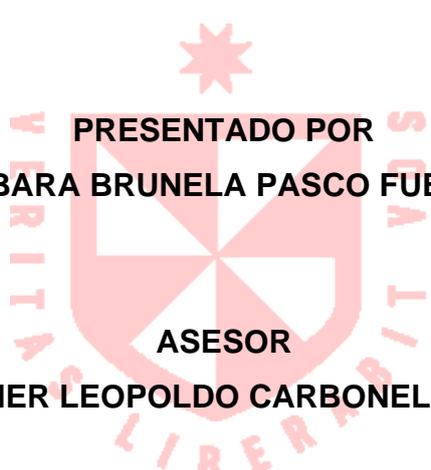


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL WORK ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA
COMUNICACIÓN INTERNA Y EL USO DE LAS TIC EN
EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ANDES
EXPRESS S.A.C. DE CHICLAYO, 2024**



PRESENTADO POR
BARBARA BRUNELA PASCO FUENTES

ASESOR
DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

CHICLAYO, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL WORK ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA
COMUNICACIÓN INTERNA Y EL USO DE LAS TIC EN EL
PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA ANDES EXPRESS
S.A.C. DE CHICLAYO, 2024**

**PRESENTADA POR:
PASCO FUENTES, BARBARA BRUNELA**

**ASESOR:
DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**CHICLAYO, PERÚ
2024**

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico a mis padres, cuyo apoyo incondicional me han guiado en cada etapa de mi vida. También me dedico a mí mismo, por la persistencia y la dedicación que he invertido en este camino.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerme por el empeño y el esfuerzo en este proceso de aprendizaje.

A mi familia que ha sido clave para lograr este objetivo. Y a mi asesor de tesis,
por su guía y paciencia a lo largo de este trayecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
REPORTE DE SIMILITUD.....	xi
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	21
1.1. Antecedentes de la investigación	21
1.1.1. Internacionales	21
1.1.2. Nacionales.....	24
1.1.3. Locales	27
1.2. Bases teóricas	31
1.3. Definición de términos básicos.....	42
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	44
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas (si las hubiera)	44
2.2. Variables y definición operacional.....	45
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	48
3.1. Diseño metodológico	48
3.2. Diseño muestral	49
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	55
3.5. Aspectos éticos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	56
4.1. Análisis descriptivo.....	56
4.2. Análisis inferencial.....	73
4.3. Contrastación de hipótesis.....	81
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	83
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES.....	92

FUENTES DE INFORMACIÓN	94
ANEXOS	98
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	98
ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	105
ANEXO 03: MODELO DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)	112
ANEXO 04: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Variable dependiente: Work Engagement</i>	45
Tabla 2 <i>Variable independiente: Comunicación interna</i>	46
Tabla 3 <i>Variable independiente: Uso de las TIC</i>	47
Tabla 4 <i>Validación a Juicio de expertos para la variable dependiente Work Engagement</i>	51
Tabla 5 <i>Validación a Juicio de expertos para la variable independiente Comunicación Interna</i>	52
Tabla 6 <i>Validación a Juicio de expertos para la variable independiente Uso de las TIC</i> .	53
Tabla 7 <i>Niveles de confiabilidad</i>	54
Tabla 8 <i>Resumen de socio demográfico</i>	56
Tabla 9 <i>Baremo - Nivel de Work Engagement</i>	57
Tabla 10 <i>Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Vigor Laboral</i>	59
Tabla 11 <i>% Work Engagement – dimensión Vigor Laboral</i>	60
Tabla 12 <i>Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Dedicación Afectiva Organizacional</i>	62
Tabla 13 <i>% Work Engagement – dimensión Dedicación Afectiva Organizacional</i>	64
Tabla 14 <i>Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Absorción en la Tarea Laboral</i>	66
Tabla 15 <i>% Work Engagement – dimensión Absorción en la Tarea Laboral</i>	68
Tabla 16 <i>Baremo - Nivel de Comunicación Interna</i>	70
Tabla 17 <i>Baremo - Nivel de Uso de las TIC</i>	72
Tabla 18 <i>Prueba Normalidad para las variables Work Engagement y Comunicación Interna</i>	73
Tabla 19 <i>Prueba Normalidad para las variables Work Engagement y Uso de las TIC</i>	74
Tabla 20 <i>Significado del valor - Coeficiente de Correlación de Spearman</i>	74
Tabla 21 <i>Correlación con Rho de Spearman en las variables Work Engagement con la Comunicación Interna y el Uso de las TIC</i>	75
Tabla 22 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Vigor Laboral y la variable Comunicación Interna</i>	76
Tabla 23 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Dedicación Afectiva Organizacional y la variable Comunicación Interna</i>	77

Tabla 24 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Absorción en la Tarea Laboral y la variable Comunicación Interna</i>	77
Tabla 25 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Vigor Laboral y la variable Uso de las TIC</i>	78
Tabla 26 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Dedicación Afectiva Organizacional y la variable Uso de las TIC</i>	79
Tabla 27 <i>Correlación con Rho de Spearman en dimensión Absorción en la Tarea Laboral y la variable Uso de las TIC</i>	80
Tabla 28 <i>Cuadro de contrastación de hipótesis</i>	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Modelo teórico de la variable dependiente Work engagement y su relación con las variables independientes Comunicación Interna y Uso de las TIC.....</i>	31
Figura 2 <i>% Nivel de Work Engagement</i>	58
Figura 3 <i>% Nivel de Work Engagement – dimensión Vigor Laboral.....</i>	59
Figura 4 <i>% Nivel de Work Engagement – dimensión Dedicación Afectiva Organizacional</i>	63
Figura 5 <i>% Nivel de Work Engagement – dimensión Absorción en la Tarea Laboral</i>	67
Figura 6 <i>% Nivel de Comunicación Interna</i>	71
Figura 7 <i>% Nivel de Uso de las TIC</i>	72

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024. La metodología empleada cuantitativo correlacional con un diseño no experimental, en el cual se aplicó el instrumento de cuestionario estructurado al personal operativo, que fue validado por 3 expertos. Los principales resultados mostraron que el work engagement y la comunicación interna presentan un rho de Spearman 0.867 y el work engagement con el uso de las TIC un 0.635. En conclusión, el work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C, debido a que cuando se sienten valorados, comprendidos y participan en la toma de decisiones, están más motivados y comprometidos con su trabajo.

Palabras claves: compromiso laboral, comunicación interna, TIC, personal operativo

ABSTRACT

This research was developed with the main objective of determining the relationship between work engagement with internal communication and the use of ICT in the operational staff of the company Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024. The quantitative correlational methodology used with a non-experimental design, in which the structured questionnaire instrument was applied to operational personnel, which was validated by 3 experts. The main results showed that work engagement and internal communication have a Spearman's rho of 0.867 and work engagement with the use of ICT is 0.635. In conclusion, work engagement is positively related to internal communication and the use of ICT in the operational staff of the company Andes Express S.A.C, because when they feel valued, understood and participate in decision making, they are more motivated. and committed to their work.

Keywords: work commitment, internal communication, ICT, operational staff

REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

tesis_BARBARA BRUNELA PASCO FUEN
TES.pdf

RECuento DE PALABRAS

23503 Words

RECuento DE CARACTERES

132309 Characters

RECuento DE PÁGINAS

145 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 7, 2024 8:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 7, 2024 8:53 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



REVISADO POR:

JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE

DNI: 44737032

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
7/10/2024	DR. JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA	jcarbonelm@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
El work engagement y su relación con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
PASCO FUENTES BARBARA BRUNELA	979953380 bpascof@usmp.pe	Administración

RESULTADO:

18% (Excluyendo citas y bibliografía)

CONCLUSIÓN:

La tesis se encuentra apta para continuar con el siguiente trámite.

DR. ASESOR ... **JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA.**
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR **JANNIER LEOPOLDO CARBONEL MENDOZA**
DNI: **16418865**

ASESORADO(A) 1 ...**BARBARA BRUNELA PASCO FUENTES**
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO(A)1 **BARBARA BRUNELA PASCO FUENTES**
DNI: **75950725**

REVISADO POR:
JOSE CARLOS MONTES NINAQUISPE
DNI: **44737032**

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, de acuerdo con un estudio de Gallup, Harter (2024) sostiene que, en el primer trimestre de 2024, el compromiso entre los empleados a tiempo completo y parcial disminuyó tres puntos porcentuales hasta el 30%. Esta disminución equivale a 4,8 millones de empleados menos, lo que representa el nivel de compromiso más bajo reportado desde 2013. Asimismo, en 2020, el 36% de los empleados se encontraban comprometidos y a partir de ese punto máximo, descendieron seis puntos menos, lo que vendría a ser 9,6 millones de empleados menos.

Además, según los hallazgos del estudio por ADP Research Institute (2019), se afirma que más de 19.000 empleados en todo el mundo, solo cerca del 16% de los trabajadores se encontraban muy comprometidos, en el cual muchas empresas se enfocan en comprender el compromiso de sus empleados, buscando factores que lo determinen. Entre estos, uno de los más importantes es la pertenencia al equipo.

En el informe de Gallup "State of the Global Workplace 2023", Gallup (2023) afirma que "los trabajadores que presentan bajo compromiso con su empresa señalan qué aspectos podrían cambiar para mejorar su experiencia laboral. (...) el 41% de las áreas de mejora se encuentran relacionadas con (...) el reconocimiento, los canales de comunicación y retroalimentación..." (p. 3). Cabe señalar que, el informe resalta que la forma en cómo se gestiona los canales de comunicación influyen en la productividad de los colaboradores. Además, "el 23% de los trabajadores encuentran su labor significativo y se sienten conectado con el equipo y su organización y así mismo, se enorgullecen de las tareas que realizan y asumen la responsabilidad de sus acciones" (Gallup, 2023, p. 2). La disminución del

compromiso en los últimos años y la importancia de aspectos como el trabajo en equipo, el reconocimiento y los canales de comunicación son aspectos para considerar en este estudio, en el cual la clave está en cómo se gestionan y utilizan estas tecnologías para mejorar la comunicación, reducir distracciones y proporcionar un entorno de trabajo más conectado y reconocido.

Asimismo, de acuerdo con Poll (como se citó en Grammarly, 2023) en el informe *The State of Business Communication* afirma que “...una mayor productividad (72%), una mayor satisfacción del cliente (63%) y una mayor confianza de los empleados (60%) son los tres principales beneficios de una comunicación eficaz” (p. 4). Estas cifras se pueden interpretar como una herramienta importante que impulsa el éxito empresarial en múltiples frentes, en el cual los trabajadores que se sienten escuchados, informados y valorados son más propensos a ser productivos, comprometidos y generar resultados positivos. Además, una comunicación clara y transparente con los clientes fomenta la confianza, la lealtad y la satisfacción.

