienten que los empleados les atienden mejor y reflejan su satisfacción en términos de lealtad a la marca y recomendaciones de productos y servicios.
- c) Mayor autonomía. Al promover el trabajo autónomo, los empleados altamente comprometidos reflejan el nivel de control sobre sus funciones en relación con los empleados extremadamente desmotivados.
- d) Salud emocional. En comparación con otras actitudes negativas (como tristeza, malestar, nerviosismo, preocupación excesiva o insatisfacción), los profesionales dedicados desarrollan habilidades como el entusiasmo, la alegría, el optimismo, la compostura y la capacidad de afrontar el trabajo de manera relajada y segura. La probabilidad es casi tres veces mayor.
- e) Seguridad laboral. En comparación con los trabajadores desempleados, los trabajadores que realizan más trabajo sufren menos accidentes.
- f) Rotación de empleados y absentismo. Las organizaciones con equipos dedicados tienen tasas de retención de talento más altas y los empleados tienen cuatro veces menos probabilidades de dejar la empresa, entrar y salir de la oficina. La satisfacción generada por empleados dedicados afecta tanto dentro como fuera del lugar de trabajo.
- g) Beneficios económicos. Finalmente, los compromisos organizacionales mejorarán el desempeño económico de la empresa.

1.2.2.4. Medir el Compromiso de los Empleados

Desde la opinión de Huete (2016) menciona algunas pautas que deberías seguir para extraer conclusiones rigurosas de tus mediciones:

- a) **Medir de forma anónima.** Habitualmente los trabajadores tienen temor a expresarse abiertamente por las posibles reacciones que su opinión pueda generar. Así pues, moderan sus reseñas más críticas.

¿De qué sirve sondear a los empleados si luego sus respuestas no reflejan la realidad? No ayuda mucho, la verdad. De hecho, es más bien contraproducente ya que la empresa toma decisiones en base a información incorrecta. La mejor manera de evitar este problema es mediante una evaluación que garantice la anonimidad de los empleados.

- b) **Implantar una medición continua.** Las empresas cada vez evolucionan con mayor rapidez para adaptarse al entorno: es la única opción que tienen para progresar frente a la competencia. Asimismo, la situación interna de las instituciones cambia a gran velocidad. Lo que hace tres meses era una realidad, hoy puede ya no serlo.

Esto también ocurre con el grado de compromiso. Es por eso que, si no se evalúa con cierta frecuencia, su variación no se detecta con prontitud. En ese caso, para cuándo la empresa quiera reaccionar, será demasiado tarde. La solución pasa por una revisión constante de los resultados de los cuestionarios. La dirección de la empresa puede evitarse muchos dolores de cabeza si detecta a tiempo un deterioro en el nivel de compromiso del equipo.

- c) **Realizar preguntas concisas.** A veces los cuestionarios contienen preguntas difíciles de entender o que cada uno interpreta a su manera. Tanto la ininteligibilidad como la ambigüedad son enemigos de una encuesta, ya que pueden alterar notablemente las conclusiones.

Además de mencionar las mejores prácticas, nunca está de más alertar sobre frecuentes malos hábitos. Los errores que cometen las empresas son los siguientes:

- No medir.

- Confundir satisfacción con compromiso.
- Inferir el compromiso a partir del clima organizacional.
- Preguntar directamente por el compromiso.
- No medir las causas del compromiso.
- No medir los efectos del compromiso.
- Medir solo para comparar.
- Centrarnos en mejorar las dimensiones peor valoradas.

1.3. MARCO CONCEPTUAL.

- ✓ **Cambio.** Proceso mediante el que un determinado estado de las cosas se sucede a otro estado (Duarte, 2016).
- ✓ **Cambio organizacional.** Es cualquier transformación en el diseño o funcionamiento de una organización. Los gerentes efectivos entienden cuándo se necesitan cambios y guían a la organización a través de los procesos correspondientes (Cepeda, 2012).
- ✓ **Clima organizacional.** Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, es la visión estructural y psicológica que percibe el colaborador en la empresa (Sánchez, 2015).
- ✓ **Comportamiento Organizacional:** Es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas se comportan individual y grupalmente en las organizaciones (Jáuregui, 2016).
- ✓ **Compromiso.** Es cualquier clase de convenio en el cual cada una de las partes asume determinadas obligaciones (Pérez & Gardey, 2010).
- ✓ **Comunicación interna.** La comunicación interna se refiere a la comunicación con los usuarios internos (es decir, los trabajadores). Nacido para satisfacer las nuevas

necesidades de la institución para motivar a su equipo de personal y mantener el mejor desempeño en el entorno empresarial en constante cambio y rápido cambio (Zapata, 2011).

- ✓ **Comunicación organizacional.** Citado a Raffino (2019) indica que consiste en lograr un objetivo específico, enviando y recibiendo información entre personas que se relacionan entre sí o entre personas pertenecientes a un determinado tipo de organización (empresa, institución, etc.).
- ✓ **Condiciones laborales.** Como expresa Muñoz (2018) que son todas aquellas en las que se encuentra un trabajador mientras desarrolla su trabajo, es decir, jornada, retribución horaria, categoría profesional, funciones, etc.
- ✓ **Cultura organizacional.** Son las normas, hábitos y valores compartidos por las personas y / o grupos que componen el sistema, que a su vez pueden controlar la forma en que interactúan con su entorno y entre ellos (Díaz, 2013).
- ✓ **Desarrollo Organizacional:** Trata acerca del conjunto de técnicas, herramientas y prácticas destinadas a mantener un correcto funcionamiento de una empresa, grupo u organización, dinamizando los procesos y generando un favorable ámbito de trabajo (Raffino, 2019).
- ✓ **Estructura organizacional:** Es la manera elegida por una entidad para gestionar su actividad y sus recursos (Pérez & Merino, 2017).
- ✓ **Motivación.** Son las fuerzas internas o externas que actúan sobre un individuo para disparar, dirigir o sostener una conducta (Raffino, 2019).
- ✓ **Organización.** Es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. O también definido como la coordinación de esfuerzos para lograr las metas trazadas por los directivos de la empresa, y con ello lograr la supervivencia de la empresa en el corto o largo plazo, logrando para ello la efectividad constante (García, 2017).
- ✓ **Productividad laboral.** Es la relación entre el resultado de la actividad y los medios necesarios para obtener la producción (Opere, 2018).

1.4. MARCO FILOSÓFICO

Para conocer en profundidad la comunicación interna como variable independiente y el compromiso organizacional como variable dependiente, se parte de la necesidad de comunicación, coordinación e integración del conocimiento en el entorno laboral. Esto requiere una mejor comprensión de los procedimientos de toma de decisiones eficaces y las estructuras organizativas relacionadas para lograr la cohesión entre la estrategia y la estructura del plan de comunicación global. Además, la comunicación se considera un medio privilegiado de acción cultural porque ayuda a moldear la representación de los mandos intermedios en el entorno institucional/empresarial y ayuda a estandarizar las soluciones locales en el ámbito organizativo y de gestión.

Como parte de la tendencia clásica, destaca la investigación de Max Weber, especialmente la teoría de la burocracia. En esta teoría se exponen algunos elementos básicos necesarios para una forma organizativa ideal, como la necesidad de una división precisa del trabajo y la especialización de funciones. Como Weber, Frederick Taylor quiso establecer un conjunto de principios básicos para la ejecución científica y eficaz de su trabajo. Su método estudia cada operación necesaria para realizar una tarea y el principio de optimización de su rendimiento.

La comunicación organizacional en las empresas que adoptan este método clásico suele ser oficial, formal y vertical, especialmente declinante, y casi no hay libertad en la gestión de contenidos y relaciones más allá del contenido prescrito.

Además, el comunicado oficial contiene una amplia centralización de la toma de decisiones, que involucra qué decir, cómo y cuándo, y monitorear la próxima alerta en caso de desviación. Se considera una respuesta de omisión a la teoría clásica de los factores humanos en las organizaciones. La teoría humanista se desarrolla a partir de una comprensión más clara del entorno humano y su impacto en el desempeño y el éxito de la empresa.

Aquí es donde las principales premisas para el establecimiento del liderazgo, la motivación, las relaciones, la comunicación informal, el cambio y el desarrollo de los recursos humanos son las premisas principales. Elton Mayo es uno de sus principales

investigadores, a través de su investigación ha logrado los siguientes conocimientos: Reconocer y comprender las necesidades de las organizaciones como entidades sociales y sus importantes relaciones grupales en situaciones formales e informales. Y no solo la influencia de factores estructurales o económicos, sino psicológicamente.

En la situación actual, al enfatizar la importancia del factor humano en la organización, el diálogo juega un papel fundamental en el estilo de liderazgo, la estructura de comunicación y la investigación en redes, la formación de grupos formales e informales y el progreso organizacional. Las habilidades de comunicación organizacional son el único medio para comprender a las personas y sus necesidades, transmitir confianza y construir un estilo participativo (Trelles, 2000)

La apertura al sistema y el impacto en el medio ambiente se consideran importantes para la comprensión organizacional del sistema y las escuelas del grupo de trabajo. El primero fue apoyado en gran medida por la investigación de Katz y Kahn (1966), quienes creían que la empresa estaba abierta y sobrevivió. El método consiste en interactuar directa y progresivamente con los centros circundantes, desde los cuales la empresa busca energía para operar, modifica internamente y brinda diferentes productos, bienes o servicios. Dado que da importancia a la estructura interna, función, razones sociales y psicológicas de la empresa, y considera las interrelaciones con diferentes elementos del entorno, la tendencia actual integra estos dos espacios internos.

Según Shannon (1997), el aspecto básico y fundamental de la teoría de la comunicación es que reproduce de forma precisa o aproximada el mensaje enviado desde el punto A al punto B, lo que indica que puede haber una especie de "ruido" Interferencia técnica. Generalmente, siempre existe en el proceso y puede afectar parcial o completamente el contenido del mensaje original.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Como afirma Zavariz (2012) que la comunicación interna no solamente logra atender a sus propios procesos, ella guarda estrecha relación con la administración y como consecuencia de ello, las comunicaciones no se hallan por separado de otros aspectos importantes como son la estructura de la organización, las condiciones en el trabajo tanto ambientales como humanas, organización y métodos, además del compromiso organizacional de los empleados. Es importante entender que para el funcionamiento de las entidades sociales y como consecuencia de ello el sostén de sus estructuras y su funcionamiento, es indispensable la comunicación.

Como lo hace notar Canel (2007), nos comenta que en la institución pública trabajan muchas personas de distinta procedencia organizacional y con una organización burocrática que es propia de la administración pública. El espacio burocrático provoca que el mensaje se vaya aplacando a la magnitud que avanza el proceso: a partir del encargo del superior que da un mandato para que luego llegue y sea desempeñada por el concluyente, hay varios equilibrios intermedios. En cada uno se emplea gráficos de interpretación que suelen ser distintos; y, en algún suceso, en cada uno se disminuye algo del número de información. Esto, sin tener en cuenta los obstáculos de datos que, por motivos propios, suelen provocar involuntariamente diferentes individuos o empresas.

Tal como Caballero (2018) argumenta que el diálogo en el interior de las instituciones de igual modo funciona para solucionar enfrentamientos internos y para la gestión y toma de juicios referente a asuntos en los que el emisor es capaz de producir diálogo y tender puentes entre las secciones implicadas.

Otra de las funciones de la comunicación, es la estrategia planificada a fin de conseguir planes a corto, medio y largo plazo, con la finalidad de no solo progresar los vínculos internos sino además apoyar para un óptimo uso de los medios; es decir, por medio de la fabricación de programas de cultura de la economía, destacada entrega del

consumo, incremento de ganancia y fabricación, reforzamiento de la acción colaborativa, entre otros.

En la Corte Superior de Justicia de Ica, se observa que no cuentan con un modelo adecuado de comunicación interna. El sistema intranet se encarga de comunicar, pero no interactúa con los empleados. Se ha podido observar carencia de áreas que promuevan la comunicación con los directivos, falta de ámbitos guiados que ayuden a los encuentros presenciales y la comunicación personal, sobre los grados de reconocimiento al empleado, organización muy burocrática y “radio pasillo” que suelen embrollar a los ayudantes de la entidad, afectando el compromiso organizacional, teniendo en cuenta que cada persona solo la labor que se le asigna y ellos solo laboran su jornada de trabajo y desvinculan de la institución. Además, que existe un porcentaje de empleados contratados y otros que están realizando sus prácticas pre profesionales, que se ven afectados por esta comunicación interna y por lo tanto en ellos no se genera ese compromiso con las labores que realizan y con la institución que los acoge. De no corregir este aspecto perjudicaría el rendimiento de los empleados en su productividad jurisdiccional y por consecuencia bajar la carga procesal con que se cuenta en la Corte Superior de Justicia de Ica.

En consecuencia, el problema de investigación quedo delimitado de la siguiente manera:

- ✓ **Delimitación Espacial.** Se desarrolló en la Corte Superior de Justicia de Ica.
- ✓ **Delimitación Temporal.** El estudio comprendió los años 2019 - 2020.
- ✓ **Delimitación Social.** Se tomó en consideración al personal administrativo de la Corte Superior de Justicia de Ica.
- ✓ **Delimitación Conceptual.** Se analizo los conceptos relacionados a las variables de estudio:

Comunicación Interna. Gestión básica y estratégica para cualquier tipo de empresa u organización, que pueda utilizarla para diferentes fines: informar, compartir, recordar, motivar, explicar, persuadir y conversar (Zapata,

2011).

Compromiso Organizacional. Se define como una visión psicológica de los miembros de una organización y su apego al lugar de trabajo (Martínez, 2015).

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1. Problema General

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020?

2.2.2. Problemas Específicos.

PE 1. ¿En qué medida la predisposición al dialogo se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020?

PE 2. ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020?

PE 3. ¿En qué medida el desarrollo de la empatía se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020?

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE INVESTIGACIÓN.

2.3.1. Justificación de la Investigación

a) Valor Teórico. El presente estudio se justifica la necesidad de conocer la incidencia que se da entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Corte Superior de Justicia de Ica, con el propósito de

dinamizar la organización para un plan de desarrollo organizacional, con la intención de reducir la carga procesal que cuentan los Órganos Jurisdiccionales. Para mejorar la comunicación interna en las entidades públicas se debe trabajar con una comunicación interna integrada en donde todos los integrantes de la organización puedan participar activamente en el logro de los objetivos y alinear los valores de los empleados.

- b) Implicancias Prácticas.** Este estudio se justifica porque la comunicación interna es uno de los más importantes procesos internos que se genera en la institución. Lo que nos permitirá tener una visión más amplia acerca de este proceso de la comunicación, lográndose determinar puntos relevantes y algunas falencias importantes a ser abordadas para lograr resultados satisfactorios. Este estudio no solo beneficia a los empleados de este sector, sino también a otras Cortes Superiores de Justicia de todo el país que quieran implementar o mejorar la comunicación interna en su entidad.
- c) Utilidad Metodológica.** El estudio se justifica porque permitirá desarrollar un diseño metodológico apropiado para poder alcanzar los objetivos establecidos en el estudio, utilizando para ello conceptos teóricos en la práctica y con ello darle la solidez necesaria al estudio.

2.3.2. Importancia de la Investigación.

La importancia del estudio radica en analizar la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional en la Corte Superior de Justicia de Ica, además es muy importante porque con ello conllevará a conocer la realidad y por ende proponer soluciones al problema de estudio, todo ello en beneficio de la población de Ica, que acude constantemente a reclamar justicia cuando ven afectados sus derechos, entre otras cosas.