A nivel nacional, de acuerdo a un estudio “Satisfacción y compromiso de los colaboradores en Latinoamérica” por Rankmi (como se citó en Perú Retail, 2023) sostiene que “...el Perú se ha posicionado como líder en este indicador, con un 89.20% de engagement laboral” (p. 11), esto se debió a las oportunidades de desarrollo y capacitación en el trabajo, las cuales estas se pueden realizar a través del uso de diversas herramientas de TIC con el fin de mayor aprendizaje y crecimiento del profesional en las diversas plataformas digitales en la actualidad que las organizaciones emplean. Además, de acuerdo con la Encuesta Económica Anual 2019 realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019), “Solo el 17,5% de las unidades empresariales capacitaron a sus trabajadores en el

uso de TIC” (p. 37), por tal motivo, el compromiso laboral puede ser significativo incluso en entornos con un bajo uso de estas tecnologías; y aunque el uso de las TIC no esté ampliamente adoptado en la capacitación de trabajadores en Perú, existen oportunidades de desarrollo y capacitación facilitadas por estas tecnologías, las cuales son un factor clave que contribuye al alto nivel de engagement laboral en el país. Asimismo, PWC (2020) sostiene que el 68% de las empresas encuestadas a medida han empleado una estrategia y un plan de comunicación que tome en cuenta a todas las partes interesadas (internas y externas), canales de comunicación, mensajes clave y protocolos debidos.

A nivel local, con respecto al compromiso laboral, en un estudio en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz de Chiclayo afirma que en Chiclayo existe “... poco compromiso en el trabajo por la ausencia participación en las actividades de la gestión, así como la falta de programas de capacitación, líneas de carrera, (...) provocando que los trabajadores se sientan desmotivados, insatisfechos, no se sientan comprometidos” (Perez, 2021, p. 86). Añadiendo a ello, un estudio en una municipalidad distrital de Chiclayo sostiene que “...un 35,9% tienen un nivel de compromiso medio o regular con su organización, sugiriendo (...) realizar seminarios que promuevan la comunicación” (Viton, 2022, p. 22). Los seminarios de comunicación pueden ser una estrategia valiosa para desarrollar las habilidades comunicativas de los empleados, fomentar la empatía y crear un ambiente de trabajo más positivo, lo que conduce a un mayor compromiso y mejores resultados para la organización. Y, en cuanto a la Municipalidad Provincial de Chiclayo (2021) detalla que ella en pandemia realizó una capacitación virtual para los servidores municipales con el propósito de mejorar sus capacidades e involucrarlos en el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Por ello, el uso adecuado de las TIC

puede abordar muchos de los problemas mencionados en estos estudios, desde la ausencia de participación y compromiso hasta la necesidad de programas de capacitación y desarrollo de líneas de carrera. Asimismo, integrar estas tecnologías en la gestión empresarial puede mejorar significativamente la participación, el desarrollo profesional y, el compromiso laboral de los empleados.

En el campo de acción se ha observado que la empresa Andes Express S.A.C., de acuerdo a lo recaudado por el cuestionario aplicado y la facilidad de obtención de información por la estrecha relación que tengo con ella, se está enfrentando a dificultades para mantener un alto nivel de compromiso entre sus empleados, lo cual es fundamental para asegurar la calidad y la eficiencia en sus operaciones diarias. A pesar de las inversiones realizadas en tecnologías de la información y comunicación (TIC) para optimizar los procesos y la gestión interna, se ha observado una adopción desigual de estas herramientas entre los empleados, en el cual esta variabilidad en el uso de las TIC podría estar relacionada con el nivel de compromiso de los trabajadores, ya que aquellos con mayor involucramiento tienden a utilizar las tecnologías de manera más efectiva, mientras que otros muestran una resistencia o falta de interés en su implementación. Ello se ha observado en los medios de comunicación que algunos miembros del personal operativo adoptan y que viene siendo un problema en la empresa, dado que prefieren seguir usando métodos tradicionales, como llamadas telefónicas o anotaciones en papel.

Además, la comunicación interna dentro de la empresa Andes Express S.A.C. presenta dificultades, ya que existe una falta de un canal de comunicación estructurado y accesible para todos los empleados, el cual ello genera brechas de

información y confusión, y los empleados en diferentes niveles jerárquicos o ubicaciones geográficas no reciben las mismas actualizaciones o instrucciones, lo que incrementa el riesgo de malentendidos y desacuerdos. Ello se ha observado en los retrasos en las entregas debido a falta de actualización en tiempo real de las rutas de transporte, en el cual los conductores y equipo de logística no tienen un canal claro y accesible para comunicar cambios de última hora (como desvíos por tráfico, condiciones climáticas adversas o problemas mecánicos).

Ante ello se plantea la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024? Para identificar y detallar este problema, se realizaron encuestas a la totalidad del personal operativo de la empresa, quienes compartieron su percepción sobre el work engagement, la comunicación interna y el uso de las TIC.

El objetivo general es determinar la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

La hipótesis general planteada es que el work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

La importancia de esta investigación es que aporta una mayor comprensión sobre la relación del work engagement con la comunicación interna y uso de las TIC, en el cual se desarrolla recomendaciones específicas, basándose en los resultados obtenidos de la empresa utilizada para esta investigación, en el cual podrá utilizar

estas recomendaciones para optimizar sus prácticas en materia de comunicación interna y uso de las TIC, conduciendo así a una mayor productividad, retención de empleados y éxito general.

Los resultados obtenidos de mi investigación pueden ser de gran utilidad para las empresas de logística, ya que permiten identificar estrategias efectivas para aumentar el compromiso del personal, lo cual se traduce en un mejor desempeño organizacional. Una comunicación interna efectiva y el uso adecuado de las TIC no solo fortalecen la cultura organizacional, sino que también contribuyen a crear un ambiente de trabajo más positivo.

Al aplicar los resultados de la investigación, las empresas pueden implementar mejores prácticas de comunicación y uso de TIC, lo que incrementa la productividad y la satisfacción del personal, proporcionando una ventaja competitiva. Los empleados, por su parte, experimentan un entorno de trabajo más alineado con sus necesidades y expectativas, lo que favorece su bienestar y compromiso. Asimismo, los investigadores y académicos pueden aprovechar estos hallazgos como base para estudios adicionales o para el desarrollo de teorías sobre el compromiso laboral y la comunicación interna en otros sectores.

Dada la facilidad asequible a la información en cuanto a las variables de esta investigación, ella fue viable de realizarse.

- Viabilidad técnica: De modo técnico, la investigación fue viable de desarrollarse por el acceso a la información indispensable en libros, artículos, tesis, bases de datos como ScienceDirect.
- Viabilidad Económica: Fue viable económicamente esta investigación ya que se cuenta con los recursos necesarios para la obtención de datos.

- Viabilidad Social: Esta investigación resulta ser socialmente viable porque se cuenta con información verídica de la organización que se va a estudiar, asimismo de la estrecha relación del investigador a la organización de esta investigación.

Además, para la realización de la presente investigación no se presentaron limitaciones importantes ya que se contaba con la información necesaria a través de libros, artículos, bases de datos, repositorios académicos, entre otros.

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que se empleó métodos y técnicas que permitieron medir y analizar los datos de manera numérica y estadística. Asimismo, el diseño es no experimental dado que no se manipulan deliberadamente las variables.

La población son los 62 trabajadores del personal operativo, el cual dicha cantidad representa el total. Con respecto a la muestra, se ha aplicado el censo ya que la población es pequeña y, por ende, se ha utilizado al total de ella que son los 62 trabajadores a nivel operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo.

Además, la técnica de recopilación de datos cuantitativos que se empleó fue la encuesta. Y, el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado.

La estructura de la investigación es la siguiente:

En el capítulo I Marco Teórico se mencionó los antecedentes de la investigación (internacionales, nacional y locales), así como también, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo II Hipótesis y Variables, se formuló la hipótesis principal y las hipótesis específicas, además de mencionar las variables y su definición operacional.

En el capítulo III Metodología se mencionó el diseño metodológico, diseño muestral, las técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos.

En el capítulo IV Resultados, se realizó el análisis descriptivo, análisis inferencial y la contrastación de hipótesis. En el capítulo V Discusión, se realizó la discusión de resultados. Finalmente, se realizó las conclusiones y recomendaciones para la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Internacionales

Carranza (2021) tuvo por objetivo definir un plan para potenciar el compromiso organizacional de los colaboradores con la fundación. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto) de investigación, y se aplicó un cuestionario y guía de entrevista. La muestra de estudio estuvo compuesta por 10 personas. Los resultados de la investigación muestran que un ambiente laboral acogedor, con buenas relaciones entre compañeros, un propósito común y sólidos valores organizacionales, impacta de forma significativa en la experiencia de los colaboradores; esta experiencia positiva, a su vez, promueve un mayor sentido de pertenencia y refuerza el compromiso con la empresa. Asimismo, se demostró que el compromiso organizacional es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de un proyecto. De este modo, la implementación del plan de intervención propuesto se considera viable. Sin embargo, se evidencia una reducción en la lealtad y reciprocidad de los empleados hacia la empresa, lo cual se atribuye a que sienten que su dedicación supera lo que perciben o reciben a cambio.

Claro et al. (2022) tuvo como objetivo observar el impacto en el estado, funcionamiento y ajustes en la comunicación interna en pandemia. Se utilizó el tipo de investigación exploratorio y se aplicó un cuestionario. La muestra de estudio estuvo organizaciones en Chile pertenecientes al ranking Great Place to Work 2020. En la investigación se demostró que la comunicación interna se caracteriza por ser un actor importante de desarrollo en las empresas, más que todo en tiempos o momentos de crisis. Cabe señalar que, el 88 % de las organizaciones destacadas

en el ranking GPTW 2020 tienen un área dedicada exclusivamente a la comunicación interna. Además, una de cada cuatro de estas organizaciones cuenta con un departamento de comunicación interna, en el cual cuentan con más de cinco colaboradores. Además, las encuestas internas vienen a ser herramientas más empleadas para evaluar la gestión de la comunicación interna, mientras que los grupos focales son los menos utilizados. En conclusión, la evolución y cambios de los entornos laborales, acelerada por la pandemia, ha demandado una adaptación constante en los métodos de comunicación institucional, específicamente en el ámbito interno.

Pérez & Pedraza (2021) tuvo por objetivo analizar la importancia del work engagement y su relación con la comunicación, el liderazgo y el uso de tecnologías de la información y de la comunicación en una empresa editorial mexicana. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto) de investigación, y se aplicó un cuestionario. La muestra de estudio estuvo compuesta por 118 personas; se realizó un análisis de correlación rho de Spearman. Asimismo, los resultados del análisis correlacional indicaron que la variable “Comunicación” obtuvo un 0.833, en “Liderazgo” un 0.944 y, por último, en la variable “TIC” un 0.536. Además, en la investigación se evidenció que existen correlaciones entre la variable dependiente (compromiso en el trabajo) y las variables independientes (liderazgo, comunicación y las TIC) que establecen el nivel de influencia que tienen la una con las otras, es decir, que las variables analizadas presentan influencia significativa sobre el compromiso laboral, por lo que lo que sugiere que, al abordar estas áreas, la editorial puede implementar medidas efectivas con el propósito de fortalecer el compromiso de sus colaboradores. Las TIC permiten mejorar los procesos de interacción y de distribución de información, lo que puede generar un entorno de

trabajo más dinámico y participativo, por lo que, al optimizar la utilización de las TIC, las empresas pueden aumentar el vigor al fomentar una mayor integración de los empleados con sus tareas y con la cultura organizacional. Asimismo, es necesario que las empresas puedan implementar el compromiso en el trabajo e incluso conozcan a sus empleados, buscando una conexión que permita estar al nivel del personal, en el cual se tuviera un sistema de comunicación que ayudase a compartir tanto las instrucciones como las ideas que los mismos trabajadores tienen.