2.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Objetivo General

Analizar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

2.4.2. Objetivos Específicos.

O.E. 1. Determinar cómo la predisposición al dialogo se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

O.E. 2. Determinar cómo la comunicación interpersonal se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

O.E. 3. Determinar cómo el desarrollo de la empatía se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

H.E. 1. Existe relación significativa entre la predisposición al diálogo y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

H.E. 2. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte

Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

H.E. 3. Existe relación significativa entre el desarrollo de la empatía y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

2.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.6.1. Identificación De Variables

- ✓ **Variable Independiente:** Comunicación Interna
- ✓ **Variable Dependiente:** Compromiso Organizacional

2.6.2. Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Comunicación interna	Es una gestión básica y estratégica para cualquier tipo de empresa u organización, que puede utilizarse con diferentes fines: informar, compartir, recordar, motivar, explicar, persuadir y conversar (Zapata, 2015).	Es, sobre todo, una responsabilidad de la alta dirección y de la línea ejecutiva, pero su desarrollo y puesta en práctica, según los datos estadísticos, cada vez más recae en la cadena de mando directo: ejecutivos y mandos intermedios (Diguele, 2018).	- Predisposición al dialogo - Comunicación interpersonal - Desarrollo de la empatía	- Mejora la disposición al dialogo - Establecer cualquier tipo de dialogo - Recibir información oportuna - Participación activa en la comunicación - Atención cuando se habla - Costumbre de escuchar a los empleados - Relaciones laborales optimas - Expresar sus emociones - Recibir información de eventos y actividades - Clima organizacional adecuado - Escuchar las opiniones de otros - Costumbre de saludar - Relaciones laborales adecuadas - Aceptación de los empleados en grupos de trabajo - Valoración de los aportes de los empleados

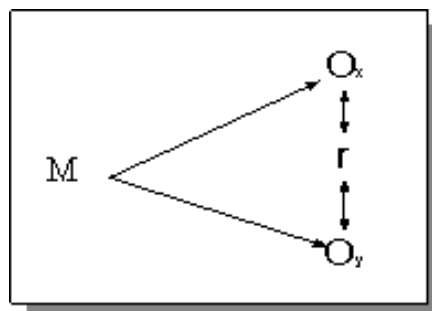
Variable dependiente: Compromiso Organizacional	Es un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización (García & Ibarra, 2012).	Se refiere al grado de identificación y pertenencia que un individuo tiene con la empresa. La relación entre empresa y empleado es crucial para que todo funcione correctamente, por lo que una de las tareas más importantes de la empresa es la gestión del compromiso (Martínez, 2018).	- Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso de continuidad	- Sentirse cómodo trabajando en la institución - Resaltar solo aspectos favorables de la institución - Estar contento de trabajar en la institución - Identificación con la institución - Realizar cualquier tipo de asignación laboral - Ser leal a la institución - Tener la obligación de continuar en la institución - A ver aportado tantos años de trabajo - Tener un trabajo laboral - Antigüedad laboral - Pocas oportunidades laborales - Solo pienso seguir en la institución
---	---	--	--	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- **Tipo.** El trabajo en función a su naturaleza fue de tipo **BÁSICA**, ya que permitió analizar el conocimiento y proponer soluciones prácticas a la realidad materia de estudio
- **Nivel de Investigación.** El nivel fue de tipo correlacional y su propósito fue medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.
- **Diseño de investigación.** Fue no experimental, de corte correlacional; el mismo que está representado simbólicamente por el siguiente diagrama:



M: Muestra 259

VX: Variable 1: La comunicación interna

VY: Variable 2: Compromiso organizacional

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

a) Población. Teniendo en consideración que el número de empleados en estudio son 796, según datos del área de personal del Distrito Judicial de Ica.

b) Muestra. Se aplicó el muestreo aleatorio simple

$$n = \frac{z^2 x p q x N}{E^2 x (N - 1) + z^2 x p x q}$$

$$n = \frac{1.96^2 x 0.5 x 0.5 x 796}{0.05^2 x (796 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n = \frac{764.48}{2.95} = 259$$

Dónde:

z = Grado de confiabilidad 95%

p = Probabilidad de éxitos (0.50)

q = Probabilidad de fracasos (0.50)

N = Población = 796

E = Error muestral = 5% n=

n= 259 empleados

CAPÍTULO IV

TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

4.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para obtener los datos esenciales directamente de campo, se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ **Encuesta.** Técnica que conllevó a recibir opiniones o datos de personas integrantes de la muestra para conocer y proponer soluciones a la problemática. Es decir, conocer las características, elementos, procedimientos de cómo se brinda el servicio en la Corte Superior, en función a las reglas que guían las acciones laborales, que repercuten en el bienestar del público usuario del servicio
- ✓ **Análisis Documental.** Permite revisar fuentes bibliográficas entre otros documentos relacionados al tema de estudio, lo que conllevó a fundamentar el problema materia de investigación mediante los planteamientos teóricos del caso, que sirvió como orientación y base científica de la problemática basado en el conocimiento científico correspondiente.

4.2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Según técnicas a utilizadas para obtener los datos se aplicó:

El cuestionario, comprendió una serie de preguntas acerca de la realidad, basada en las variables, indicadores y objetivos de investigación.

Referente al análisis documental los instrumentos fueron: la ficha de registro de datos de libros, otras investigaciones, leyes, manuales, entre otros documentos.

4.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para procesar e interpretar los resultados se utilizaron las siguientes técnicas:

- ✓ **Clasificación y Codificación de datos.** Conllevó al ordenamiento de la información según variables e indicadores materia de estudio.

- ✓ **Tabulación de datos.** Dicha técnica fue útil para efectuar el conteo en forma manual y sistematizada, obteniendo la distribución de la información mediante frecuencias según categorías o respuestas establecidas.
- ✓ **Cuadros y representaciones estadísticas.** En función al procesamiento de los datos permitió elaborar los cuadros estadísticos en base a las frecuencias absolutas y porcentuales, además de las gráficas pertinentes, entre otros aspectos que exige el objetivo de la investigación.
- ✓ **Chi – cuadrado.** La relevancia de la técnica permitió establecer la comprobación de las hipótesis de investigación, en relación al nivel de confiabilidad, margen de significación, entre otros criterios que conllevan a la certeza de los resultados.

CAPÍTULO V

CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

5.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020

HIPÓTESIS NULA

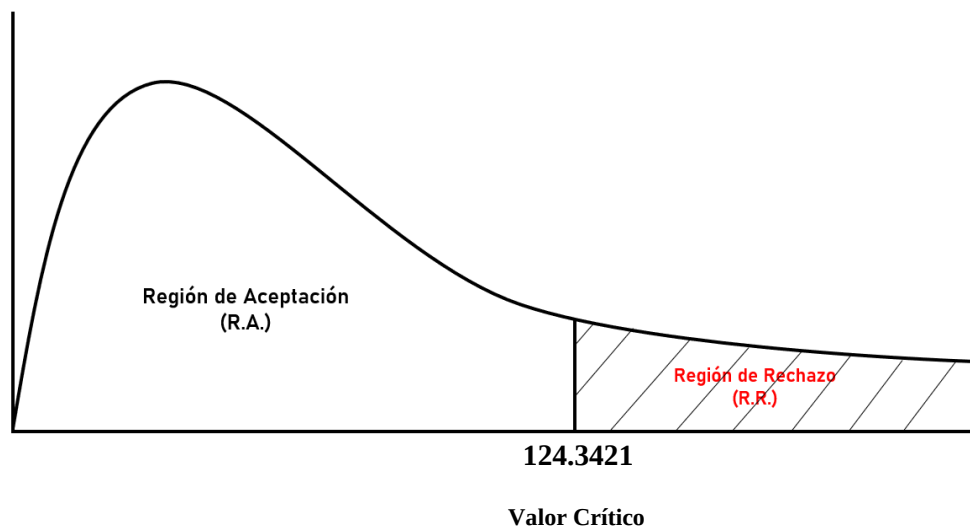
No Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020

Luego, para comprobar la Hipótesis en función a los resultados obtenidos, a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se aplicó la técnica

del CHI-CUADRADO mediante la siguiente fórmula
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e},$$

teniendo en cuenta los grados de libertad que resultaron de las filas por columnas $(26 - 1) (5 - 1) = 25 \times 4 = 100$ obteniendo el valor crítico de 124.3421 según tabla.

Por lo consiguiente, en gráfica se determinó la Región de Aceptación (R.A) y la Región de Rechazo (R.R).



APLICACIÓN DEL CHI – CUADRADO SEGÚN FRECUENCIAS OBSERVADAS

FÓRMULA:
$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde: x^2 = CHI CUADRADO

f_o = Frecuencias Observadas

f_e = Frecuencias Esperadas

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
Nº Cuadro	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	71	94.23	5.73	157	129.15	6.00	16	19.96	0.79	10	12.69	0.57	5	2.96	1.40	259
2	167	94.23	56.20	82	129.15	17.22	0	19.96	19.96	4	12.69	5.95	6	2.96	3.12	259
3	75	94.23	3.92	153	129.15	4.40	20	19.96	0.00	11	12.69	0.23	0	2.96	2.96	259
4	108	94.23	2.01	140	129.15	0.91	11	19.96	4.02	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
5	170	94.23	60.92	89	129.15	12.48	0	19.96	19.96	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
6	110	94.23	2.64	130	129.15	0.01	14	19.96	1.78	1	12.69	10.77	4	2.96	0.36	259
7	82	94.23	1.59	141	129.15	1.09	30	19.96	5.05	6	12.69	3.53	0	2.96	2.96	259
8	65	94.23	9.07	136	129.15	0.36	47	19.96	36.62	11	12.69	0.23	0	2.96	2.96	259
9	95	94.23	0.01	151	129.15	3.70	8	19.96	7.17	0	12.69	12.69	5	2.96	1.40	259
10	47	94.23	23.67	157	129.15	6.00	39	19.96	18.16	10	12.69	0.57	6	2.96	3.12	259
11	127	94.23	11.40	132	129.15	0.06	0	19.96	19.96	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
12	32	94.23	41.10	191	129.15	29.62	29	19.96	4.09	7	12.69	2.55	0	2.96	2.96	259
13	66	94.23	8.46	154	129.15	4.78	27	19.96	2.48	8	12.69	1.73	4	2.96	0.36	259
14	69	94.23	6.76	128	129.15	0.01	54	19.96	58.04	8	12.69	1.73	0	2.96	2.96	259
15	123	94.23	8.78	115	129.15	1.55	16	19.96	0.79	3	12.69	7.40	2	2.96	0.31	259
16	96	94.23	0.03	159	129.15	6.90	4	19.96	12.76	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
17	132	94.23	15.14	112	129.15	2.28	15	19.96	1.23	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
18	144	94.23	26.29	112	129.15	2.28	3	19.96	14.41	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
19	93	94.23	0.02	153	129.15	4.40	9	19.96	6.02	4	12.69	5.95	0	2.96	2.96	259
20	169	94.23	59.33	86	129.15	14.42	0	19.96	19.96	0	12.69	12.69	4	2.96	0.36	259
21	69	94.23	6.76	121	129.15	0.51	35	19.96	11.33	28	12.69	18.46	6	2.96	3.12	259
22	147	94.23	29.55	109	129.15	3.14	3	19.96	14.41	0	12.69	12.69	0	2.96	2.96	259
23	32	94.23	41.10	84	129.15	15.79	37	19.96	14.54	88	12.69	446.83	18	2.96	76.36	259
24	20	94.23	58.48	76	129.15	21.88	57	19.96	68.72	93	12.69	508.13	13	2.96	34.03	259
25	79	94.23	2.46	150	129.15	3.36	13	19.96	2.43	14	12.69	0.13	3	2.96	0.00	259
26	62	94.23	11.02	140	129.15	0.91	32	19.96	7.26	24	12.69	10.07	1	2.96	1.30	259
TOTAL	2450		492.44	3358		164.06	519		371.94	330		1139.04	77		163.72	6734

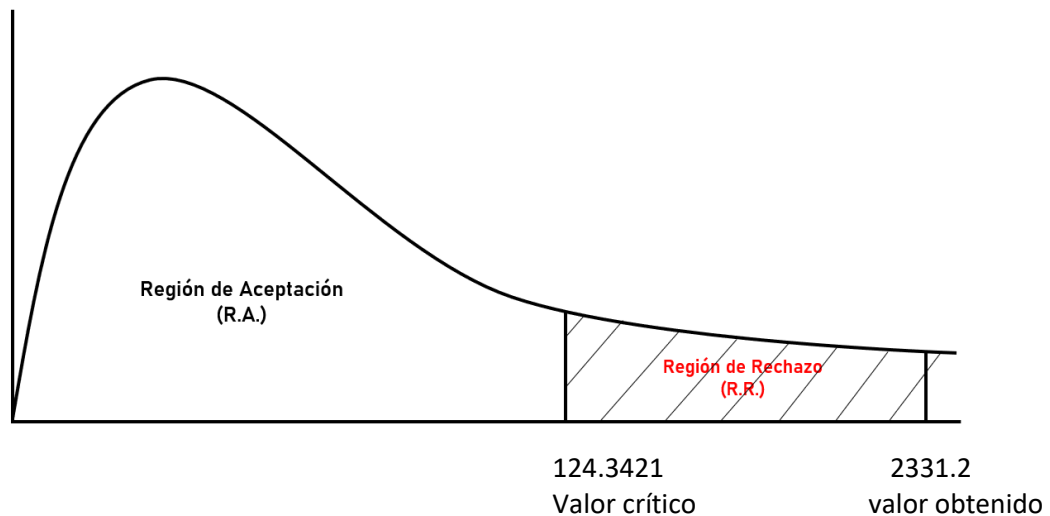
Cálculo de frecuencias esperadas (fe)

$$f_{e(1)} = \frac{2450 \times 259}{6734} = 94.23 \quad f_{e(2)} = \frac{3358 \times 259}{6734} = 129.15 \quad f_{e(3)} = \frac{519 \times 259}{6734} = 19.26$$

$$f_{e(4)} = \frac{330 \times 259}{6734} = 12.69 \quad f_{e(5)} = \frac{77 \times 259}{6734} = 2.96$$

$$X^2 = 492.44 + 164.06 + 371.94 + 1139.04 + 163.72 = \mathbf{2331.2}$$

Entonces, el resultado arribado de 2331.2 supera al valor crítico de 124.3421; razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis materia de investigación, la misma que confirma: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.



5.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Fórmula:
$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

5.2.1. Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la predisposición al diálogo y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre la predisposición al diálogo y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Grados de Libertad (GL)= (5-1) (5-1)= 4 x 4 = 16 → Valor crítico de tabla es de 26.2962.

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
Nº Cuadro	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
1	71	118.20	18.85	157	124.20	8.66	16	9.40	4.63	10	5.00	5.00	5	2.20	3.56	259
2	167	118.20	20.15	82	124.20	14.34	0	9.40	9.40	4	5.00	0.20	6	2.20	6.56	259
3	75	118.20	15.79	153	124.20	6.68	20	9.40	11.95	11	5.00	7.20	0	2.20	2.20	259
4	108	118.20	0.88	140	124.20	2.01	11	9.40	0.27	0	5.00	5.00	0	2.20	2.20	259
5	170	118.20	22.70	89	124.20	9.98	0	9.40	9.40	0	5.00	5.00	0	2.20	2.20	259
	591		78.37	621		41.67	47		35.65	25		22.40	11		16.72	1295

$\chi^2 = 78.37 + 41.67 + 35.65 + 22.40 + 16.72 = 194.81$

El resultado obtenido de 194.81 es superior al valor crítico de 26,2962 lo que justifica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 1.