Ninaus et al. (2021) tuvo como objetivo analizar cómo las percepciones de los empleados sobre las TIC impactan en el agotamiento y el equilibrio entre el trabajo y la familia. Se utilizó el enfoque cuantitativo de investigación, y se aplicó un cuestionario. Se realizaron encuestas a empleados: dos antes y una durante la pandemia de COVID-19. La muestra de estudio estuvo compuesta por 3 grupos de estudio, el estudio 1 por 230 personas estudio 2 por 200 personas y estudio 3 por 201 personas. Los dos primeros estudios se efectuaron con los colaboradores de una universidad y una empresa de medios que opera a nivel nacional, con datos recopilados antes del brote de COVID-19. El tercer estudio se llevó a cabo una muestra más general de la población activa con datos recopilados durante la pandemia de COVID-19. Los resultados de la investigación evidencian que las empresas deben priorizar la gestión eficaz de las TIC entre sus empleados. En lugar de centrarse únicamente en dotar a sus colaboradores de nuevas herramientas tecnológicas, resulta fundamental que las empresas capaciten a su personal para identificar y abordar los desafíos en relación al uso intensivo de las TIC y que la comunicación interna no solo transmita información, sino que también promueva la participación y el bienestar de los empleados. De esta manera, se podrán mitigar

los efectos negativos como el agotamiento laboral y el desequilibrio entre la vida personal y profesional.

1.1.2. Nacionales

Alvarado & Vicuña (2021) tuvo por objetivo reconocer la percepción del rol del líder en la estrategia de comunicación interna para generar compromiso laboral, desde la perspectiva de los colaboradores. Se utilizó el enfoque cualitativo de investigación. La muestra de estudio estuvo compuesta por 10 colaboradores de la empresa entre 25 y 50 años en el cual se realizaron 10 entrevistas. En la investigación se obtuvo como resultado, que la comunicación interna se mantiene activa gracias a los diversos canales de comunicación digitales; para los líderes y la empresa, es importante que los empleados se sientan identificados con la misma. Por ello, han promovido una comunicación horizontal y cercana, lo que ha mejorado los lazos de confianza en los equipos de trabajo. Durante el teletrabajo, los líderes se concentraron en un papel crucial al asegurar un ambiente laboral de confianza y comunicación efectiva, en el cual, gracias a su gestión, los equipos lograron mantenerse conectados con la cultura organizacional y mejorar su compromiso con la empresa. En conclusión, para esta investigación, el análisis se centró en empleados de nivel medio, ya que son los primeros en ser alcanzados por el impacto de la comunicación, actuando como intermediarios entre la alta gerencia y el equipo operativo; ello los convierte en actores clave en el flujo de comunicación dentro de la empresa.

Uriarte (2023) tuvo como objetivo proponer un plan de comunicación interna para la empresa Superlab. Se utilizó la metodología cualitativa y se aplicó una guía de preguntas dirigido a los expertos, colaboradores y altos mandos, como también, la

ficha de observación para toda la empresa. La muestra conformado por 21 colaboradores, en donde 7 pertenecen al género femenino, mientras que 14 son masculinos, quienes pertenecían al área de gerencia (05), administración (02), ventas (07), reparto (06) y almacén (01). Como resultados, se evidenció que la empresa enfrenta importantes desafíos en su comunicación interna, los cuales se originan en una gestión poco efectiva; esta situación se traduce en una sobrecarga de información y conflictos en la misma, así como en la fuga de datos. Además, los colaboradores se sienten desalineados con respecto a la cultura organizacional, lo que genera malentendidos frecuentes entre ellos. Como conclusión, los canales más efectivos para gestionar la información dentro de la organización son el correo electrónico, las reuniones corporativas, los tableros de anuncios y las redes sociales. Se recomienda enfatizar la relevancia de la comunicación interna, sensibilizar a los empleados sobre su importancia, considerar la contratación de un experto en el área, fomentar una cultura organizacional abierta, establecer canales formales de comunicación y crear espacios para la escucha activa.

Cabrera et al. (2020) tuvo como objetivo caracterizar la comunicación interna en los socios del Mercado Ramos Toscano de Huancayo –Perú. Se utilizó el enfoque mixto y se aplicó un cuestionario de comunicación interna en los socios de un mercado, tomando en cuenta tres dimensiones: comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 110 socios del mercado. Como resultados, indican que el nivel de comunicación interna en el Mercado Ramos Toscano es notablemente alto, alcanzando un 66,4%; esto se debe principalmente al uso predominante de canales informales y formas de comunicación espontánea, en el cual no solo promueve una organización más eficiente, sino que también favorece el trabajo en equipo,

especialmente cuando los objetivos son compartidos por todos los miembros. En conclusión, se evidenció que la comunicación interna en la unidad de análisis es notablemente efectiva; esta dinámica propicia un ambiente de convivencia donde la comunicación fluye de manera adecuada, caracterizándose principalmente por ser informal, directa, horizontal y espontánea. Además, se ve enriquecida por el respeto a valores como la solidaridad y el cooperativismo, lo que fortalece aún más las relaciones interpersonales dentro del equipo.

Olarte et al. (2023) tuvo por objetivo brindar un análisis sobre las tendencias y prospección de las TIC en la gestión empresarial. Se realizó un análisis cuantitativo, descriptivo y de revisión de la literatura en vigencia. Las herramientas de recolección de datos que utilizaron fueron las ecuaciones booleanas con base en Scopus y Scielo. Como resultados, se demuestra la importancia de implementar las TIC para fomentar la innovación, la sostenibilidad y la productividad en las empresas, aspectos que, en última instancia, fortalecen su competitividad y contribuyen al desarrollo económico y social. Además, se identifican diversas tendencias emergentes en la literatura científica sobre la gestión empresarial y el uso de TIC; estas tendencias ponen de manifiesto notables diferencias en las relaciones temáticas y la variabilidad que existe entre las tendencias en desarrollo y aquellas que ya se han consolidado. En conclusión, las TIC deben integrarse de manera esencial en todas las organizaciones, independientemente de su sector, tamaño o propósito, en el cual su implementación no solo facilita la automatización de procesos, sino que también optimiza la comunicación interna, creando un entorno de trabajo más dinámico y eficiente, con ello permite a los empleados sentirse más conectados, activos y motivados en su entorno laboral. Además, las TIC actúan como motores de transformación, impulsando el crecimiento y la

competitividad en un mercado cada vez más exigente; para aprovechar su potencial de manera efectiva, es fundamental contar con una estrategia bien definida y realizar inversiones adecuadas en tecnología, formación y el desarrollo de una cultura organizacional que fomente la innovación.

1.1.3. Locales

La investigación efectuada por Soifer & Becerra (2021) tuvo como objetivo determinar el grado de Engagement que presentan los trabajadores de la entidad bancaria Interbank, sede Real Plaza Chiclayo. Se utilizó el enfoque cuantitativo de investigación, y se aplicó un cuestionario para los trabajadores de la entidad financiera. La muestra de estudio estuvo compuesta por 13 trabajadores. Como resultados, se demostró que los empleados de la entidad bancaria presentan un elevado nivel de compromiso laboral; este alto grado de employee engagement se debe a la alineación entre las metas personales de los trabajadores y los objetivos estratégicos de la empresa. Asimismo, no solo diferencia a la entidad de otras instituciones financieras, sino que también le otorga una ventaja competitiva en el sector, destacando su capacidad para cultivar una cultura de colaboración y compromiso. En conclusión, los colaboradores de Interbank en Real Plaza-Chiclayo demuestran un elevado nivel de compromiso laboral; ello se debe a que encuentran una alineación entre sus metas personales y los objetivos de la organización. Además, la empresa les brinda oportunidades de desarrollo profesional, lo que motiva su dedicación y esfuerzo continuo en sus actividades diarias.

La investigación efectuada por Ordinola (2020) tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento. Se utilizó el enfoque cuantitativo de investigación, y se aplicó un

cuestionario. La muestra de estudio estuvo compuesta por 49 colaboradores. Como resultados, se evidenciaron un bajo compromiso laboral entre los empleados, quienes no sienten una identificación plena con la empresa ni experimentan un sentido de pertenencia o gratitud hacia ella. Asimismo, existe la percepción de que su esfuerzo no es suficientemente reconocido ni valorado. No obstante, muchos de los colaboradores llevan a cabo sus responsabilidades con notable entusiasmo y energía. A pesar de las dificultades, una gran parte de ellos está dispuesta a asumir tareas adicionales, incentivada por la naturaleza demandante de la empresa. Este ambiente desafiante es visto de manera positiva, ya que consideran que la presión del trabajo contribuye a su desarrollo y aprendizaje. Como consecuencia, esto beneficia a la empresa al mejorar el rendimiento general. Los empleados, además, muestran una actitud optimista y una alta motivación, lo que refleja su dedicación y compromiso con las tareas que desempeñan. En conclusión, un bajo nivel de compromiso laboral puede reflejarse en múltiples problemas dentro de la organización. Si esta situación no se aborda a tiempo, puede derivar en una mayor rotación de personal, una caída en la productividad, el deterioro del clima laboral e incluso afectar negativamente la reputación de la empresa.

La investigación efectuada por Huaman (2022) tuvo por objetivo determinar la relación entre comunicación interna y el clima organizacional de la cadena de boticas MI FARMA. Se utilizó el enfoque cuantitativo de investigación, y se aplicó una encuesta, específicamente, se elaboró una encuesta dirigida a los colaboradores de esta destacada cadena de farmacias, tanto a los empleados a tiempo completo como a los que trabajan a tiempo parcial. La muestra de estudio la conforma 48 trabajadores, que laboran en las diferentes áreas de esta cadena de boticas. Como resultados, se muestran que la comunicación entre las áreas es

efectiva; sin embargo, la fuerte dependencia de los medios formales podría estar limitando la agilidad y la capacidad de respuesta de la empresa. Como conclusión, la interacción entre los colaboradores de las distintas áreas es eficaz y fluida, lo que fomenta la colaboración y el intercambio de información. Sin embargo, se evidenció que la empresa depende en gran medida de medios de comunicación formales, como el correo electrónico y las reuniones programadas, para compartir información; esta preferencia por los canales formales podría restringir la inmediatez y la flexibilidad en la comunicación diaria, lo que impacta negativamente en la rapidez para resolver problemas y la capacidad de adaptarse a cambios imprevistos.