5.2.2. Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Grados de Libertad (GL) = $(5-1) (5-1) = 4 \times 4 = 16 \rightarrow$ Valor crítico de tabla es de **26.2962**.

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
Nº Cuadro	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
6	110	118.20	0.57	130	124.20	0.27	14	9.40	2.25	1	5.00	3.20	4	2.20	1.47	259
7	82	118.20	11.09	141	124.20	2.27	30	9.40	45.14	6	5.00	0.20	0	2.20	2.20	259
8	65	118.20	23.94	136	124.20	1.12	47	9.40	150.40	11	5.00	7.20	0	2.20	2.20	259
9	95	118.20	4.55	151	124.20	5.78	8	9.40	0.21	0	5.00	5.00	5	2.20	3.56	259
10	47	118.20	42.89	157	124.20	8.66	39	9.40	93.21	10	5.00	5.00	6	2.20	6.56	259
TOTAL	399		83.04	715		18.10	138		291.21	28	25	20.60	15		15.99	1295

$$X^2 = 83.04 + 18.10 + 291.21 + 20.60 + 15.99 = 428.94$$

Conocido el resultado de 428.94 que supera al valor crítico de 26,2962, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2.

5.2.3. Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el desarrollo de la empatía y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el desarrollo de la empatía y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.

Grados de Libertad (GL)= (4-1) (5-1) = 3 x 4 = 12 → Valor crítico de tabla es de 21,0261.

Respuestas	1			2			3			4			5			TOTAL
Nº Cuadro	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	f _o	f _e	x ²	
11	127	118.20	0.66	132	124.20	0.49	0	9.40	9.40	0	5.00	5.00	0	2.20	2.20	259
12	32	118.20	62.86	191	124.20	35.93	29	9.40	40.87	7	5.00	0.80	0	2.20	2.20	259
13	66	118.20	23.05	154	124.20	7.15	27	9.40	32.95	8	5.00	1.80	4	2.20	1.47	259
14	69	118.20	20.48	128	124.20	0.12	54	9.40	211.61	8	5.00	1.80	0	2.20	2.20	259
TOTAL	294		107.05	605		43.69	110		294.83	23	20	9.40	4		8.07	1036

$$X^2 = 107.05 + 43.69 + 294.83 + 9.40 + 8.07 = \mathbf{463.04}$$

Aplicado el proceso de comprobación, se llegó al resultado de 463.04, el que sobrepasa al valor crítico de 21,0261, lo que indica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 3.

CAPÍTULO VI

PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

¿En esta institución existe predisposición al dialogo?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	71	71	27.41%	27.41%
De acuerdo	157	228	60.62%	88.03%
Indeciso	16	244	6.18%	94.21%
En desacuerdo	10	254	3.86%	98.07%
Totalmente en desacuerdo	5	259	1.93%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas muestran que los colaboradores en un 60.62% consideran que en su centro laboral existe la predisposición al dialogo para entender y mejorar sus acciones en bien de la entidad, asimismo el 27.41% expresan que la mejor forma de asumir compromisos laborales y organizacionales es la predisposición al dialogo

Figura 1

¿En esta institución existe predisposición al dialogo?

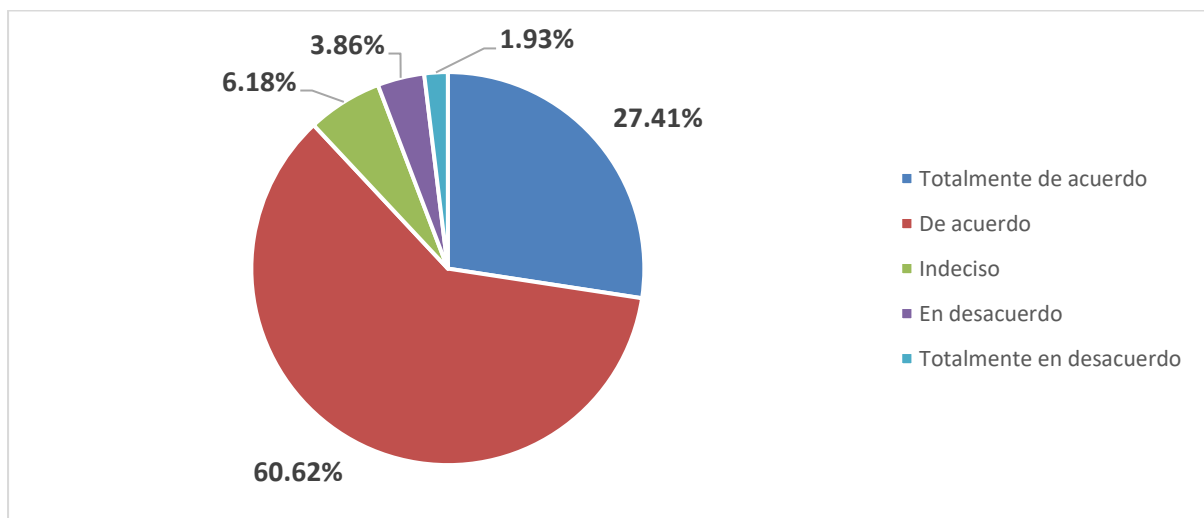


Tabla 2

¿Está usted predispuesto a cualquier tipo de dialogo?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	167	167	64.48%	64.48%
De acuerdo	82	249	31.66%	96.14%
Indeciso	0	249	0.00%	96.14%
En desacuerdo	4	253	1.54%	97.68%
Totalmente en desacuerdo	6	259	2.32%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 64.48% está totalmente de acuerdo y el 31.66% de acuerdo. Es decir, ambas posiciones coinciden en que la mejor forma de avanzar en el desarrollo organizacional significa estar predispuesto a cualquier tipo de diálogo en favor del trabajador y de la entidad laboral.

Figura 2

¿Está usted predispuesto a cualquier tipo de dialogo?

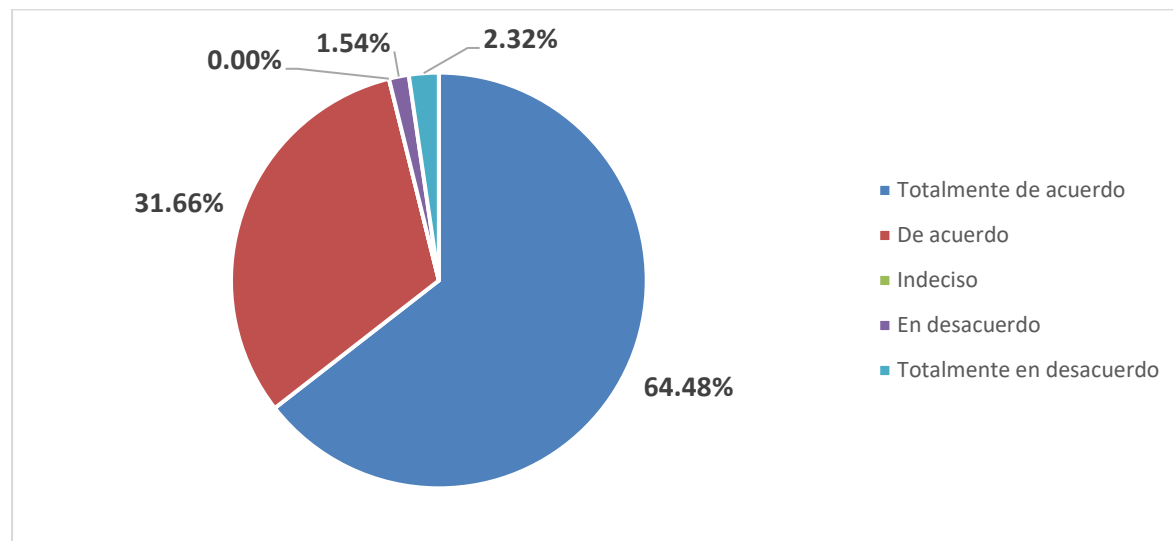


Tabla 3*¿Se acostumbra a recibir información oportuna?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	75	75	28.96%	28.96%
De acuerdo	153	228	59.07%	88.03%
Indeciso	20	248	7.72%	95.75%
En desacuerdo	11	259	4.25%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

El 59.07 está de acuerdo y el 28.96% está totalmente de acuerdo. Es decir, ambas opiniones tienen coincidencia que, para el desarrollo de las actividades es fundamental la información oportuna, porque ello les permitirá actuar de forma eficiente en el trabajo, caso específico acciones que tiene que ver con la administración de justicia en Ica.

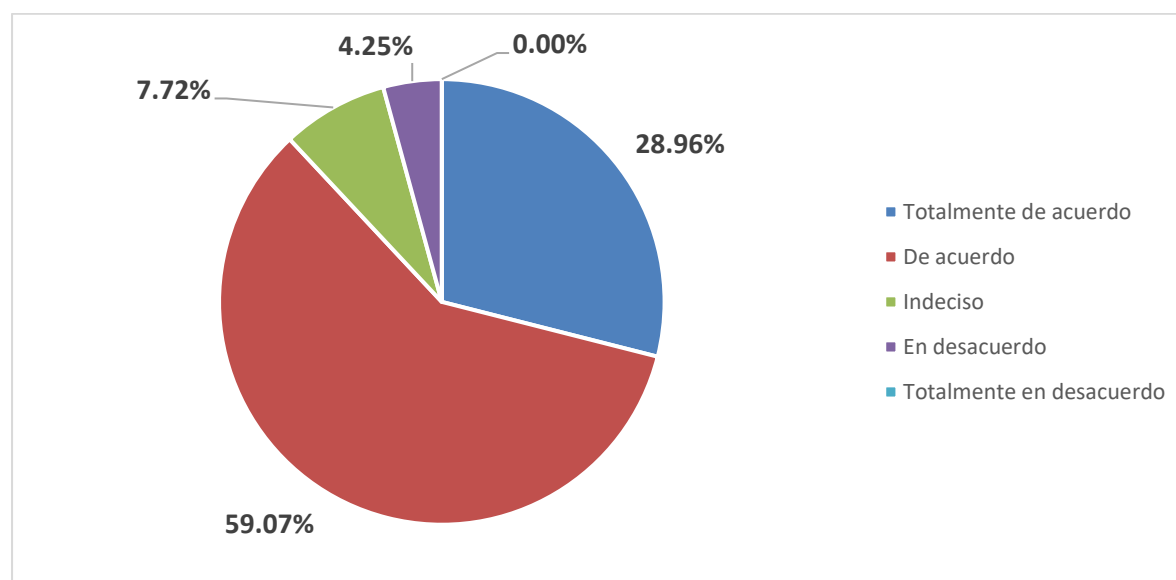
Figura 3*¿Se acostumbra a recibir información oportuna?*

Tabla 4*¿Participa activamente en la comunicación?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	108	108	41.70%	41.70%
De acuerdo	140	248	54.05%	95.75%
Indeciso	11	259	4.25%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por la tesista

Dependiendo el nivel jerárquico y cargo que desempeñan, el 54.05% está de acuerdo y el 41.70% está totalmente de acuerdo, indicando que en el centro laboral se les brinda la oportunidad de participar activamente en el proceso de comunicación, para un mejor desempeño laboral.

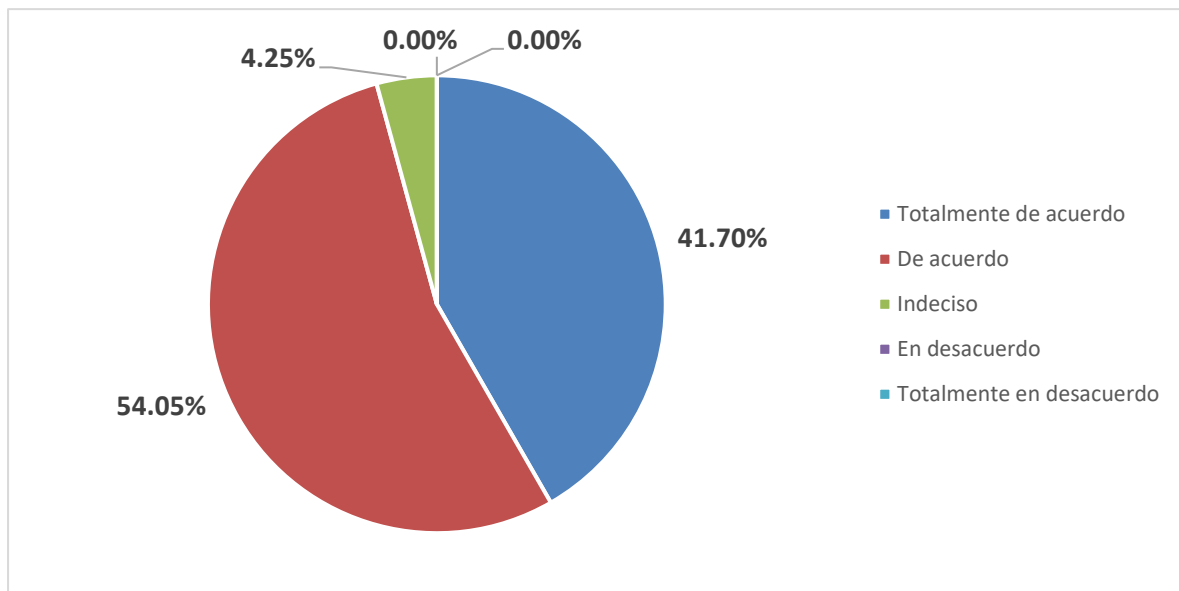
Figura 4*¿Participa activamente en la comunicación?*

Tabla 5*¿Pone atención cuando se habla?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	170	170	65.64%	65.64%
De acuerdo	89	259	34.36%	100.00%
Indeciso	0	259	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Por la naturaleza del trabajo y necesidades laborales, el 65.64% está totalmente de acuerdo y el 34.36% está de acuerdo, expresando que la ejecución de sus actividades y cumplimiento de las funciones, requiere poner mucha atención en el momento de intercambiar ideas o puntos de vista, para un mejor desarrollo de su labor, dentro del contexto del compromiso organizacional.