La investigación efectuada por Castañeda (2022) tuvo por objetivo analizar el uso de las TICs en las MYPES del rubro Salón & Spa, Chiclayo. Se utilizó el enfoque cualitativo de investigación, y se aplicó una guía de entrevista. La muestra de estudio estuvo compuesta por siete empresarios dedicados al rubro de Salones & Spa. Como resultados, las MYPES suelen apoyarse en una variedad de herramientas tecnológicas esenciales, como computadoras, teléfonos móviles, entre otros. En cuanto al software, estas empresas utilizan tanto sistemas propios como soluciones en la nube, además de herramientas básicas como Excel. También recurren a aplicaciones de banca móvil y redes sociales como WhatsApp, Facebook e Instagram. Tras la pandemia, las redes sociales se han vuelto en un recurso clave para mantener la demanda y establecer vínculos con clientes potenciales, desplazando así métodos tradicionales como la distribución de volantes, que antes eran comunes para promocionar productos y servicios. Como conclusión, las tecnologías implementadas por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MYPES) durante la pandemia han jugado un rol clave en mejorar su

eficiencia operativa. El uso de herramientas digitales ha facilitado la optimización de sus procesos y un incremento en la productividad, permitiendo a las MYPES adaptarse con rapidez a las nuevas exigencias del mercado. No obstante, la evaluación de su impacto en el desempeño general de las empresas aún enfrenta algunas limitaciones, principalmente debido a la ausencia de objetivos bien definidos y plazos claros que posibiliten una medición precisa de los resultados obtenidos.

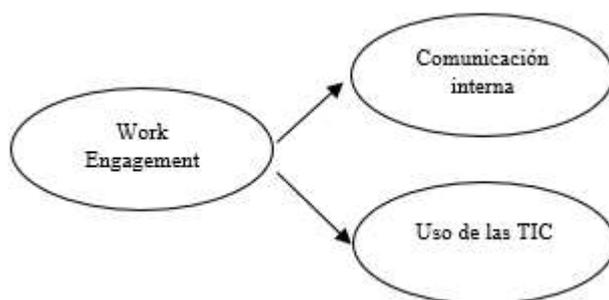
La investigación efectuada por Alamo & Chu (2021) tuvo como objetivo determinar las competencias en las TIC del profesional de enfermería en instituciones del primer nivel de atención Chiclayo. Se utilizó el enfoque cuantitativo de investigación, y se aplicó un cuestionario. La muestra de estudio estuvo compuesta por 25 profesionales de enfermería. En la investigación, los resultados indicaron que los enfermeros poseen un nivel básico de conocimientos sobre las TIC en un 56%, mientras que su dominio de habilidades básicas es del 100% y un 92% muestra actitudes positivas hacia las TIC. Se observó que el 56% de los enfermeros tiene conocimientos básicos en TIC, en contraste con el 44% que presenta conocimientos intermedios; no se encontraron profesionales con niveles de conocimiento insignificante, avanzado o experto. Además, se destacó que las instituciones de atención primaria carecen de los recursos tecnológicos adecuados y no promueven el uso de las TIC en la atención médica. A pesar de esto, el 92% de los enfermeros del primer nivel de atención mantiene una actitud favorable hacia las TIC, lo que indica su disposición para aprender más y aplicar estos conocimientos en su trabajo diario con eficacia y eficiencia. En conclusión, los profesionales de enfermería de primer nivel aún no dominan las TIC, ya que sus conocimientos y habilidades en este ámbito son básicos.

1.2. Bases teóricas

En esta presente investigación, se está validando el enfoque del autor Schaufeli & Bakker (2004) en su journal “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study” porque en ella habla sobre las dimensiones de la variable work engagement las cuales son: vigor laboral, dedicación afectiva organizacional y absorción en la tarea laboral. Además, se está tomando en cuenta el enfoque de Ramos et al. (2017) en su libro “Comunicación Organizacional”, ya que menciona las siguientes dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y Comunicación horizontal. Por último, se está validando el enfoque de Carneiro et al. (2021) de su libro “Los desafíos de las TIC para el cambio educativo”, en el cual afirma haber tres dimensiones: Competencia digital organizacional, gestión de información digital organizacional y comunicación digital organizacional.

Figura 1

Modelo teórico de la variable dependiente Work engagement y su relación con las variables independientes Comunicación Interna y Uso de las TIC.



- **Variable Work Engagement**

El work engagement (llamado a partir de ahora “compromiso laboral”) de acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004) es “...como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción” (p. 295). Tanto las empresas como los individuos pueden tomar medidas para fomentar el compromiso, creando un ambiente de trabajo positivo, ofreciendo oportunidades de desarrollo y reconociendo los logros de los empleados. En otras palabras, el compromiso laboral es como una actitud positiva y activa hacia el trabajo, donde el empleado se siente motivado, involucrado y productivo.

Asimismo, Schaufeli & Bakker (2004) sostiene que el compromiso se refiere a un estado afectivo-cognitivo persistente y generalizado que no se enfoca en ningún objeto, evento, individuo o comportamiento en particular. En otras palabras, el compromiso impulsa a las personas a dedicar tiempo, esfuerzo y energía a aquello que consideran importante, independientemente de las dificultades que puedan surgir.

Las dimensiones que se ha empleado para esta investigación de acuerdo a los autores son las siguientes:

- **Dimensión Vigor laboral**

El vigor laboral de acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004) “...se caracteriza por altos niveles de energía y resiliencia mental durante la jornada laboral, la voluntad de invertir esfuerzo en el propio trabajo y la perseverancia también ante las obstáculos” (p. 295). Es decir, un trabajador con vigor laboral es alguien que se siente motivado, tiene energía, es perseverante y está dispuesto a invertir esfuerzo

en su trabajo. Estas cualidades le permiten afrontar los desafíos del mundo laboral con éxito y alcanzar sus metas profesionales.

- **Dimensión Dedicación afectiva organizacional**

La dedicación afectiva organizacional de acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004) "...se caracteriza por un sentido de importancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. El vigor y la dedicación son los opuestos positivos directos del agotamiento y el cinismo, respectivamente" (p. 295). En otras palabras, se caracteriza por un estado mental positivo y energizante en el que los empleados encuentran significado, pasión y satisfacción en su trabajo. Asimismo, se sienten motivados, orgullosos y desafiados, y están dispuestos a invertir su energía y esfuerzo en la organización. Esta actitud contrasta con el agotamiento y el cinismo, que son estados mentales negativos que pueden afectar negativamente el desempeño y el bienestar de los empleados.

- **Dimensión Absorción en la tarea laboral**

La absorción en la tarea laboral de acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004) "...se caracteriza por estar plenamente concentrado y felizmente absorto en el trabajo, por lo que el tiempo pasa rápidamente y uno presenta la dificultad para despegarse del trabajo" (p. 295). Es decir, es un estado psicológico positivo que puede conducir a un mayor compromiso laboral a largo plazo. Las empresas pueden fomentar ambos creando un entorno de trabajo positivo y desafiante que valore a los empleados y les dé la oportunidad de prosperar.

- **Variable Comunicación interna**

De acuerdo con Ramos et al. (2017) afirma que son los esfuerzos por obtener los objetivos de la empresa a través del intercambio eficaz de mensajes, la promoción de relaciones positivas entre los integrantes y la creación de un entorno laboral agradable, entre otros aspectos. La comunicación interna es esencial para el funcionamiento efectivo de una organización, ya que permite la coordinación, la motivación y el logro de los objetivos comunes. Además, contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y fomenta la satisfacción de los miembros de la organización

Ramos et al. (2017) sostiene lo siguiente:

Quando los flujos de comunicación interna están bien estructurados y la comunicación dentro de la organización es efectiva, se puede utilizar como una herramienta valiosa para compartir el conocimiento y la información que se busca que la empresa integre. (...) mediante los recursos disponibles para este tipo de comunicación, como manuales impresos, encuentros laborales, canales de comunicación internos, equipos de trabajo, de integración, entre otros.

(p. 23)

El uso de dichas herramientas permite aprovechar la comunicación interna como un medio para compartir y transmitir información relevante a todos los miembros de la organización. Asimismo, los flujos de comunicación internos bien establecidos sirven como una poderosa herramienta para difundir el conocimiento y la información que la organización desee compartir.

Las dimensiones que se ha empleado para esta investigación de acuerdo a los autores son las siguientes:

- **Dimensión Comunicación descendente**

De acuerdo con Ramos et al. (2017) afirma que es parte de los niveles bajos hasta llegar a los directivos. Es fundamental incluir a los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, ya que esto promueve su participación activa y fortalece su compromiso con la empresa, permitiendo que todas las jerarquías de la organización se expresen.

La integración de los trabajadores en la toma de decisiones y el aumento de su compromiso con la empresa son aspectos esenciales para el buen funcionamiento de una organización. Esto permite que se escuche la voz de todos los niveles jerárquicos y se tomen decisiones informadas en todos los niveles de la organización

- **Dimensión Comunicación ascendente**

Según Ramos et al. (2017) afirma que es parte de los niveles altos o superiores de la cadena de mando, como, por ejemplo, del director general al jefe de departamento y sus subordinados. Cuando se implementa de manera efectiva, la comunicación ascendente puede generar importantes beneficios para las organizaciones, como un alto compromiso de los trabajadores, una mejor toma de decisiones y un clima laboral más positivo.

- **Dimensión Comunicación horizontal**

De acuerdo con Ramos et al. (2017) nos comenta que es también conocida como comunicación lateral, fluye entre empleados que ocupan un nivel jerárquico similar, independientemente de su pertenencia a distintos departamentos, lo que le otorga un carácter simétrico. En otras palabras, se caracteriza por el intercambio simétrico de información, ideas y experiencias, lo que fomenta la colaboración, la innovación y la resolución de problemas. Asimismo, es un elemento crucial para el éxito de las organizaciones, ya que mejora el trabajo en equipo, la agilidad y el clima laboral.

Según Ramos et al. (2017) afirma que “Este tipo de comunicación ocurre entre los miembros del equipo, con el objetivo de coordinar las actividades diarias y compartir información relevante que les ayude a mejorar su desempeño en sus funciones” (p. 77). Por lo tanto, permite a los colaboradores coordinar tareas, compartir información relevante y mejorar su desempeño individual y colectivo, fomentando así una cultura organizacional más positiva y productiva.

- **Variable Uso de las TIC**

De acuerdo con Carneiro et al. (2021), el Uso de las TIC ofrece numerosas oportunidades que promueven la creatividad, el interés por la materia, la motivación, la imaginación y los métodos de comunicación; mejoran la capacidad de trabajo en grupo y la resolución de problemas; y permiten un mayor grado de autonomía en el aprendizaje. Las plataformas brindan la facilidad de crear y gestionar los contenidos y el desarrollo de actividades educativas, lo que permite la creación de propuestas personalizadas. De tal modo, al integrar las TIC de manera estratégica en sus operaciones, las empresas pueden fomentar un entorno de

trabajo más dinámico, productivo y competitivo, donde el talento y el conocimiento de sus empleados sean los motores del éxito.

Según Olarte et al. (2023) en pleno auge tecnológico es innegable que su uso se ha generalizado en todas las organizaciones. Los estudios evidencian la importancia de su implementación para fomentar la innovación, la sostenibilidad y la productividad, lo que, en última instancia, potencia la competitividad de las empresas y apoya el desarrollo económico y social. Se enfatiza la necesidad de que las organizaciones adopten tecnologías de manera estratégica para no solo sobrevivir en un entorno cambiante, sino también para prosperar y contribuir al bienestar de la empresa.

Asimismo, según Carneiro et al. (2021), gracias a la Internet existen posibilidades de tener acceso a la información y a la formación y que estas, se han ido incrementando en la medida en que cada vez más personas se conectan a la red, la cual proporciona entornos de aprendizaje más sofisticados y diversos. Al fomentar el acceso a la información y la formación, las organizaciones empoderan a sus empleados, permitiéndoles crecer profesionalmente y contribuir de manera más significativa al éxito de la empresa.

Además, Carneiro et al. (2021) sostiene que el Uso de las TIC "...facilita la creación de redes de comunicación e interacción con individuos de diferentes ubicaciones, y se reconoce su capacidad para fomentar el aprendizaje, la construcción colaborativa del conocimiento, así como el desarrollo de habilidades y competencias para un aprendizaje autónomo" (p. 95). Mediante herramientas de comunicación y colaboración en línea, los trabajadores pueden compartir ideas,

intercambiar conocimientos y trabajar en proyectos de manera conjunta; ello genera un entorno de trabajo más dinámico, creativo y productivo.

Añadiendo que, el uso de las TIC de acuerdo con Carneiro et al. (2021) son oportunidades sin precedentes que proporciona para localizar, acceder, representar, procesar, comunicar y compartir información.

Las dimensiones que se ha empleado para esta investigación de acuerdo a los autores son las siguientes:

- **Dimensión Competencia digital organizacional**

Según Carneiro et al. (2021) es necesario el uso correcto de las tecnologías digitales, como una manera de poder asegurar que los trabajadores de la organización tengan la habilidad para hacer uso de las diversas herramientas digitales disponibles. Añadiendo a ello, mencionó Carneiro et al. (2021) que se desarrollan las competencias esenciales para emplearlo de manera creativa y eficiente de estos recursos.

De acuerdo con Carneiro et al. (2021) afirma lo siguiente

... se enfoca en el aprendizaje de competencias técnicas relacionadas con el uso de herramientas digitales, abarcando desde actividades elementales, como la edición de documentos, elaboración de hojas de cálculo y organización de archivos, hasta tareas más avanzadas, que incluyen la programación y la publicación de contenidos multimedia (p. 46).

Además, sostiene que es indispensable que las organizaciones administren la infraestructura tecnológica acerca de la base de procesos con un control central suficiente y de políticas y estándares de seguridad como también de respaldo de la

información digital de la organización. Por ello, la seguridad de la información es un tema de vital importancia para ellas, lo que resulta crucial establecer políticas y estándares de seguridad que protejan la infraestructura y la información de la organización.

También, afirmó Carneiro et al. (2021) lo siguiente

Los riesgos potenciales para la seguridad personal a los que los empleados pueden estar expuestos son preocupantes. Además, es fundamental considerar la responsabilidad y la ética al emplear estas herramientas, así como el respeto a la propiedad intelectual y a la privacidad, etc. (p. 68)

Asimismo, de acuerdo con Carneiro et al. (2021) el uso de las TIC se pueden considerar herramientas efectivas para la colaboración, ya que crean entornos propicios para la interacción y el intercambio. Además, fomentan valores como la solidaridad y facilitan el desarrollo de nuevas estrategias de comunicación, colaboración y diálogo. Además, es una red de aprendizaje que sirve como un medio de información y comunicación, siendo así una estrategia formativa que le va a permitir al trabajador proponer e intercambiar experiencias, contenidos, actividades e informaciones acerca de un tema determinado. Cabe resaltar sobre la formación de los trabajadores para que puedan disponer de competencias necesarios que les permitan incorporar las TIC en su práctica y/o tareas organizaciones; lo que vendría ser un aspecto fundamental para garantizar el éxito del aprendizaje aplicado en la organización.

Agregando que, Carneiro et al. (2021) comenta que son "...recursos que no solo facilitan la comunicación y colaboración entre los empleados, sino que también abren un mundo de posibilidades para la construcción colectiva de conocimiento

dentro de la organización” (p. 67). Por tal motivo, las TIC permiten la creación de nuevos espacios de participación, aprendizaje y acción conjunta, con un gran potencial para transformar diversos ámbitos de la sociedad.

- **Dimensión Gestión de información digital organizacional**

De acuerdo con Carneiro et al. (2021) la relación del uso de las TIC con el desarrollo en los trabajadores es su capacidad para buscar información de forma selectiva, con el propósito de tener una posición crítica ante la información accesible en la red para promover los valores de tolerancia, respeto, solidaridad y justicia.

Asimismo, Carneiro et al. (2021) sostiene que también sirve como “...uso educativo, como, por ejemplo, navegar e indicar información en la web y hacer actividades de comunicación y de ocio, como lectura y descarga de publicaciones electrónicas (p. 51). Añadiendo a lo anteriormente mencionado, son herramientas para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, proporcionando a los estudiantes acceso a una diversidad de información y recursos educativos, así como facilitando la comunicación y el trabajo colaborativo.

Según Carneiro et al. (2021) los conceptos orientados a aprender con tecnologías integran a las competencias TIC las competencias de selección y organización de informaciones, de comunicación, de trabajo en red o colaboración. Al enfocarse en el desarrollo de competencias, la comunicación y el trabajo en red o colaboración, se prepara a los trabajadores para un aprendizaje efectivo en la era digital y para desenvolverse con éxito en la organización.

Además, Carneiro et al. (2021) afirma que las TIC facilitan el aprendizaje de la toma de decisiones y la resolución de problemas en situaciones de conflicto e incertidumbre. Además, capacitan para buscar y analizar información en diferentes

medios para convertirlas en aras de construir y reconstruir el conocimiento en colaboración con otros.

- **Dimensión Comunicación digital organizacional**

De acuerdo con Carneiro et al. (2021) el empleo de las herramientas de comunicación como, correo electrónico o aplicaciones de mensajería instantánea, promueven la colaboración y el aprendizaje colaborativo entre los miembros. En otras palabras, las herramientas de comunicación pueden ser una parte valiosa de cualquier conjunto de herramientas de colaboración cuando se utilizan de manera correcta. Al fomentar la comunicación abierta, el intercambio de conocimientos y la coordinación de tareas, estas herramientas pueden ayudar a los equipos a lograr grandes cosas.

Asimismo, según Carneiro et al. (2021) "...las TIC son vistas como como herramientas de comunicación y de búsqueda, acceso, procesamiento y difusión de la información siendo su conocimiento y dominio sumamente necesario hoy en día" (p. 124). En otras palabras, son herramientas que nos permiten comunicarnos, acceder a la información, procesarla y difundirla de manera eficiente.

De acuerdo Fernández et al. (2022) afirma que las herramientas TIC de comunicación facilitan la creación de espacios colaborativos y educativos donde se promueve el trabajo en equipo; entre las herramientas que se emplean se encuentran los blogs, wikis, webinars, redes sociales y entornos para la creación, almacenaje y publicación de contenidos.

Además, Carneiro et al. (2021) sostiene que "...incluye oportunidades para acceder a recursos de buena calidad desde cualquier lugar, participar en experiencias de aprendizaje interactivas y flexibles, además de proporcionar información más

precisa sobre los avances y capacidad de los aprendizajes” (p. 30). Es decir, las TIC permiten a los trabajadores a acceder a información y recursos relevantes para su trabajo de manera rápida y eficiente, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto puede abarcar bases de datos en línea, herramientas de búsqueda, sistemas de aprendizaje virtual o plataformas de e-learning, repositorios de documentos y otras fuentes de conocimiento.

También cabe mencionar, de acuerdo con Carneiro et al. (2021) la mayoría de las actividades relacionadas con la comunicación entre iguales y la gestión del conocimiento, en el sentido más amplio, están mediatizadas o facilitadas por dichas tecnologías. Por tal motivo, las TIC han transformado considerablemente la manera en que nos comunicamos y colaboramos en el trabajo; dicha transformación tiene tanto beneficios como desafíos, y es importante que los trabajadores sean conscientes para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las TIC y mitigar los riesgos potenciales.

1.3. Definición de términos básicos

- **Uso de las TIC:** Es el uso de herramientas que posibilitan la creación de redes de comunicación e interacción entre personas de diferentes lugares. Su potencial radica en el apoyo al aprendizaje, la construcción social del conocimiento y el desarrollo de habilidades y competencias para un aprendizaje autónomo (Carneiro et al., 2021).
- **Compromiso Organizacional:** Alude al vínculo que una persona siente hacia la organización donde labora, esforzándose por alcanzar los resultados esperados, al mismo tiempo que comparte la filosofía y valores institucionales (Bernal et al., 2021).

- Competencia digital organizacional: No solo son herramientas informáticas, sino que se han convertido en poderosos catalizadores de la colaboración. Gracias a ellas, podemos generar espacios virtuales idóneos para la interacción y el intercambio, donde las personas se conectan, comparten ideas y trabajan juntas para alcanzar objetivos comunes (Carneiro et al., 2021)
- Interacción y colaboración en el entorno digital: Estos recursos digitales facilitan la interacción directa entre los usuarios, promoviendo la construcción conjunta de contenidos, el intercambio de información valiosa y la conexión de intereses o proyectos compartidos (Carneiro et al., 2021).
- Vigor laboral: Se caracteriza por altos índices de vitalidad y preocupación por esforzarse diariamente en su trabajo (Agurto et al., 2020).
- Resiliencia al estrés laboral: Es una habilidad que desarrollan tanto las empresas como los colaboradores, para enfrentarse de una manera adecuada y positiva a situaciones problemáticas que suceden en el lugar de trabajo (Duchek et al., 2020).
- Comunicación interna: Ayuda a aliviar la confusión y actúa como unificador general en la organización (Pérez, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas (si las hubiera)

Hipótesis general:

- El work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

Hipótesis específicas:

- El vigor laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.
- La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.
- La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.
- El vigor laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.
- La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.
- La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

2.2. Variables y definición operacional

Tabla 1

Variable dependiente: Work Engagement

V1: Work Engagement	D1: Vigor laboral	I1: Motivación y compromiso en la organización
		I2: Resiliencia al estrés laboral
		I3: Satisfacción laboral
	D2: Dedicación afectiva organizacional	I1: Identificación con la empresa
		I2: Persistencia en la empresa
		I3: Sentimiento de pertenencia en la empresa
	D3: Absorción en la tarea laboral	I1: Enfoque y concentración en la empresa
		I2: Percepción de tiempo acelerado en la empresa
		I3: Dificultad para despegarse de la empresa

En la Tabla 01 se puede visualizar la variable dependiente definida como compromiso laboral, la cual cuenta con tres dimensiones: Vigor laboral, dedicación afectiva organizacional y absorción en la tarea laboral, asimismo, cada una de dichas dimensiones cuenta con 3 indicadores.

Tabla 2

Variable independiente: Comunicación interna

V2: Comunicación interna	D1: Comunicación descendente	I1: Flujo de la información
		I2: Claridad de la información
		I3: Aplicación de la información recibida
	D2: Comunicación ascendente	I1: Participación del empleado en la toma de decisiones
		I2: Interpretación de los mensajes
		I3: Retroalimentación de los mensajes
	D3: Comunicación horizontal	I1: Intercambio de información entre iguales
		I2: Resolución de problemas
		I3: Trabajo en equipo

En la Tabla 02 se puede visualizar la variable independiente definida como Comunicación interna, la cual cuenta con tres dimensiones: Comunicación descendente, Comunicación ascendente y Comunicación horizontal, asimismo, cada una de dichas dimensiones cuenta con 3 indicadores.