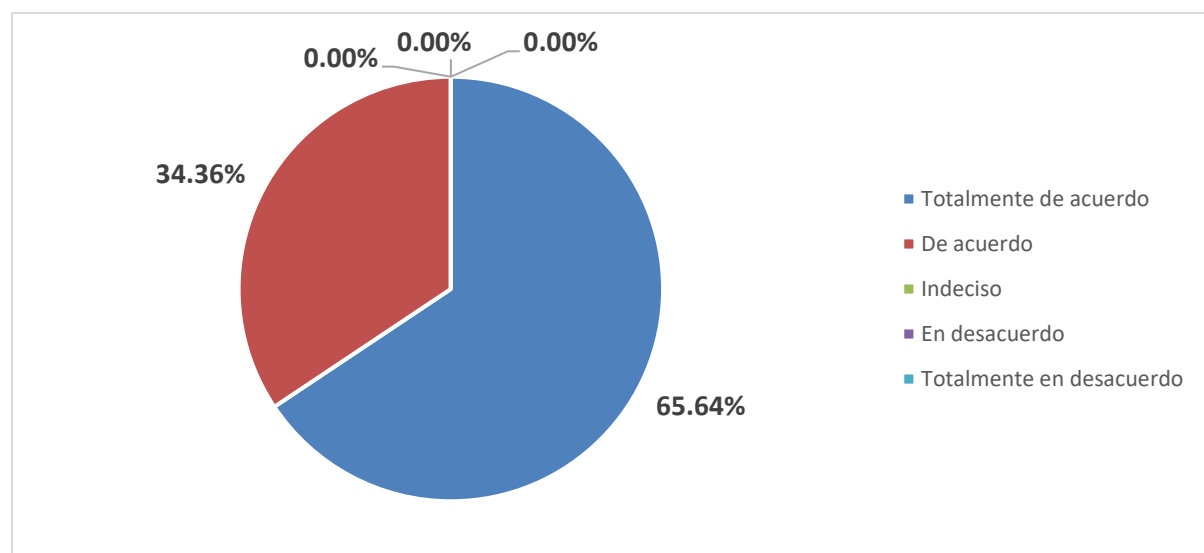
Figura 5*¿Pone atención cuando se habla?*

Tabla 6*¿Se acostumbra a escuchar a los empleados?*

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	110	110	42.47%	42.47%
De acuerdo	130	240	50.19%	92.66%
Indeciso	14	254	5.41%	98.07%
En desacuerdo	1	255	0.39%	98.46%
Totalmente en desacuerdo	4	259	1.54%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las principales respuestas de los involucrados en el estudio, en un 50.19% indican estar de acuerdo, mientras que el 42.47% está totalmente de acuerdo, lo que implica la relevancia de la comunicación al interior del centro laboral, siendo uno de los factores de mejoramiento la predisposición de escuchar al compañero o jefe, según sea el caso

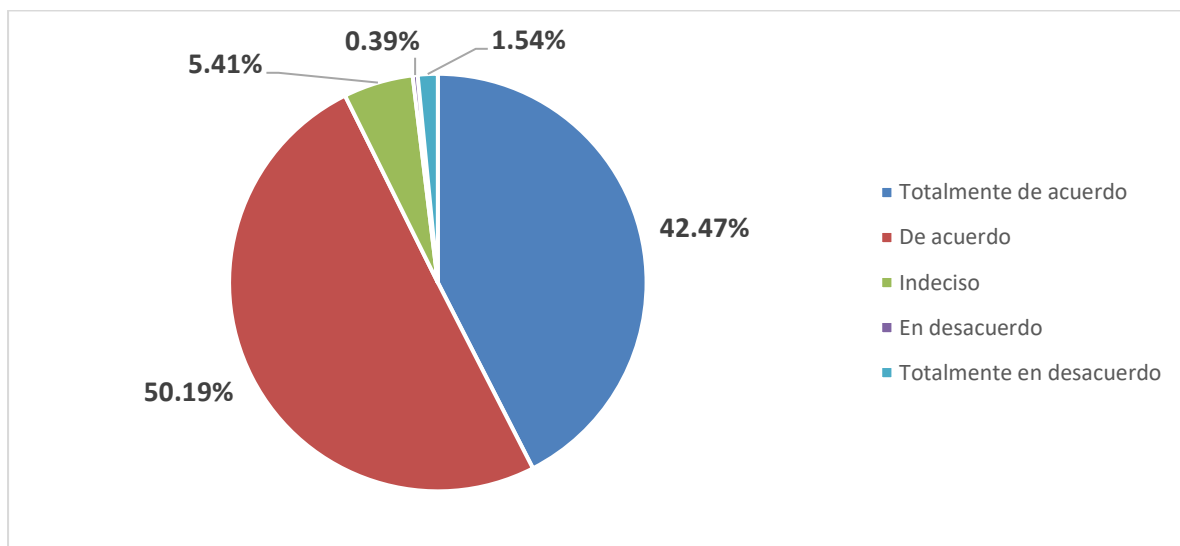
Figura 6*¿Se acostumbra a escuchar a los empleados?*

Tabla 7

¿Considera que las relaciones interpersonales son óptimas?

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	82	82	31.66%	31.66%
De acuerdo	141	223	54.44%	86.10%
Indeciso	30	253	11.58%	97.68%
En desacuerdo	6	259	2.32%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Los resultados del estudio establecen que el 54.44% está de acuerdo y el 31.66% totalmente de acuerdo, en afirmar que las relaciones interpersonales entre los integrantes del centro de trabajo son óptimas. Es decir, existe la mejor predisposición de colaborar o ser solidario con el compañero para cumplir con las funciones asignadas, en bien personal y de la organización en su conjunto.

Figura 7

¿Considera que las relaciones interpersonales son óptimas?

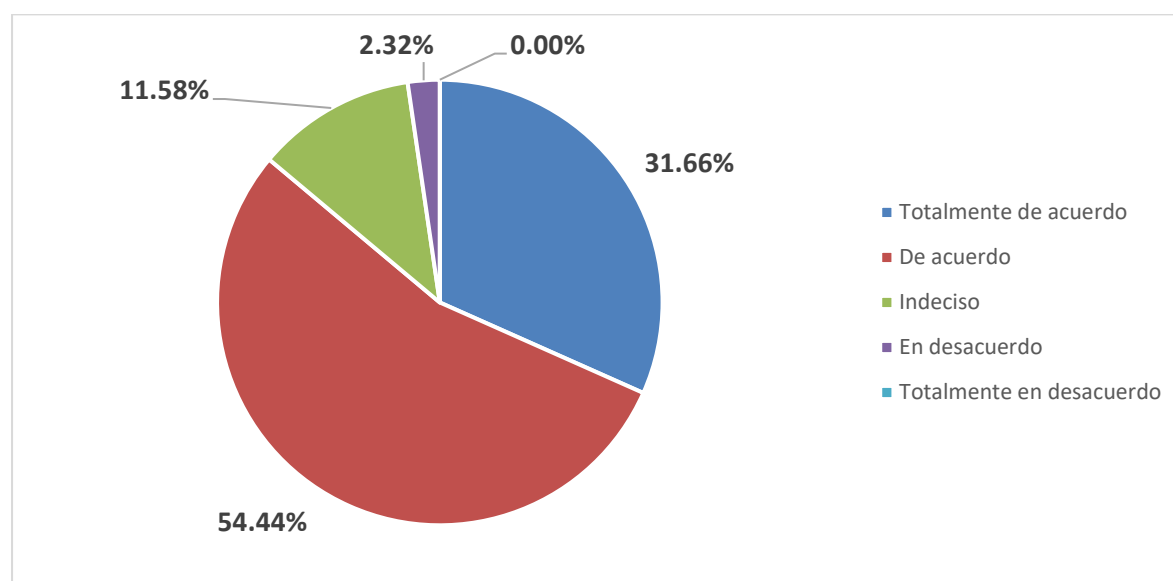


Tabla 8*¿Acostumbra a expresar sus emociones?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	65	65	25.10%	25.10%
De acuerdo	136	201	52.51%	77.61%
Indeciso	47	248	18.15%	95.75%
En desacuerdo	11	259	4.25%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

El 52.51% manifiesta estar de acuerdo y el 25.10% está totalmente de acuerdo, porque en sus actividades cuando es necesario expresan sus emociones con tolerancia, equilibrio y responsabilidad, para el bienestar laboral y de la entidad, dada las exigencias o requerimiento de los jefes y del público usuario.

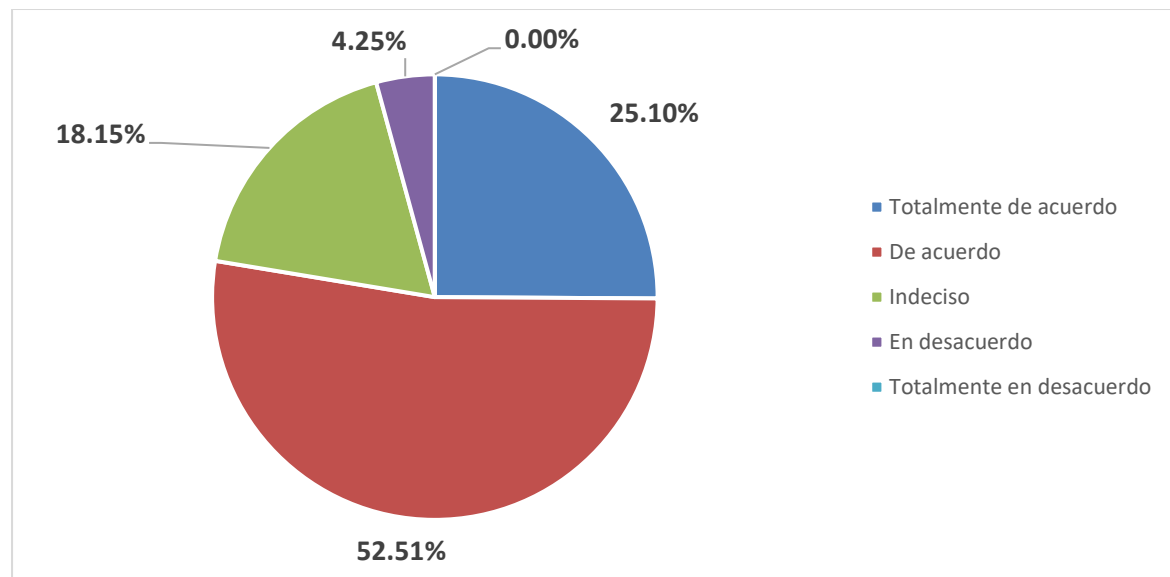
Figura 8*¿Acostumbra a expresar sus emociones?*

Tabla 9*¿Recibe información de eventos y actividades?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	95	95	36.68%	36.68%
De acuerdo	151	246	58.30%	94.98%
Indeciso	8	254	3.09%	98.07%
En desacuerdo	0	254	0.00%	98.07%
Totalmente en desacuerdo	5	259	1.93%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Por lo general, a nivel de la corte superior de justicia de Ica, se tiene por política informar al personal los diversos eventos o actividades a realizar, por un lado para capacitación, entrenamiento, así como eventos de bienestar social que conllevan a integrar a los trabajadores, para un mejor desempeño motivando maximizar los resultados organizacionales.

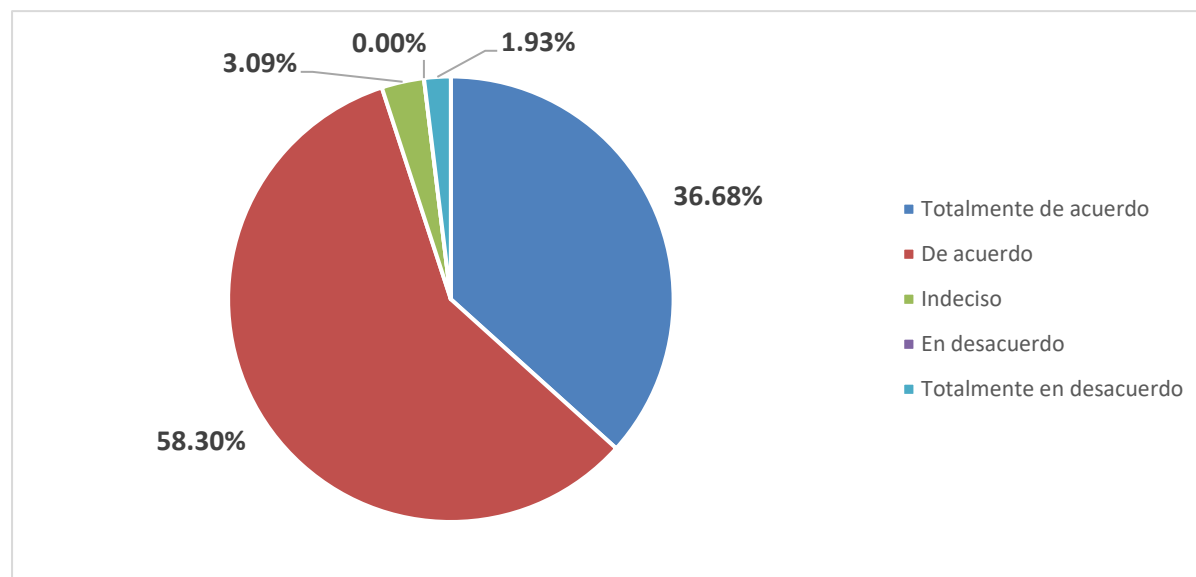
Figura 9*¿Recibe información de eventos y actividades?*

Tabla 10*¿El clima laboral es el adecuado?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	47	47	18.15%	18.15%
De acuerdo	157	204	60.62%	78.76%
Indeciso	39	243	15.06%	93.82%
En desacuerdo	10	253	3.86%	97.68%
Totalmente en desacuerdo	6	259	2.32%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

La gran mayoría de trabajadores que intervinieron en el estudio señalan en un 60.62% estar de acuerdo, en cambio el 18.15% manifiesta estar total mente de acuerdo. Dichas opiniones, coinciden en que en el centro laboral se tiene un clima adecuado, lo que permite trabajar con estabilidad, bienestar, seguridad, entre otros factores que conllevan a un ambiente laboral óptimo.

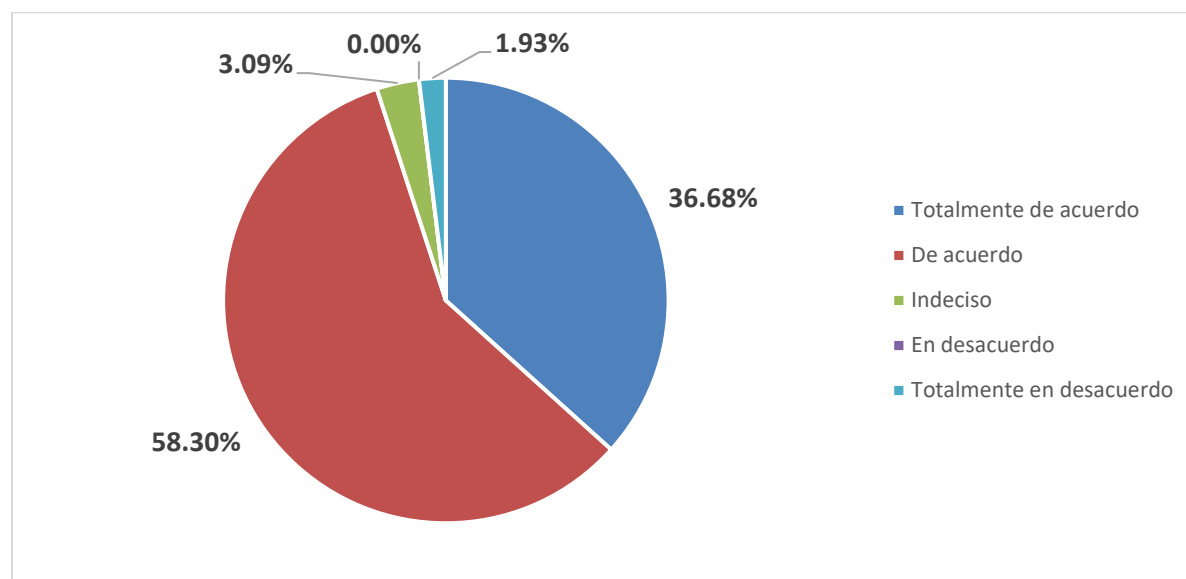
Figura 10*¿El clima laboral es el adecuado?*

Tabla 11*¿Acostumbra a escuchar la opinión de los demás?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	127	127	49.03%	49.03%
De acuerdo	132	259	50.97%	100.00%
Indeciso	0	259	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

Los lineamientos de gestión y de accionar del trabajador, conllevan a establecer que la mejor forma de optimizar los resultados y comprometerse con el desarrollo organizacional es saber escuchar a los demás, dentro de los mecanismos de fluidez de la información o comunicación oportuna en el centro laboral, donde el 50.97% esta de acuerdo y el 49.03% está totalmente de acuerdo.