Tabla 3

Variable independiente: Uso de las TIC

V3: Uso de las TIC	D1: Competencia digital organizacional	I1: Interacción y colaboración en el entorno digital
		I2: Aprendizaje continuo en el entorno digital
		I3: Uso ético y responsable de las TIC
	D2: Gestión de información digital organizacional	I1: Acceso a fuentes de información digitales
		I2: Capacidad de búsqueda de información digital en la organización
		I3: Uso de la información digital
	D3: Comunicación digital organizacional	I1: Habilidades de comunicación digital en la organización
		I2: Uso de diversidad de herramientas de comunicación
		I3: Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización

En la Tabla 03 se puede visualizar la variable independiente definida como Uso de las TIC, la cual cuenta con tres dimensiones: Competencia digital organizacional, Gestión de información digital organizacional y Comunicación digital organizacional, asimismo, cada una de dichas dimensiones cuenta con 3 indicadores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

- Enfoque

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que se empleó métodos y técnicas que permitieron medir y analizar los datos de manera numérica y estadística. Asimismo, se utilizó para establecer relaciones entre las variables estudiadas.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) dicho enfoque emplea la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de determinar patrones de comportamiento y probar teorías.

- Alcance

Para esta investigación el alcance es correlacional, ya que de acuerdo con Hernández et al. (2014) sostiene que busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

- Diseño

Para esta investigación el diseño es no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables. En lugar de eso, se observó y analizó la relación existente entre las variables tal como se manifiestan en su entorno natural, sin realizar una intervención directa.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) afirma que son investigaciones que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego proceder a su análisis.

3.2. Diseño muestral

- Unidad de estudio

El personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo.

- Población

La población son los 62 trabajadores del personal operativo, el cual dicha cantidad representa el total.

La población de estudio para esta investigación estuvo compuesta por un total de 62 trabajadores a nivel operativo de la empresa Andes Express S.A.C. en los puestos operativos de trabajo.

- Muestra

Se ha aplicado el censo ya que la población es pequeña y, por ende, se ha utilizado al total de ella que son los 62 trabajadores a nivel operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo. En otras palabras, se recopila los datos de cada trabajador que conforma la población de estudio, en lugar de seleccionar una muestra representativa de esa población.

Asimismo, de acuerdo con Arias (2012) afirma que, a diferencia de la encuesta por muestreo, el censo tiene como objetivo recopilar datos sobre todos los miembros de una población completa. Por lo tanto, esto implica recopilar datos de todos los individuos o elementos de la población objetivo, en lugar de utilizar una muestra representativa.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Cabe añadir, la técnica de recopilación de datos cuantitativos que se empleó para esta investigación fue la encuesta, de acuerdo con Pardinás (1991) es un conjunto de preguntas diseñado con el objetivo de recopilar información para un estudio; en el cual estos datos se cuantificaron y se presentaron en forma de números, para que posteriormente se aplique métodos estadísticos con el propósito de analizar los datos y extraer conclusiones objetivas y verificables.

Asimismo, el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, y con respecto a lo mencionado por Hernández et al. (2014) quien indicó que consiste en un grupo de preguntas que guarda relación con una o más variables que se medirán.

Por último, para cada ítem los encuestados respondieron de acuerdo con su reacción, es decir, escoger 1 de las 5 categorías de la escala; los ítems se calificaron en una escala de cinco puntos, desde 1 (“muy en desacuerdo”) hasta 5 (“muy de acuerdo”). De acuerdo con Hernández et al. (2014), la escala de Likert se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción escogiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (p. 245).

El instrumento se aplicó mediante un cuestionario elaborado por Google Forms, en el cual las opciones de respuestas nos permitieron medir la reacción del encuestado desde las 5 categorías de respuesta establecidas; además, los datos recopilados fueron analizados por el SPSS v.25 y la hoja de cálculo Excel v. 2019.

La estandarización de las preguntas y respuestas permite que el personal operativo (encuestados) reciban las mismas preguntas y opciones de respuesta, lo que facilita la comparabilidad de los datos y reduce el sesgo en la interpretación.

Cabe mencionar que se realizó la validación del instrumento en base al juicio de 3 expertos con experiencia en el tema de mi investigación, en el cual permite asegurar la confiabilidad de los ítems.

Tabla 4

Validación a Juicio de expertos para la variable dependiente Work Engagement

Expertos	Criterios				Total
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Luis Alberto Ubillus Ubillus	100%	100%	100%	100%	400%
Marco Agustín Arbulú Ballesteros	98.61%	91.66%	100%	91.66%	381.93%
José Miguel Paolillo Tapia	100%	100%	98.61%	100%	399%
Total					1181%

La fórmula empleada es:

$$\bar{\%} = \frac{\sum \% VT}{C \times E} \%$$

$$= \frac{1181\%}{4 \times 3} = 98.38\%$$

El promedio de la validación a juicio de expertos de acuerdo a la Tabla 04 es de 98.38% para la variable dependiente Work Engagement, valor que confirma una consistencia alta, por lo que el instrumento puede ser utilizado para la investigación.

Tabla 5*Validación a Juicio de expertos para la variable independiente Comunicación**Interna*

Expertos	Criterios				Total
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Luis Alberto Ubillus Ubillus	100%	100%	100%	100%	400%
Marco Agustín Arbulú Ballesteros	100%	91.66%	100%	93.05%	385%
José Miguel Paolillo Tapia	100%	100%	98.61%	100%	399%
Total					1183%

La fórmula empleada es:

$$\bar{\%} = \frac{\sum \% VT}{C \times E} \%$$

$$= \frac{1183\%}{4 \times 3} = 98.61\%$$

El promedio de la validación a juicio de expertos de acuerdo a la Tabla 05 es de 98.61% para la variable independiente Comunicación Interna, valor que confirma una consistencia alta, por lo que el instrumento puede ser utilizado para la investigación.

Tabla 6*Validación a Juicio de expertos para la variable independiente Uso de las TIC*

Expertos	Criterios				Total
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Luis Alberto Ubillus Ubillus	100%	100%	100%	100%	400%
Marco Agustín Arbulú Ballesteros	100%	91.66%	100%	93.05%	385%
José Miguel Paolillo Tapia	100%	100%	100%	100%	400%
Total					1185%

La fórmula empleada es:

$$\bar{\%} = \frac{\sum \% VT}{C \times E} \%$$

$$= \frac{1183\%}{4 \times 3} = 98.73\%$$

El promedio de la validación a juicio de expertos de acuerdo a la Tabla 06 es de 98.61% para la variable independiente Uso de las TIC, valor que confirma una consistencia alta, por lo que el instrumento puede ser utilizado para la investigación.

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018) es un instrumento es de confiabilidad cuando las mediciones efectuadas no cambian considerablemente, ni en el tiempo, ni por el empleo a diferentes personas, que presentan igual grado de instrucción.

Tabla 7

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.01 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderada
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Ruiz (2013)

Con respecto en la variable dependiente Work Engagement salió 0.807 para el coeficiente alfa de Cronbach, lo cual significa que es extremadamente alto la confiabilidad del instrumento utilizado para la investigación; además, empleando el programa estadístico SPSS 25, en el cual se puede afirmar que los datos recolectados presentan consistencia interna.

En la variable independiente Comunicación Interna, se analizaron 18 ítems, en el cual el Alfa de Cronbach arrojó como resultado 0.757, lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

En la variable independiente Uso de las TIC, se analizaron 18 ítems, en el cual el Alfa de Cronbach arrojó como resultado 0.797, lo que indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

En cuanto al procesamiento de la información se aplicaron estadísticas descriptivas e inferenciales.

Asimismo, se utilizó el programa SPSS v.25 y la hoja de cálculo Excel v. 2019 para procesar los resultados obtenidos de la encuesta al personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. mediante un cuestionario elaborado por Google Forms y con ello, poder hacer el análisis correspondiente de las respuestas.

3.5. Aspectos éticos

El proceso para la obtención de la información fue con total profesionalismo y con la autorización del personal operativo encuestado, en el cual dichas encuestas garantizaron el anonimato y la confidencialidad de los trabajadores, lo que puede promover una mayor honestidad y sinceridad en las respuestas.

Además, los autores mencionados en dicha investigación fueron correctamente citados de acuerdo con la normativa de APA 7ma edición, en el cual se respeta los derechos del autor y de esta manera se evita el delito de plagio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

La información presentada fue recopilada a través de encuestas aplicadas a 62 del personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C., con el fin de Determinar la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo.

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados alcanzados a partir del análisis descriptivo de la información recaudada de los encuestados del estudio.

Tabla 8

Resumen de socio demográfico

		Recuento	% de N tablas
Sexo	FEMENINO	23	37,1%
	MASCULINO	39	62,9%
Edad	18-30 AÑOS	22	35,5%
	31-50 AÑOS	33	53,2%
	51 AÑOS A MÁS	7	11,3%
Estado Civil	SOLTERO/A	46	74,2%
	CASADO/A O EN PAREJA	16	25,8%
	VIUDO/A O DIVORCIADO/A	0	0,0%
Sueldo	MENOS DE S/.1050 AL MES	3	4,8%
	ENTRE S/.1050 Y S/.3000 AL MES	59	95,2%

	MÁS DE S/.3000 AL MES	0	0,0%
Grado de instrucción	EDUCACIÓN SECUNDARIA COMPLETA	0	0,0%
	EDUCACIÓN TÉCNICA O PROFESIONAL	55	88,7%
	EDUCACIÓN SUPERIOR	7	11,3%
	POSTGRADO O ESTUDIOS AVANZADOS	0	0,0%

En la Tabla 8 se demuestra que el mayor porcentaje de encuestados, el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C., son del sexo masculino (62,9%), entre un rango de edad de 31- 50 años (53,2%), son solteros (74,2%), con un sueldo entre S/.1050 y S/.3000 al mes (95,2%) y con una educación técnica o profesional (88,7%).

Tabla 9

Baremo - Nivel de Work Engagement

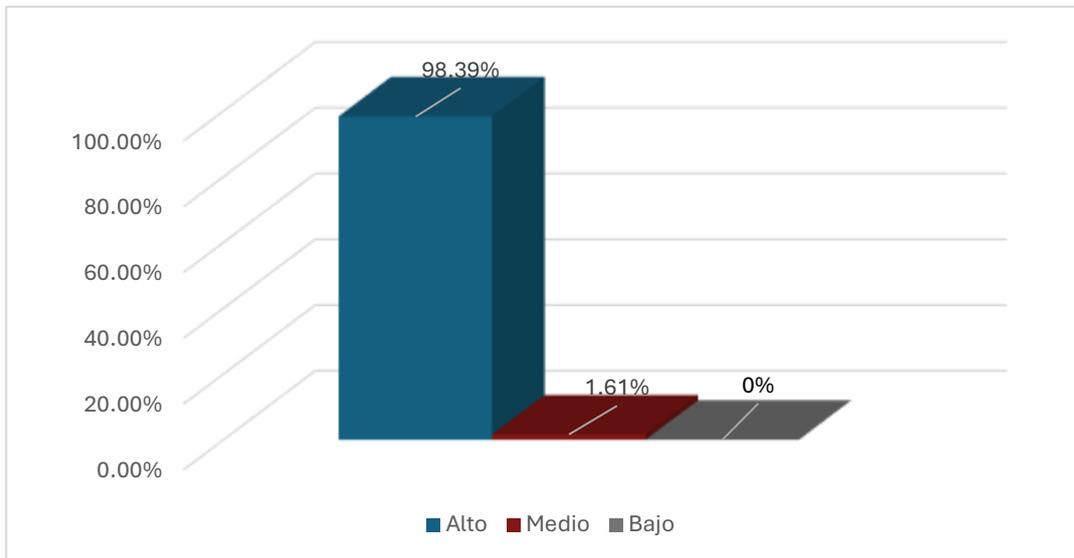
Valores	Nivel Work Engagement	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	61	98,39%
2.33 – 3.66	Medio	1	1,61%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

Se puede apreciar en la Tabla 9 que la variable dependiente Work Engagement presenta un alto nivel, específicamente un 98.39%. Ello se puede interpretar que la mayoría de las personas encuestadas muestran un alto nivel de compromiso con

su trabajo, lo cual experimentan una conexión positiva con su labor, se sienten energizados, dedicados y enfocados en sus tareas.