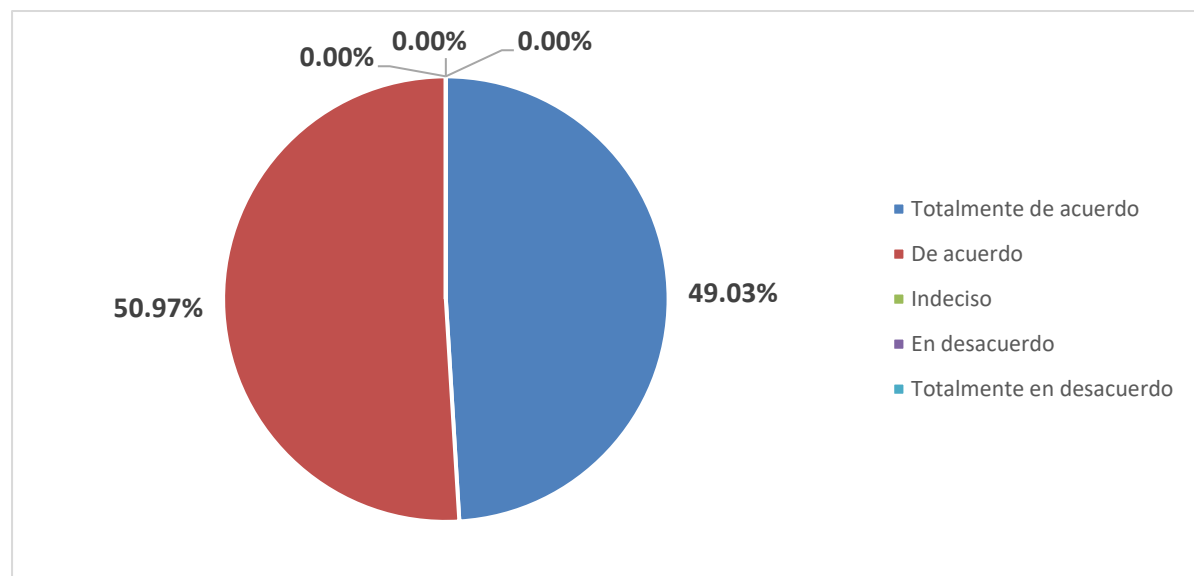
Figura 11*¿Acostumbra a escuchar la opinión de los demás?*

Tabla 12*¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?*

RESPUESTAS	f_o	F_a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	32	32	12.36%	12.36%
De acuerdo	191	223	73.75%	86.10%
Indeciso	29	252	11.20%	97.30%
En desacuerdo	7	259	2.70%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

El 73.75% está de acuerdo, mientras que el 12.36% considera estar totalmente de acuerdo, en que para una eficaz comunicación y compromiso organizacional se requiere que las relaciones interpersonales entre los integrantes del centro de trabajo sean las más adecuadas a las circunstancias y necesidades para lograr los resultados esperados.

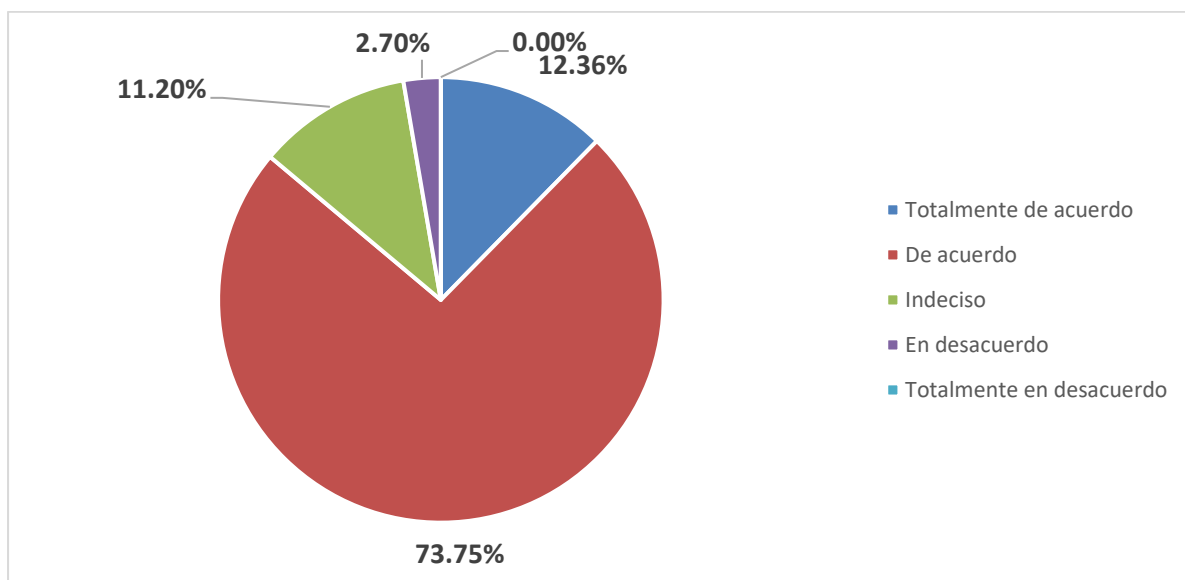
Figura 12*¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?*

Tabla 13

¿Se acostumbra a aceptar a los empleados en grupo de trabajo?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	66	66	25.48%	25.48%
De acuerdo	154	220	59.46%	84.94%
Indeciso	27	247	10.42%	95.37%
En desacuerdo	8	255	3.09%	98.46%
Totalmente en desacuerdo	4	259	1.54%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Dado el ambiente y entorno laboral, el 59.46% responde estar de acuerdo, en cambio el 25.48% esta totalmente de acuerdo, porque los lineamientos institucionales implican compatibilizar con todos los integrantes o compañeros de trabajo, aceptándolos en cada una de las actividades o eventos a participar en forma conjunta, sea para capacitarse, compartir algunas acciones sociales o colaborar en el cumplimiento de labores.

Figura 13

¿Se acostumbra a aceptar a los empleados en grupo de trabajo?

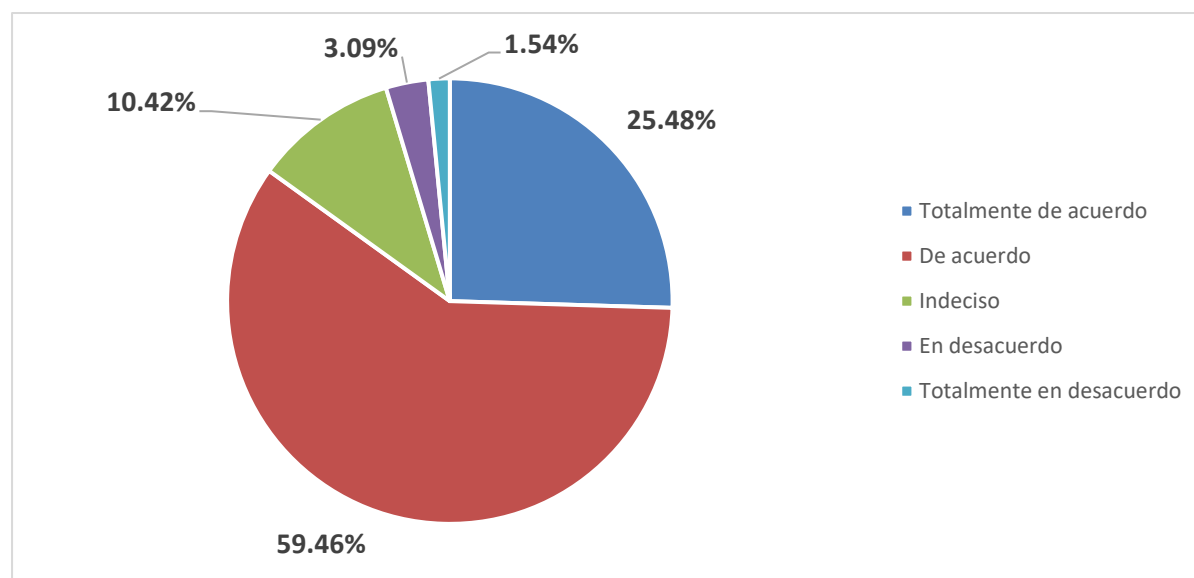


Tabla 14*¿Se valora los aportes de los empleados?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	69	69	26.64%	26.64%
De acuerdo	128	197	49.42%	76.06%
Indeciso	54	251	20.85%	96.91%
En desacuerdo	8	259	3.09%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

La mayoría de colaboradores en el trabajo, en un 49.42% está de acuerdo, en tanto el 26.64% está totalmente de acuerdo, manifestando que la mejor forma de asumir compromiso y comunicar oportunamente las acciones, es respetando, además de tomar en cuenta los aportes u opiniones del trabajador.

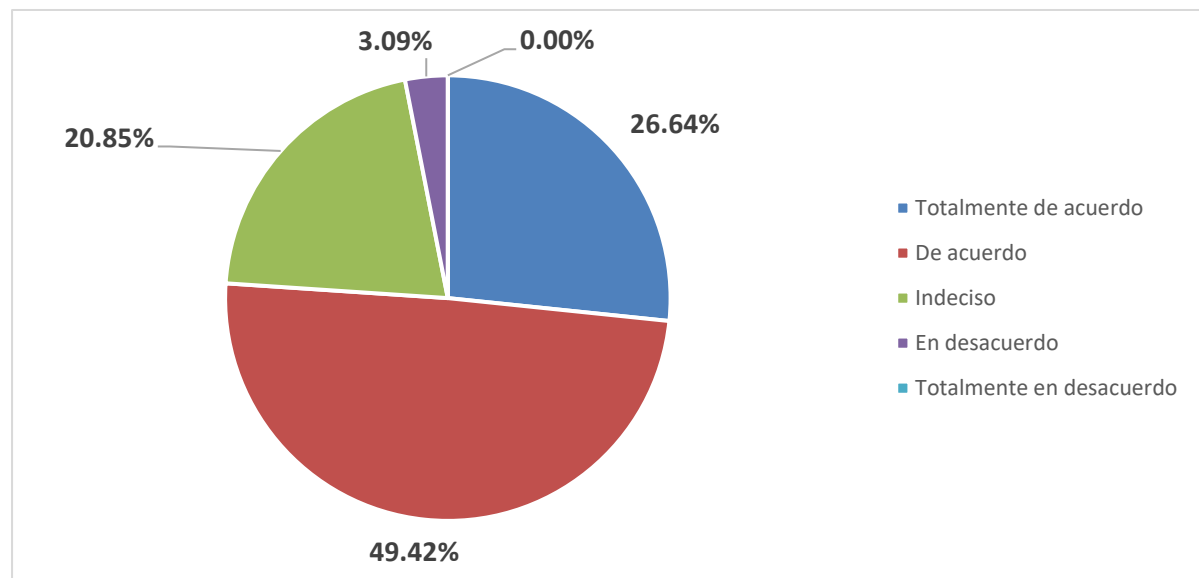
Figura 14*¿Se valora los aportes de los empleados?*

Tabla 15*¿Se siente cómodo trabajando en esta institución?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	123	123	47.49%	47.49%
De acuerdo	115	238	44.40%	91.89%
Indeciso	16	254	6.18%	98.07%
En desacuerdo	3	257	1.16%	99.23%
Totalmente en desacuerdo	2	259	0.77%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 47.49% indica estar totalmente de acuerdo, por su parte el 44.40% esta simplemente de acuerdo, ello responde a la comodidad e identificación del trabajador con su centro laboral, ya sea por las condiciones laborales, por los medios de trabajo, solidaridad y apoyo entre colaboradores, etc.

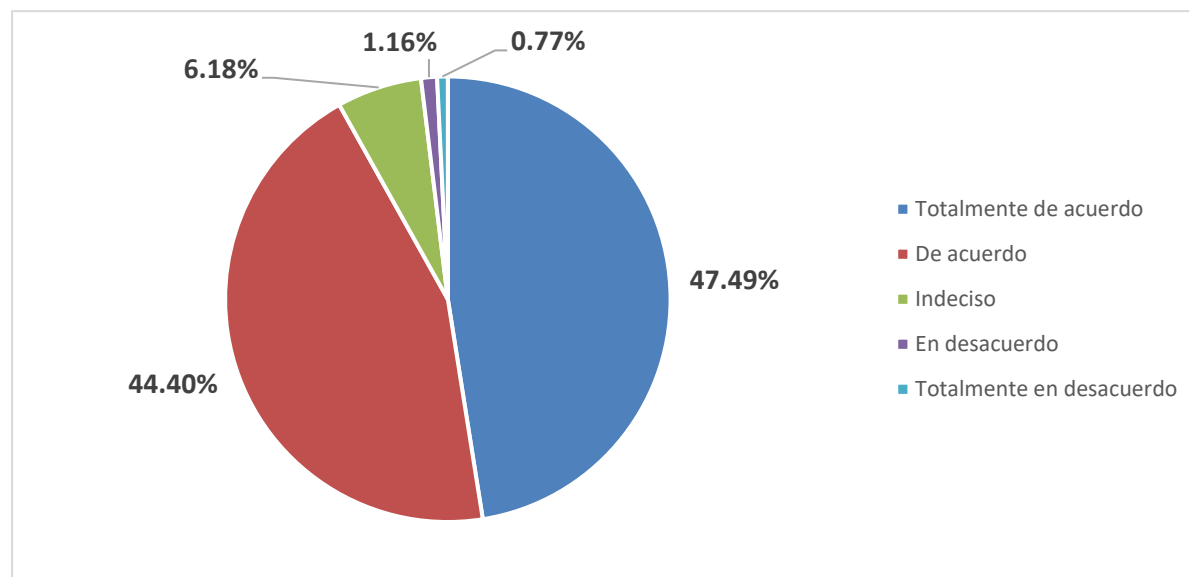
Figura 15*¿Se siente cómodo trabajando en esta institución?*

Tabla 16

¿Acostumbra a resaltar los aspectos favorables de esta institución?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	96	96	37.07%	37.07%
De acuerdo	159	255	61.39%	98.46%
Indeciso	4	259	1.54%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	96	96	37.07%	37.07%

Fuente: Datos de la encuesta

Elaborado por la tesista

Es política de los trabajadores resaltar los aspectos más significativos del centro laboral, por ello, el 61.39% está de acuerdo, mientras que el 37.07% está totalmente de acuerdo, que a nivel de la corte superior de justicia de Ica, deben resaltarse los aspectos que contribuyen al bienestar del trabajador, entidad y público usuario del servicio, reafirmando su compromiso organizacional e identificándose con su centro de trabajo.

Figura 16

¿Acostumbra a resaltar los aspectos favorables de esta institución?