Figura 2

% Nivel de Work Engagement



Como se explicó anteriormente, en la Figura 2 se puede apreciar la predominancia del nivel alto con respecto al Work Engagement percibida por el personal operativo, con un 98.39%. Por otro lado, se notó un porcentaje menor, en el cual se considera que el Work Engagement no se encuentra presente en la empresa, calificado como medio el nivel de Work Engagement, en un 1.61% de los encuestados. Ello se puede interpretar que la empresa tiene condiciones favorables que promueven el compromiso laboral. Sin embargo, el hecho de que haya un grupo con bajo compromiso laboral sugiere que existen factores específicos o desafíos que afectan negativamente a ciertos empleados.

Tabla 10

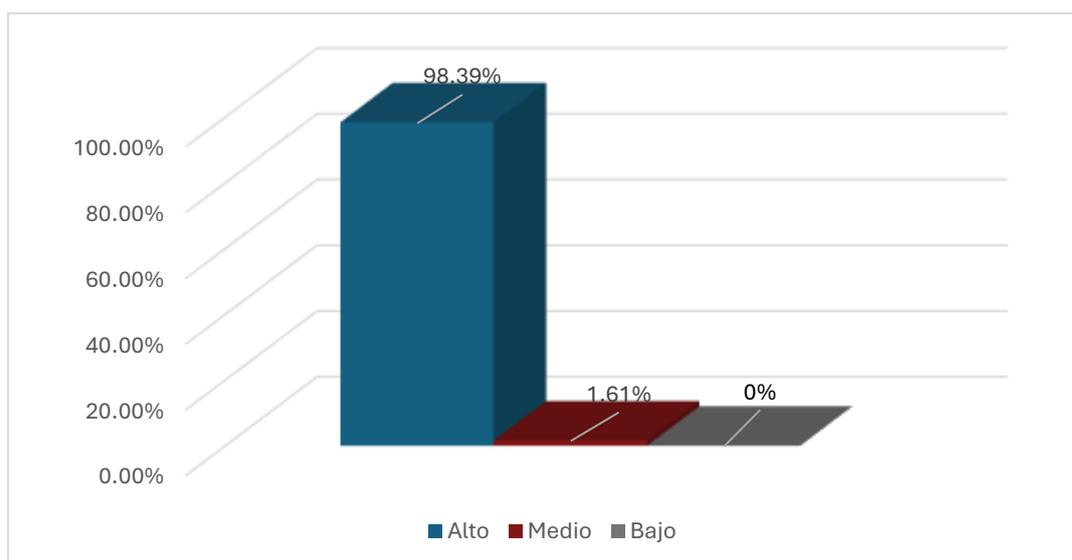
Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Vigor Laboral

Valores	Nivel Vigor Laboral	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	61	98,39%
2.33 – 3.66	Medio	1	1,61%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

Como se puede apreciar en la Tabla 10 en la dimensión Vigor Laboral de la variable dependiente Work Engagement, se presenta un alto nivel, específicamente 98,39% de lo que respondieron los encuestados. Ello se puede interpretar que el personal operativo se siente valorado, motivado y comprometido con los objetivos de la empresa.

Figura 3

% Nivel de Work Engagement – dimensión Vigor Laboral



Como se explicó anteriormente, en la Figura 3 se puede apreciar la predominancia del nivel alto con respecto a la dimensión Vigor Laboral de la variable dependiente Work Engagement percibida por el personal operativo. Ello se puede interpretar que los encuestados se sienten valorados y motivados. Por otro lado, se notó un porcentaje menor, calificado como medio el nivel de Vigor Laboral en un 1.61% de los encuestados, lo cual se puede interpretar la baja energía y motivación para dichos empleados.

Tabla 11

% Work Engagement – dimensión Vigor Laboral

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDISTINTO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
V1_VL Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa.	62.9%	35.5%	1.6%	0.0%	0.0%
V1_VL Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.	51.6%	43.5%	4.8%	0.0%	0.0%

V1_VL Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa.	50.0%	46.8%	3.2%	0.0%	0.0%
V1_VL Considera usted que lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.	43.5%	53.2%	3.2%	0.0%	0.0%
V1_VL Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa.	48.4%	46.8%	4.8%	0.0%	0.0%
V1_VL Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.	37.1%	58.1%	4.8%	0.0%	0.0%

En la Tabla 11, en los ítems que obtuvieron mayor porcentaje de “MUY DE ACUERDO” fueron los siguientes:

- Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa: Con un resultado de 62.9% de que la mayoría de los

encuestados/ personal operativo, ello se puede interpretar que se sienten alineados con los objetivos y valores de la empresa.

- Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa: Con un resultado de 51.6%, ello se puede interpretar que la motivación y el compromiso son aspectos clave que influyen directamente en el rendimiento en el trabajo.
- Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa: Con un resultado de 50.0%, ello se puede interpretar que se cuenta con la capacidad de mantener la calma y manejar el estrés en su trabajo.
- Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa: Con un resultado de 48.4%, ello se puede interpretar que la mayor parte de los encuestados se sienten satisfechos con su desempeño en el trabajo.

Tabla 12

Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Dedicación Afectiva

Organizacional

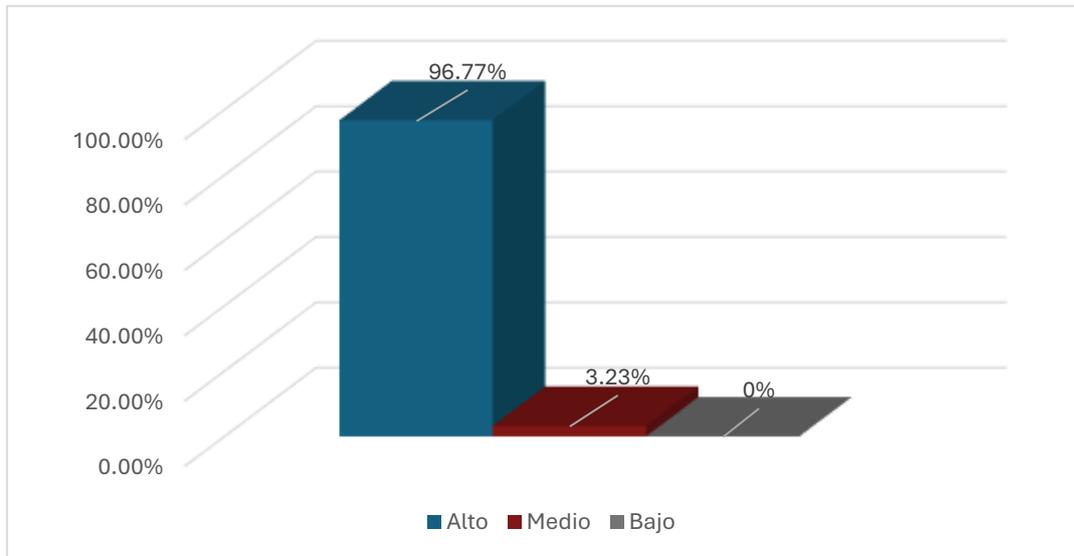
Valores	Nivel Dedicación Afectiva Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	60	96,77%
2.33 – 3.66	Medio	2	3,23%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

Como se puede apreciar en la Tabla 12 en la dimensión Dedicación Afectiva Organizacional de la variable dependiente Work Engagement, se presenta un alto

nivel, específicamente 96,77% de lo que respondieron los encuestados, ello se puede interpretar que se está desarrollando un ambiente de trabajo positivo y motivador donde el personal operativo se siente valorado y comprometido.

Figura 4

% Nivel de Work Engagement – dimensión Dedicación Afectiva Organizacional



Como se explicó anteriormente, en la Figura 4 se puede apreciar la predominancia del nivel alto con respecto a la dimensión Dedicación Afectiva Organizacional de la variable dependiente Work Engagement percibida por el personal operativo, con un 96,77%, ello se puede interpretar que siente una fuerte conexión emocional y compromiso con la empresa. Por otro lado, se notó un porcentaje menor, calificado como medio el nivel de Dedicación Afectiva Organizacional en un 3,23% de los encuestados, lo cual se puede interpretar que no sienten un fuerte apego emocional o identificación con la empresa.

Tabla 13*% Work Engagement – dimensión Dedicación Afectiva Organizacional*

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDISTINTO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
V1_DAO Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.	77.4%	19.4%	3.2%	0.0%	0.0%
V1_DAO Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.	40.3%	54.8%	4.8%	0.0%	0.0%
V1_DAO Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.	41.9%	54.8%	3.2%	0.0%	0.0%
V1_DAO Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.	51.6%	41.9%	6.5%	0.0%	0.0%

V1_DAO Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa.	51.6%	43.5%	4.8%	0.0%	0.0%
V1_DAO Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.	54.8%	41.9%	3.2%	0.0%	0.0%

En la Tabla 13, en los ítems que obtuvieron mayor porcentaje de “MUY DE ACUERDO” fueron los siguientes:

- Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que existe un alto nivel de compromiso y lealtad por parte del personal operativo hacia la empresa, además, se sienten identificados con los valores y objetivos de ella, lo que a su vez se evidencia un mayor esfuerzo y dedicación en sus tareas del trabajo.
- Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que el personal operativo reconoce la importancia de la

persistencia para alcanzar resultados a largo plazo, lo cual es un dato muy positivo para la empresa.

- Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que el personal operativo se sienten parte de la empresa y valoran las relaciones interpersonales dentro de ella, en el cual un equipo unificado y cohesionado es más productivo y capaz de hacer frente a los desafíos de forma más efectiva.
- Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que el personal operativo se siente valorado y conectado con sus compañeros de trabajo, el ambiente de trabajo se vuelve más positivo, lo que a su vez incrementa la satisfacción y la productividad.