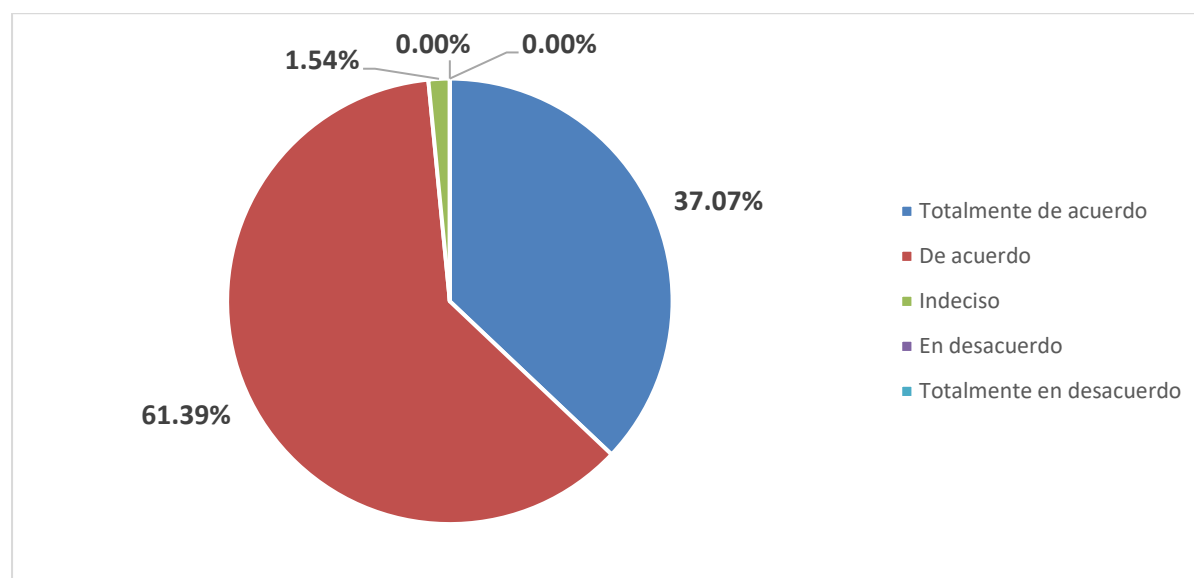


Tabla 17

¿Está usted contento de trabajar en esta institución?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	132	132	50.97%	50.97%
De acuerdo	112	244	43.24%	94.21%
Indeciso	15	259	5.79%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Las respuestas en un 50.97% establecen estar totalmente de acuerdo y el 43.24% está de acuerdo, en ambos casos los trabajadores manifiestan estar contentos y cómodos con su labor y en efecto con su institución, logrando así el bienestar y compromiso por realizar adecuadamente sus tareas, tendientes al desarrollo de la entidad.

Figura 17

¿Está usted contento de trabajar en esta institución?

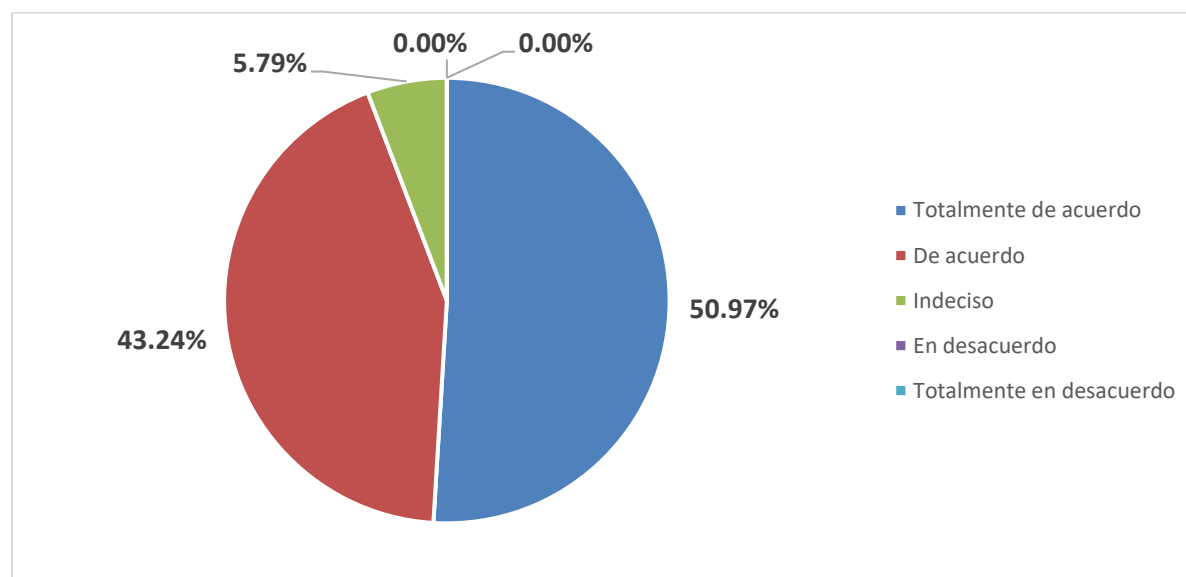


Tabla 18*¿Se identifica con la institución?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	144	144	55.60%	55.60%
De acuerdo	112	256	43.24%	98.84%
Indeciso	3	259	1.16%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por la tesista

La ubicación del trabajador en el puesto adecuado por vocación y capacidad, además de las políticas laborales, se tiene que el 55.60% está totalmente de acuerdo, en cambio el 43.24% se encuentra de acuerdo, todo ello los lleva a identificarse con su labor y con la entidad por el bienestar, salud y seguridad que se les brinda en su oportunidad.

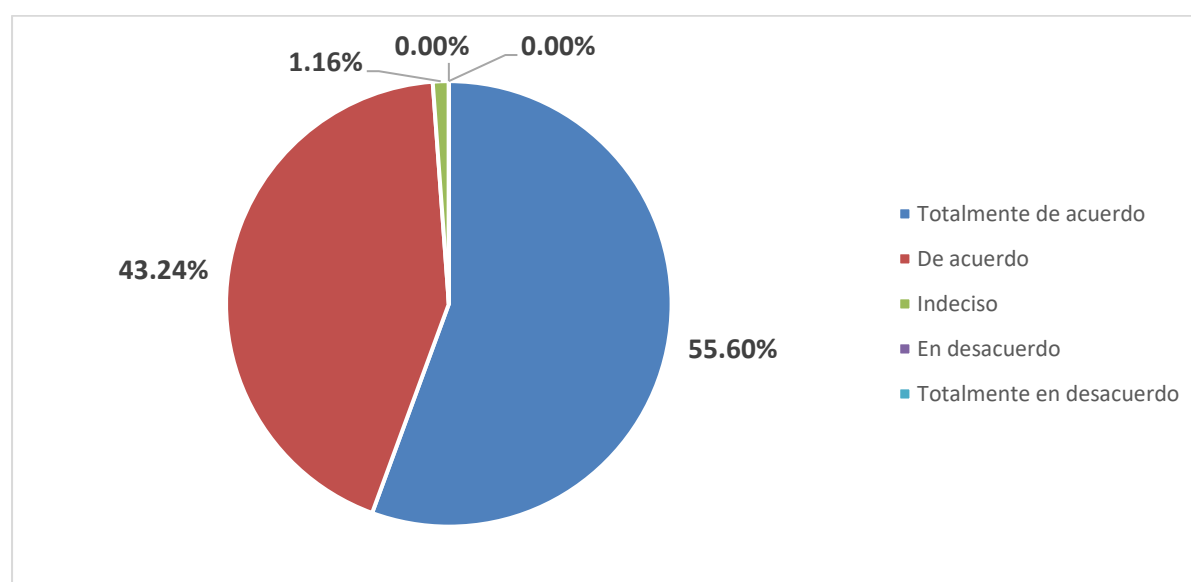
Figura 18*¿Se identifica con la institución?*

Tabla 19

¿Acostumbra realizar cualquier tipo de asignación laboral?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	93	93	35.91%	35.91%
De acuerdo	153	246	59.07%	94.98%
Indeciso	9	255	3.47%	98.46%
En desacuerdo	4	259	1.54%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Es importante indicar, que gran parte de los encuestados, representados por el 59.07% está de acuerdo, en tanto el 35.91% está totalmente de acuerdo, porque ellos acostumbran realizar la labor asignada dentro del marco de la actividad y jerarquía institucional

Figura 19

¿Acostumbra realizar cualquier tipo de asignación laboral?

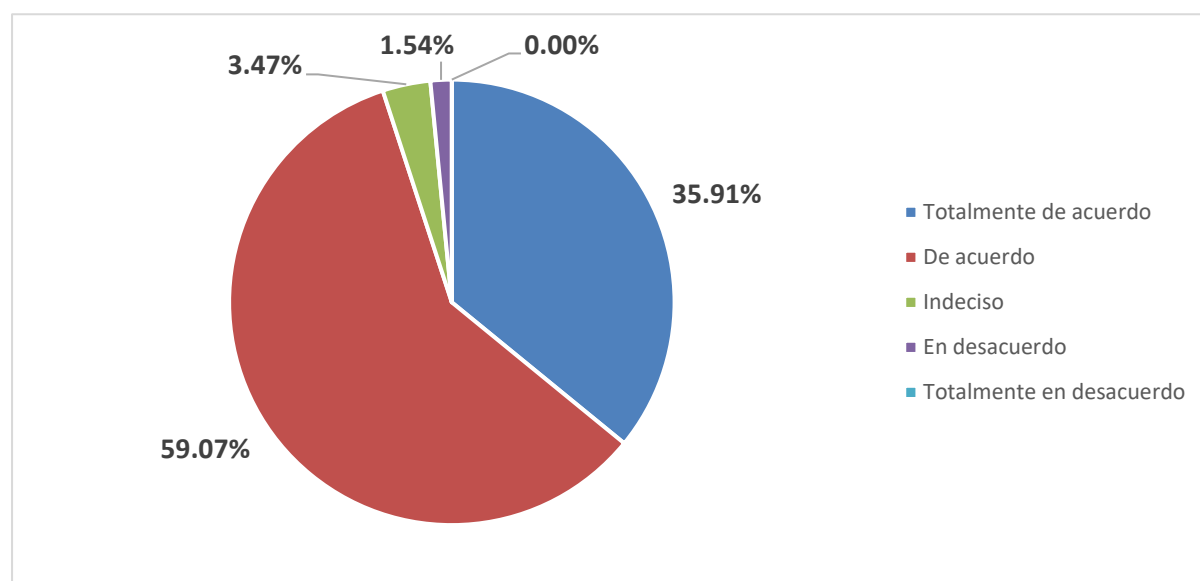


Tabla 20*¿Usted es leal a la institución?*

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	169	169	65.25%	65.25%
De acuerdo	86	255	33.20%	98.46%
Indeciso	0	255	0.00%	98.46%
En desacuerdo	0	255	0.00%	98.46%
Totalmente en desacuerdo	4	259	1.54%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
 Elaborado por la tesista

El 65.25% de los encuestados está totalmente de acuerdo, así como el 33.20% está de acuerdo; dichas respuestas se enmarcan dentro del contexto de agradecimiento por las oportunidades laborales y desarrollo que se les brinda a cada colaborador en la entidad, razón por la que se sostienen su lealtad al centro laboral.

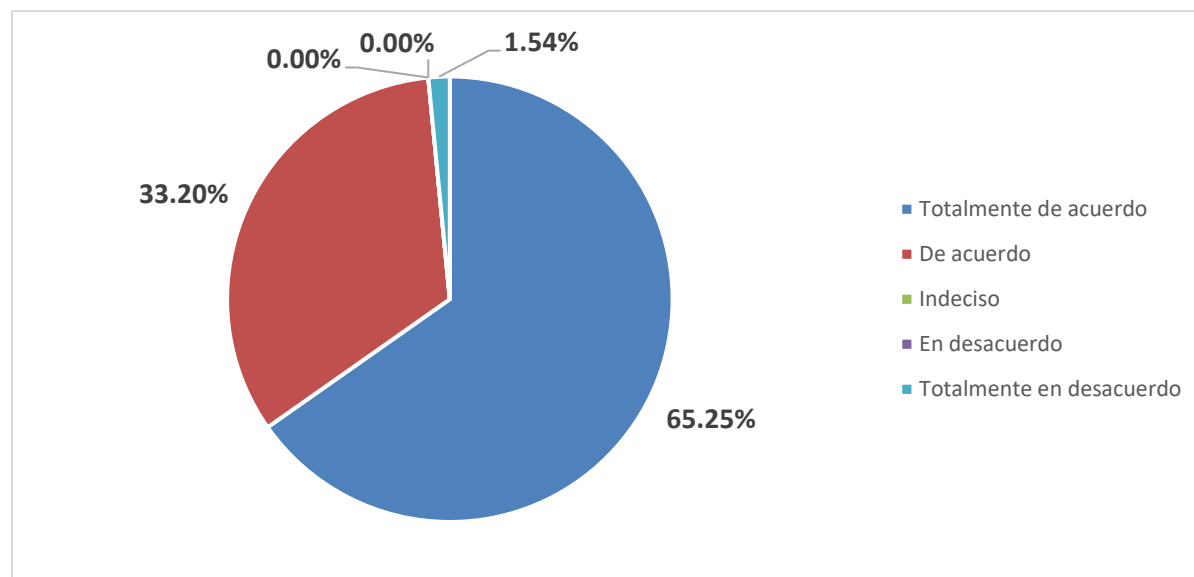
Figura 20*¿Usted es leal a la institución?*

Tabla 21

¿Usted tiene la obligación de continuar en la institución?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	69	69	26.64%	26.64%
De acuerdo	121	190	46.72%	73.36%
Indeciso	35	225	13.51%	86.87%
En desacuerdo	28	253	10.81%	97.68%
Totalmente en desacuerdo	6	259	2.32%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Al respecto, el 46.72% está de acuerdo, por su parte el 26.64% está totalmente de acuerdo, ambos puntos de vista concuerdan que las oportunidades laborales brindadas en la Corte Superior de Ica, les permitieron desarrollarse personal y profesionalmente; por lo tanto están en la obligación moral de continuar en el centro laboral hasta que ley y la vida les permita, lo que implica brindar toda su capacidad al servicio de la entidad, para contribuir a una eficaz administración de justicia.

Figura 21

¿usted tiene la obligación de continuar en la institución?

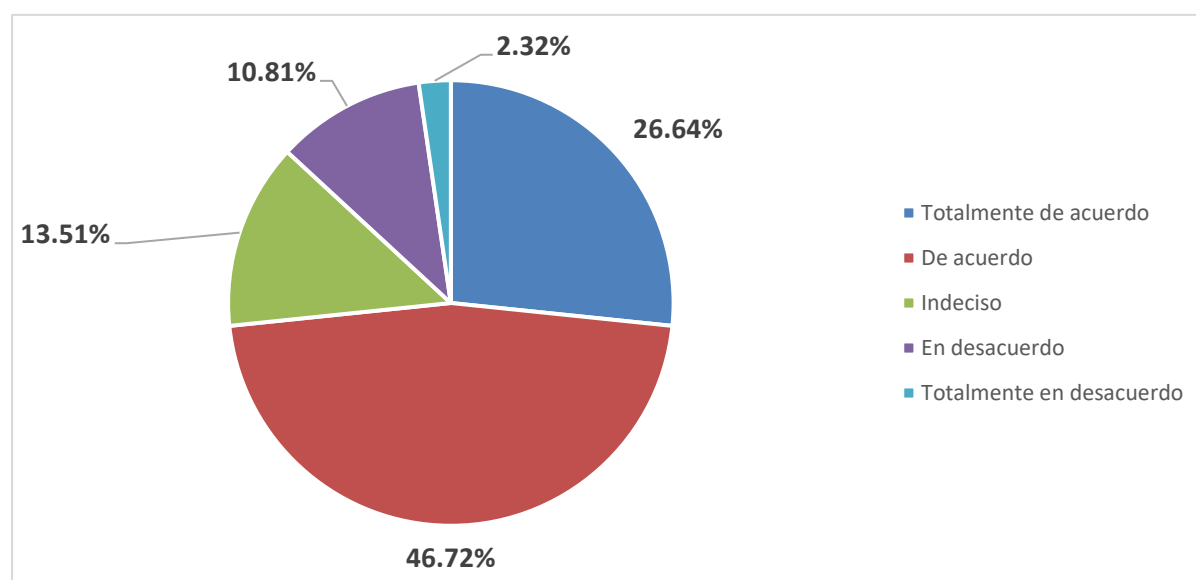


Tabla 22

¿Es consiente ver aportado mucho trabajo a la institución?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	147	147	56.76%	56.76%
De acuerdo	109	256	42.08%	98.84%
Indeciso	3	259	1.16%	100.00%
En desacuerdo	0	259	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	259	0.00%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El compromiso asumido con la entidad es fiel reflejo del aporte que han hecho los trabajadores durante los años de servicio, según cargo asignado. De tal manera, que el 56.76% está totalmente de acuerdo, en cambio el 42.08% esta solamente de acuerdo, ya que son conscientes que su aporte en el trabajo es producto del compromiso asumido y de la comunicación interna que fluye en el centro laboral.

Figura 22

¿Es consiente ver aportado muchos trabajo a la institución?

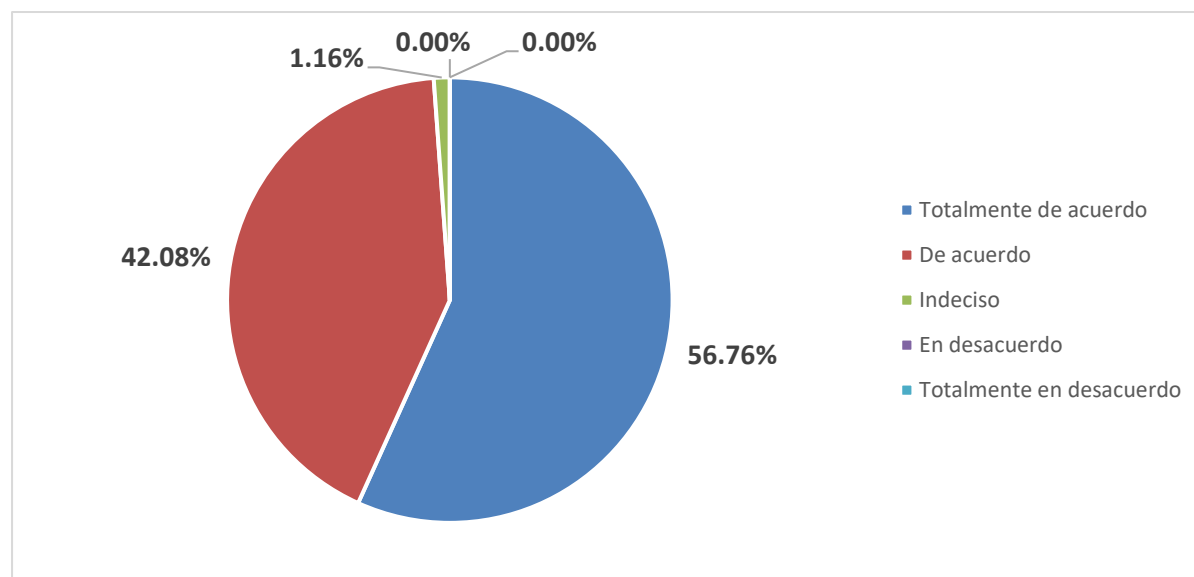


Tabla 23

¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	32	32	12.36%	12.36%
De acuerdo	84	116	32.43%	44.79%
Indeciso	37	153	14.29%	59.07%
En desacuerdo	88	241	33.98%	93.05%
Totalmente en desacuerdo	18	259	6.95%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El 33.98% está en desacuerdo, manifestando que no se quedaría en la entidad por la estabilidad laboral, en cambio el 32.43% está de acuerdo, expresando que se quedaría en la entidad por la estabilidad y vocación de servicio que tiene hacia la organización.

Figura 23

¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?

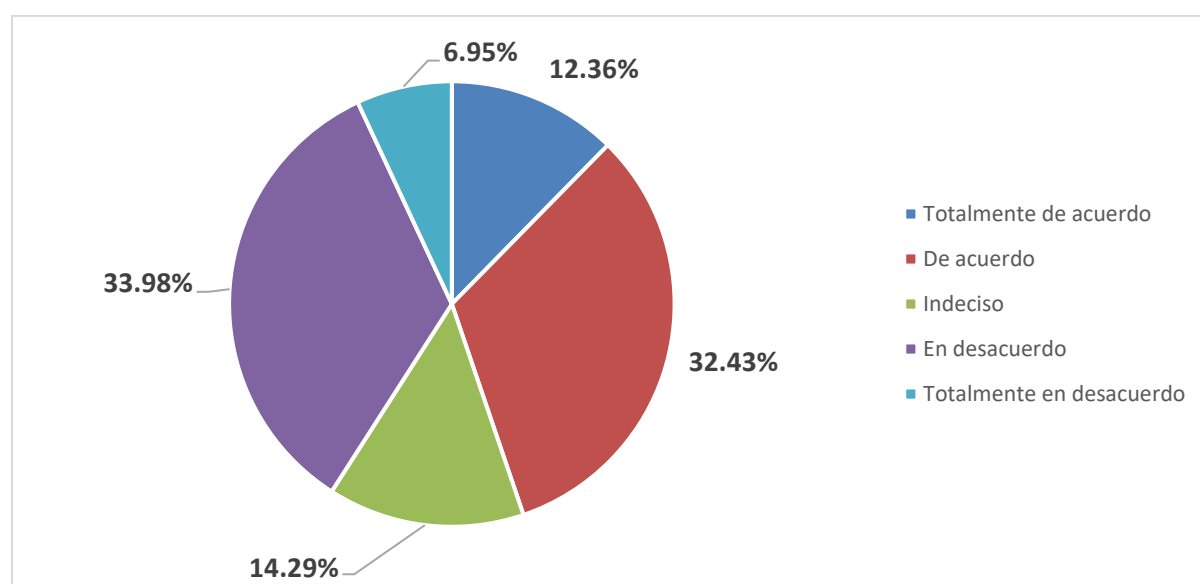


Tabla 24

¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	20	20	7.72%	7.72%
De acuerdo	76	96	29.34%	37.07%
Indeciso	57	153	22.01%	59.07%
En desacuerdo	93	246	35.91%	94.98%
Totalmente en desacuerdo	13	259	5.02%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

El recurso humano es necesario para la comunicación y compromiso organizacional. Por lo consiguiente, el 35.91% está en desacuerdo porque su permanencia en el centro de trabajo no es por la antigüedad laboral, sino porque cree ser necesario su contribución al desarrollo institucional, contrariamente lo establece el 29.34%, cuya respuesta indica que su antigüedad es un factor que condiciona su estabilidad en la institución, además de la capacidad y vocación de servicio que tienen.

Tabla 24

¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?

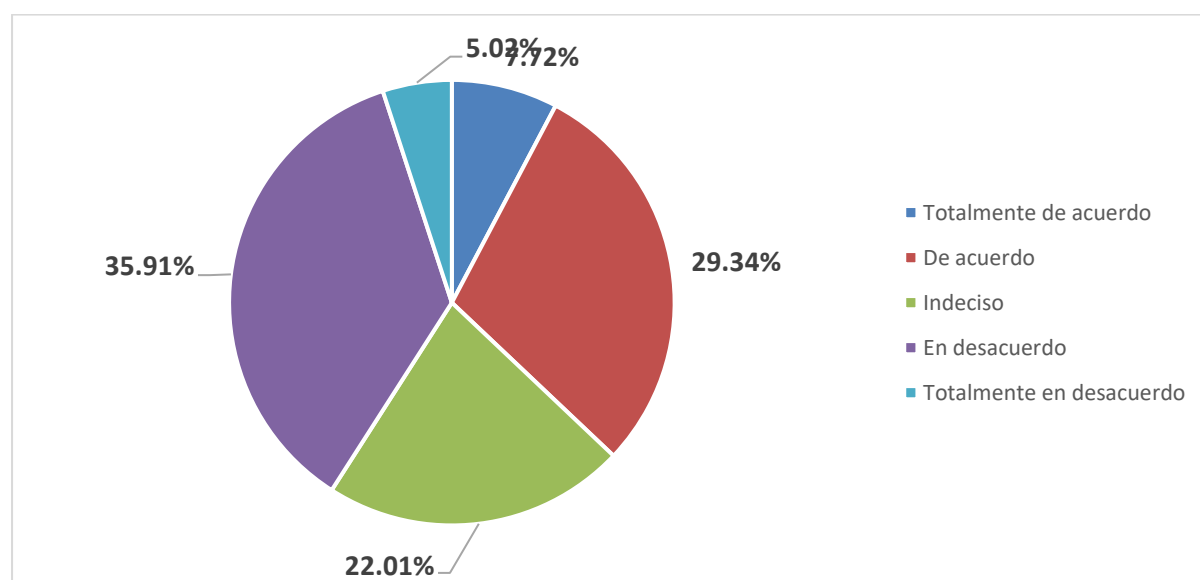


Tabla 25

¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?

RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	79	79	30.50%	30.50%
De acuerdo	150	229	57.92%	88.42%
Indeciso	13	242	5.02%	93.44%
En desacuerdo	14	256	5.41%	98.84%
Totalmente en desacuerdo	3	259	1.16%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Por las circunstancias que se vienen dando en el mundo, que de una u otra forma afecta el funcionamiento de las organizaciones; se tiene que el 57.92% está de acuerdo, en tanto el 30.50% está totalmente de acuerdo, porque existen pocas oportunidades laborales, originado por la pandemia COVID 19, cuya consecuencia es el cierre de organizaciones, desempleo, etc; producto de la situación económica que a nivel global.

Figura 25

¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?

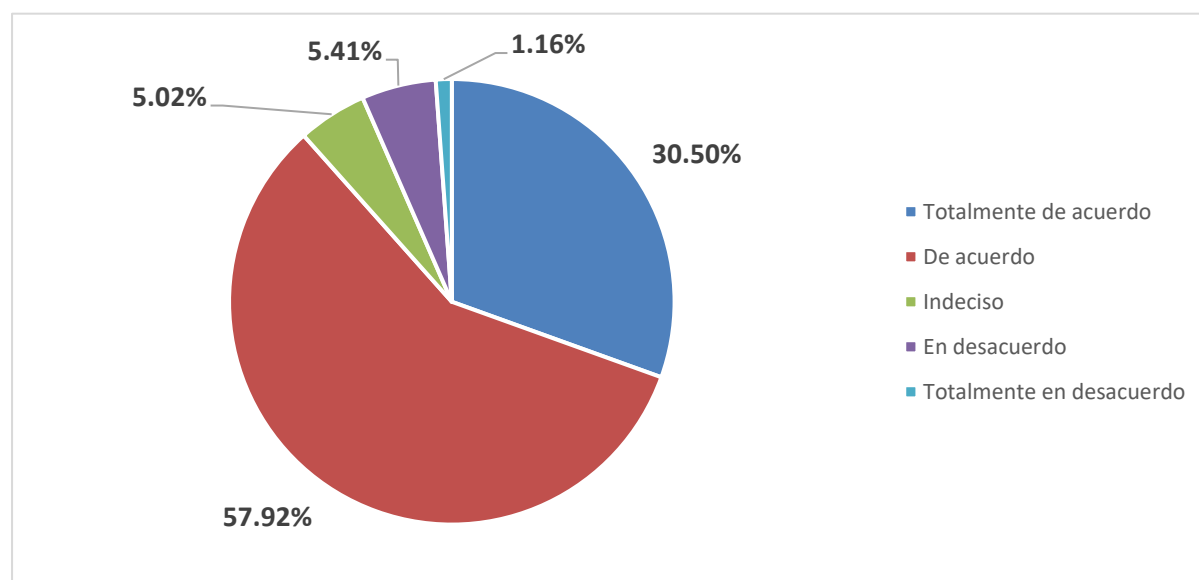


Tabla 26

¿Usted solo piensa en continuar en la institución?

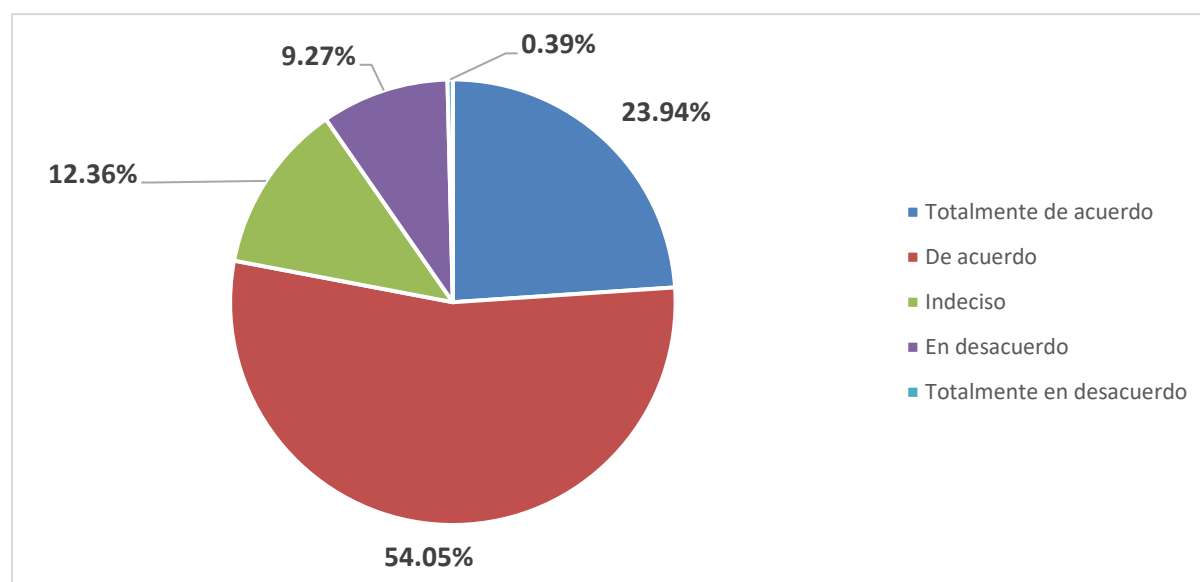
RESPUESTAS	f _o	F _a	h%	H%
Totalmente de acuerdo	62	62	23.94%	23.94%
De acuerdo	140	202	54.05%	77.99%
Indeciso	32	234	12.36%	90.35%
En desacuerdo	24	258	9.27%	99.61%
Totalmente en desacuerdo	1	259	0.39%	100%
TOTAL	259		100%	

Fuente: Datos de la encuesta
Elaborado por la tesista

Gran parte de los trabajadores inmersos en el estudio, representado por el 54.05% están de acuerdo, en tanto el 23.94% está totalmente de acuerdo, porque su desarrolló personal y profesional está enfocado en su centro de trabajo, motivo por el cual tiene el deseo de seguir en la institución hasta que la ley y la vida lo permita

Figura 26

¿Usted solo piensa en continuar en la institución?



6.2. DISCUSION DE RESULTADOS

La investigación referente a la comunicación interna y el compromiso organizacional tuvo como resultados, lo siguiente: El 60.62% de trabajadores inmersos en el estudio consideran estar predispuestos al dialogo en bien del centro laboral; por lo que el 59.07% requiere que la información sea oportuna, precisa y la necesaria; para ello 54.05% indica que es fundamental participar activamente en los canales de comunicación para un mejor bienestar y confiabilidad en el accionar laboral y de la entidad; siendo necesario poner mucha atención para escuchar y entender el mensaje que fluye a nivel organizacional, que conlleve asumir compromiso por querer desarrollar entidad, así lo establece el 65.64% de involucrados en el estudio, todo ello sostiene el objetivo específico N° 1 de la investigación.

En tanto, el 54.44% de participantes en el estudio expresa que las relaciones interpersonales en el centro de trabajo son óptimas y esenciales para un eficaz desarrollo de las actividades laborales y sociales que permiten integrarlos e identificarlos con el centro laboral, asimismo el 58.30% manifiesta recibir información de eventos y actividades conducentes a un desempeño adecuado, lo que permite fundamentar el objetivo específico N°2.

Por lo consiguiente, la predisposición y compromiso que tiene el trabajador de la Corte Superior de Justicia de Ica, responde laborar dentro de un clima de trabajo adecuado a las circunstancias, hecho que se sostiene con el 60.62%, ya que se desarrolla la empatía al escuchar y aceptar a los trabajadores, en las diversas circunstancias que requieren de su opinión, resaltando la lealtad y aporte reflejado en el compromiso y optimización de la gestión institucional, situación que amerita el logro del objetivo específico N°3.

Entonces, la comprobación estadística de la hipótesis al 95% de confiabilidad y 5% de margen de error, tuvo como resultado 2331.2 que supera al valor crítico de 124.3421. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, la misma que establece: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 – 2020, lo que guarda relación con los resultados de campo y de los antecedentes de la investigación.

CONCLUSIONES

- ✓ La comunicación interna es un proceso que conlleva a compartir y mantener informado a los trabajadores en su conjunto de las diversas actividades que enmarca su desempeño y por lo consiguiente, se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica.
- ✓ La predisposición al dialogo es un factor esencial de comunicación, que permite recibir oportunamente información, participación, tener predisposición para la atención, hecho que se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica
- ✓ La comunicación interpersonal acerca de la expresión de las emociones, de intercambio de ideas, de información de eventos o actividades a realizar y saber escuchar a los demás se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica.
- ✓ El desarrollo de la empatía referente al compañerismo, solidaridad, aceptar a los demás, valorar los aportes, etc, se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica.

RECOMENDACIONES

Los directivos y trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ica, para mantener una efectiva comunicación interna y asumir compromisos organizacionales, deben realizar lo siguiente:

- ✓ Transmitir la información de forma oportuna e involucrar a todos los colaboradores en asuntos que se suscitan en su entorno laboral, para que puedan opinar e identificarse como elemento esencial en el funcionamiento y desarrollo del centro trabajo.
- ✓ Fortalecer los mecanismos y procedimientos de comunicación con el propósito de mejorar el desempeño, productividad y competitividad del trabajador, contribuyendo al desarrollo sostenible de la institución.
- ✓ Gestionar, asignar los equipos adecuados y mejorar las condiciones de trabajo, para efectivizar la comunicación en pro del bienestar del trabajador que conlleve a cumplir los compromisos asumidos en el centro de trabajo.
- ✓ Efectivizar la gestión de recursos humanos para conocer las necesidades del trabajador y del centro laboral, que conlleve a establecer las políticas y estrategias de comunicación, para asumir los compromisos dentro de un clima organizacional adecuado a las circunstancias.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez, R. (2013). *Cultura Organizacional y Comunicación Interna* | Reynaldo... Disponible en: <https://caracascomunicacioneimagen.wordpress.com/2013/01/25/cultur...>
- Buenos negocios.com (2017). *9 herramientas útiles para la comunicación interna*. Disponible en: <https://www.buenosnegocios.com/notas/comunicación-interna/9-herr...>
- Busines School (2016). *Elementos que debes integrar a tu plan de comunicación*. Disponible en: <https://www.obs-edu.com/blog-investigacion/marketing-y-comunicación>
- Caballero, A. (2018). *La importancia de la comunicación en la gestión pública*: <https://yocomunicadorupao.edu.pe/la-importancia-de-la-comunicacion-e...>
- Capriotti, P. (2016). *La comunicación interna – Bidireccional*. Disponible en: www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.
- Cepeda, J. (2016). *Importancia y manejo del cambio en las organizaciones*. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/juanadoricelcepeda/2016/02/27/importanc...>
- Conexión Esan (2018). *Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian ...* Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/comunicación>.
- Correa, R. (2012). *El compromiso organizacional es indispensable*. Disponible en: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso...>
- Cruz, Y. (2016). *Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional*, en Contribuciones a las Ciencias Sociales. Disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/20/
- Díaz, J. (2013). *¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?* Disponible en: <https://www.emprendices.co/Administración>
- Digule, P. (2018). *Título del post [Mensaje en un blog]*. Centro Europeo de Postgrado. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-comunicacion-interna.html>.
- Duarte, G. (2016). *Significado de Cambio (Qué es, Concepto y Definición)* Disponible en: <https://www.significados.com/cambio>
- Dueñas, F. (2013). *La importancia de la comunicación interna en las* Disponible en: <https://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicación-interna-en-l...>
- Espino, M. (2016). *Comunicación Efectiva en la Empresa*. Disponible en: <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitación/co...>
- García, I. (2017). *¿Qué es organización? | Definición de organización* | Empresa. Disponible en: <https://www.economiasimple.net/glosario/organización>
- García, M. & Ibarra, L. (2012). *Compromiso Organizacional* - Eumed.net. disponible en: www.eumed.net/libros-gratis/compromiso-organizacional.

- Grifol, D. (2015). *¿Qué es productividad laboral?* - Daniel Grifol. Disponible en: <https://danielgrifol.es> › Productividad en el Trabajo
- Huete, A. (13/05/16). *¿Cómo Medir el Compromiso de tus Empleados?* [Mensaje en un blog]. Telentier. Recuperado de <http://xxxx>
- Jáuregui, M. (2016). *Qué es el comportamiento organizacional: definición* Disponible en: <https://aprendiendoadministracion.com> › que-es-el- comportamiento-organi.
- Lázaro, A. (2017). *El liderazgo en comunicación interna - Top Comunicación.* Disponible en: www.topcomunicacion.com › ENTORNO › Técnicas de comunicación
- López, A. (2018). *La comunicación interna en las administraciones públicas.* Disponible en: https://amalia_lopezacera.com › comunicación-interna- administraciones-pub...
- Martínez, S. (2018). *El Compromiso Organizacional – Superrhheroes.* Disponible en: <https://superrhheroes.sesametime.com> › Cultura de empresa.
- Merlano, S. (2012). *La comunicación interna en las organizaciones.* Disponible en: www.eumed.net › Contribuciones a la Economía.
- Muñoz, L. (2018). *Condiciones laborales, derecho laboral, Muñoz Abogados.* Disponible en: <https://www.munozabogadosalicante.es> › Laboral
- Navarro, R. & García, A. (2007). *Importancia del compromiso organizacional en las IES de* Disponible en: www.eumed.net › libros-gratis › Importancia del compromiso organizacional
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial.* Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com> ›.
- Pérez & Merino. (2017). *Definición de estructura organizacional.* Disponible en: <https://definicion.de/estructura-organizacional/>
- Pérez y Gardey (2010). *Definición de compromiso - Qué es, Significado y Concepto.* Disponible en: <https://definicion.de> › compromiso
- Raffino, M. (2019). *Comunicación Organizacional: Concepto, Tipos y Ejemplos.* Disponible en: <https://concepto.de> › comunicacion-organizacional
- Raffino, M. (2019). *Desarrollo Organizacional: Concepto y Principales tareas.* Disponible en: <https://concepto.de> › desarrollo-organizacional.
- Raffino, M. (2019). *Motivación - Concepto, ejemplos, tipos, importancia y teorías.* Disponible en: <https://concepto.de> › motivación
- Reyero, D. (2015). *Qué es el compromiso laboral y cómo gestionarlo.* Disponible en: <https://davidreyero.com> › mis-temas › compromiso-laboral-distintivo- de-la...
- Sánchez, M. (2015). *¿Qué es el clima laboral? | Emprende Pyme.* Disponible en:

- <https://www.emprendepyme.net › que-es-el-clima-laboral>.
- Valda, J. (2014). *Comunicación y el clima organizacional en las empresas ...* Disponible en: <https://www.grandespymes.com.ar › 2020/01/02 › comunicacion-y-el-clim..>
- Valencia, P. (2013). *Comunicación interna y clima organizacional*. Disponible en: https://fido.palermo.edu › proyectograduacion › detalle_proyecto.
- Zapata, L. (/2020/06/07/). *Importancia de la Comunicación Interna*. [Mensaje en un blog]. Talentosreunidos. Recuperado de: <https://talentosreunidos.com › comunicacion-interna-que-es-y-para-que>.
- Zapata, L. (2011). *Comunicación interna: ¿qué es? y ¿para qué? – Formación y* disponible en: <https://talentosreunidos.com › comunicacion-interna- que-es-y-para-que>.
- Zapata, L. (2015). *Comunicación interna: ¿qué es? y ¿para qué? – Formación*. disponible en: <https://talentosreunidos.com › comunicacion-interna-que-es-y- para-que>.
- Zavariz, A. (2012). *La comunicación en la administración pública - Eumed.net*. Disponible en: www.eumed.net/azv/comunicacion_en_administracion_publica.

Tesis:

- Cabrera, M. (2015). *La toma de decisiones en comunicación organizacional*. (Tesis de doctorado). Universidad Rey Juan Carlos. España.
- Herrera, J. (2017). *Motivación Organizacional y Compromiso Laboral en los Colaboradores de la Secretaría Institucional de la Sunat Lima 2015*". (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. Lima.
- Fernández, W. (2019). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz.
- Fuentes, P. (2015). *Compromiso Organizacional: Contribución de una Gestión Estratégica de Recursos Humanos sobre una Perspectiva de Marketing*". Tesis de doctorado). Universidad de Sevilla. España.
- Guillén, W. (2016). *La Comunicación Interna, Compromiso Organizacional y Productividad en la Micro Red de Salud Santa Luzmila Año 2016*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. Lima.
- Hernández, I. (2018). *Gestión de la Capacitación Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chíncha-Ica, 2018*. (Tesis de Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.

- Herrera, J. (2017). *Motivación Organizacional y Compromiso Laboral en los Colaboradores de la Secretaría Institucional de la Sunat Lima 2015*. Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. Lima.
- Merino, A. (2017). *El Compromiso Laboral (Engagement). Estudio Empírico en Empleados de Congregaciones Religiosas Educativas*. Tesis de doctorado). Universidad de Málaga. España.
- Pertus, M. (2015). *La Comunicación Interna en el Sector Público Ecuatoriano Caso Ministerio de Salud Pública*. (Tesis de doctorado). Ecuador.
- Quiñones, E. (2017). *Relación de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional en la Gerencia de Producción Griferías de la Empresa VSI Industrial*". (Tesis de doctorado). Universidad San Martín de Porres. Lima.
- Sánchez, M. (2015). *La Comunicación Interna en Programas de Transformación según el Modelo de Lewin. El Caso de las Empresas del IBEX 35*". (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga. España.

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE: LA COMUNICACIÓN INTERNA

Se le solicita su participación marcado con una X la alternativa que usted considere oportuna en relación a las preguntas formuladas, teniendo en consideración que la encuesta es totalmente anónima y su valor solo es académico, agradeciendo su participación.

Predisposición al dialogo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿En esta institución existe predisposición al dialogo?					
2. ¿Está usted predispuesto a cualquier tipo de dialogo?					
3. ¿Se acostumbra a recibir información oportuna?					
4. ¿Participa activamente en la comunicación?					
5. ¿Pone atención cuando se habla?					
Relaciones interpersonales	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
6. ¿Se acostumbra a escuchar a los empleados?					
7. ¿Considera que las relaciones interpersonales son óptimas?					
8. ¿Acostumbra a expresar sus emociones?					
9. ¿Recibe información de eventos y actividades?					
10. ¿El clima laboral es el adecuado?					
Desarrollo de la empatía	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11. ¿Acostumbra a escuchar la opinión de los demás?					
12. ¿Las relaciones interpersonales son las adecuadas?					
13. ¿Se acostumbra aceptar a los empleados en grupo de trabajo?					
14. ¿Se valora los aportes de los empleados?					



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO SOBRE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Se le solicita su participación marcado con una X la alternativa que usted considere oportuna en relación a las preguntas formuladas, teniendo en consideración que la encuesta es totalmente anónima y su valor solo es académico, agradeciendo su participación.

Compromiso afectivo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. ¿Se siente cómodo trabajando en esta institución?					
2. ¿Acostumbra a resaltar los aspectos favorables de esta institución?					
3. ¿Está usted contento de trabajar en esta institución?					
4. ¿Se identifica con la institución?					
Compromiso normativo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5. ¿Acostumbra realizar cualquier tipo de asignación laboral?					
6. ¿Usted es leal a la institución?					
7. ¿Usted tiene la obligación de continuar en la institución?					
8. ¿Es consiente ver aportado muchos años de trabajo a la institución?					
Compromiso de continuidad	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
9. ¿Se quedaría solo por tener un trabajo estable en la institución?					
10. ¿Se quedaría en la institución solo por su antigüedad laboral?					
11. ¿Es consciente que existen pocas oportunidades laborales?					
12. ¿Usted solo piensa en continuar en la institución?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE ICA, AÑOS 2019 – 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020? PROBLEMAS ESPECÍFICOS. PE1. ¿En qué medida la predisposición al dialogo se relaciona el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020? PE2. ¿De qué manera la comunicación interpersonal se relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020? PE3. ¿En qué medida el desarrollo de la empatía relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020?	OBJETIVO GENERAL Analizar de qué manera la comunicación interna relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE1. Determinar como la predisposición al dialogo relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. OE2. Establecer como la comunicación interpersonal relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. OE3. Determinar como el desarrollo de la empatía relaciona con el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. HE1. Existe relación significativa entre la predisposición al diálogo y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. HE2. Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020. HE3. Existe relación significativa entre el desarrollo de la empatía y el compromiso organizacional de los empleados de la Corte Superior de Justicia de Ica, años 2019 - 2020.	V.I. COMUNICACIÓN INTERNA - Predisposición al dialogo - Comunicación interpersonal - Desarrollo de la empatía V.D. COMPROMISO ORGANIZACIONAL - Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso de continuidad	- TIPO DE INVESTIGACION: Básica - NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva Correlacional - POBLACION: 796 empleados - MUESTRA: 259 empleados - TECNICA: Encuesta - INSTRUMENTO: Cuestionario