Tabla 14

Baremo - Nivel de Work Engagement en la dimensión Absorción en la Tarea Laboral

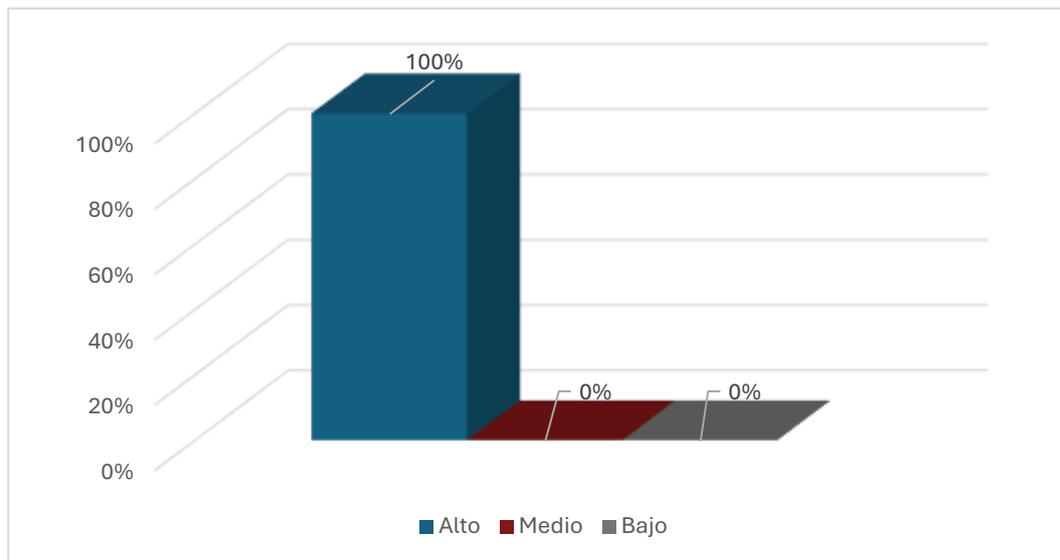
Valores	Nivel Absorción en la Tarea Laboral	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	62	100%
2.33 – 3.66	Medio	0	0%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

De acuerdo a la Tabla 14, se presente un alto nivel de Absorción en la Tarea Laboral, ello se puede interpretar que se refleja un estado mental en el que el

personal operativo se encuentra completamente inmerso en su tarea, experimentando una sensación de fluidez y concentración.

Figura 5

% Nivel de Work Engagement – dimensión Absorción en la Tarea Laboral



Como se puede apreciar en la Figura 5, un alto nivel de Absorción en la Tarea Laboral en un 100%, ello se puede interpretar que el personal operativo está altamente comprometido y motivado, lo que puede ser beneficioso tanto para su bienestar personal como para la organización en general.

Tabla 15*% Work Engagement – dimensión Absorción en la Tarea Laboral*

	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDISTINTO	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
V1_ATL Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales.	88.7%	8.1%	3.2%	0.0%	0.0%
V1_ATL Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.	50.0%	48.4%	1.6%	0.0%	0.0%
V1_ATL Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa.	61.3%	35.5%	3.2%	0.0%	0.0%

V1_ATL Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.	40.3%	58.1%	1.6%	0.0%	0.0%
--	-------	-------	------	------	------

V1_ATL Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre.	58.1%	40.3%	1.6%	0.0%	0.0%
---	-------	-------	------	------	------

V1_ATL Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.	75.8%	21.0%	3.2%	0.0%	0.0%
--	-------	-------	------	------	------

En la Tabla 15, en los ítems que obtuvieron mayor porcentaje de “MUY DE ACUERDO” fueron los siguientes:

- Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que la mayor parte de los encuestados se perciben como personas concentradas y que tienen la capacidad de enfocarse en sus tareas del trabajo.

- Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que los encuestados creen que, a mayor capacidad de enfoque, mayor será la productividad y eficiencia en la empresa.
- Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que el personal operativo percibe que el tiempo pasa más rápido cuando se encuentra laborando, lo que sugiere un alto nivel de involucramiento en sus tareas y funciones en la empresa.
- Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que el personal operativo tiene dificultades para separar su vida laboral de su vida personal.
- Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional: De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que, reforzando el punto anterior, el personal operativo presenta dificultades para fijar límites claros entre su vida laboral y personal.

Tabla 16

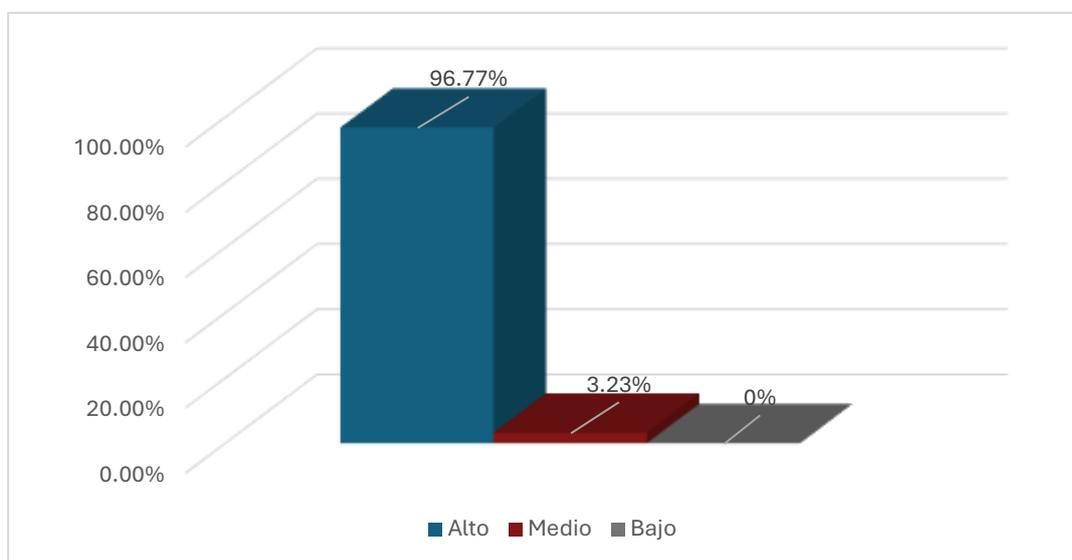
Baremo - Nivel de Comunicación Interna

Valores	Nivel Comunicación Interna	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	60	96.77%
2.33 – 3.66	Medio	2	3.23%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

Se puede apreciar en la Tabla 16 que la variable independiente Comunicación Interna presenta un alto nivel, específicamente un 96.77%. De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que, la mayoría de las personas encuestadas (98.39%) perciben que la información fluye de manera efectiva y que la comunicación interna contribuye a un ambiente laboral más colaborativo y con mayor productividad.

Figura 6

% Nivel de Comunicación Interna



Como se explicó anteriormente, en la Figura 6 se puede apreciar la predominancia del nivel alto con respecto a la Comunicación Interna percibida por el personal operativo, con un 96.77%, ello se puede interpretar que existe una buena comunicación interna en la empresa. Por otro lado, se notó un porcentaje menor, calificado como medio el nivel de Comunicación Interna, en un 3.23% de los encuestados, ello se puede interpretar que existe barreras o deficiencias en la forma en que se comparte la información dentro de la empresa.

Tabla 17

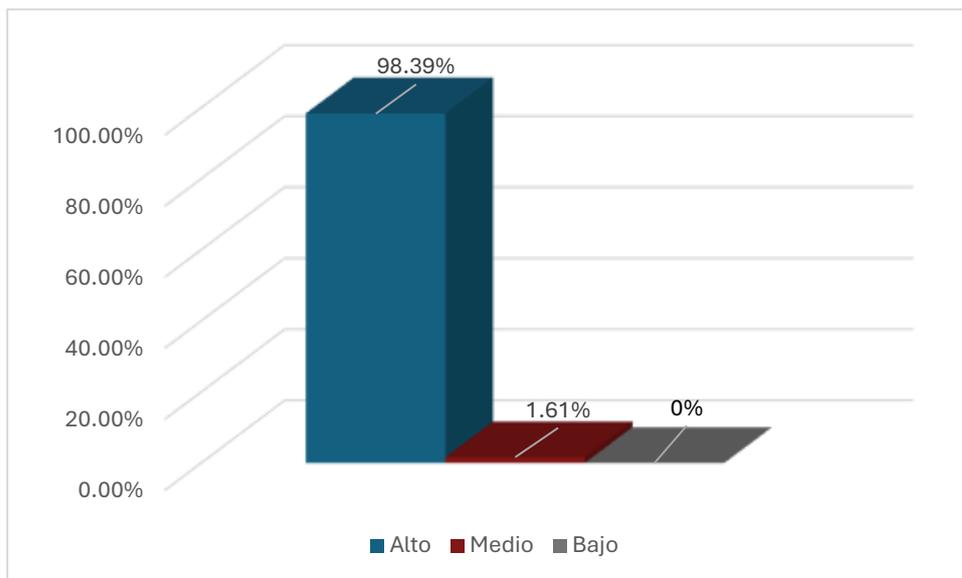
Baremo - Nivel de Uso de las TIC

Valores	Nivel Uso de las TIC	Frecuencia	Porcentaje
3.66 - 5	Alto	61	98.39.%
2.33 – 3.66	Medio	1	1.61%
1 – 2.33	Bajo	0	0%
	Total	62	100%

Se puede apreciar en la Tabla 17 que la variable independiente uso de las TIC presenta un alto nivel, específicamente un 98.39%. De acuerdo al resultado ello se puede interpretar que, la mayoría de las personas encuestadas perciben que estas herramientas están siendo implementadas de manera efectiva y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Figura 7

% Nivel de Uso de las TIC



Como se explicó anteriormente, en la Figura 7 se puede apreciar la predominancia del nivel alto con respecto al Uso de las TIC percibida por el personal operativo, con un 96.77%, lo que ello se puede interpretar que existe una buena presencia de TIC en la empresa. Por otro lado, se notó un porcentaje menor, calificado como medio el nivel de Uso de las TIC, en un 1.61% de los encuestados, ello se puede interpretar que no tienen acceso adecuado a herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación y la colaboración en la empresa.

4.2. Análisis inferencial

Para realizar el análisis de correlación se efectuó una prueba de normalidad para las variables de investigación, los mismos que emitieron los resultados a continuación.

De acuerdo con los resultados inferenciales obtenidos en el estudio fueron determinados a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 18

Prueba Normalidad para las variables Work Engagement y Comunicación Interna

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Work Engagement	,160	62	,000
Comunicación Interna	,169	62	,000

En los resultados de la Tabla 18, se obtuvo para ambas variables Work Engagement y Comunicación Interna, un $p=0,000$, donde dichos resultados determinaron el uso de un estadístico no paramétrico.

Tabla 19*Prueba Normalidad para las variables Work Engagement y Uso de las TIC*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Work Engagement	,160	62	,000
Uso de las TIC	,134	62	,000

En los resultados de la Tabla 19, se obtuvo para ambas variables Work Engagement y Uso de las TIC, un $p=0,000$, donde dichos resultados determinaron el uso de un estadístico no paramétrico.

Después de la determinación del estadístico, se hizo la prueba de las hipótesis:

Tabla 20*Significado del valor - Coeficiente de Correlación de Spearman*

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: González (2016).

Hipótesis general

Tabla 21

Correlación con Rho de Spearman en las variables Work Engagement con la Comunicación Interna y el Uso de las TIC

			Comunicación Interna	Uso de las TIC
Rho de Spearman	Work Engagement	Coefficiente de correlación	,867**	,635**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	62	62

En cuanto a la hipótesis general, los resultados de la Tabla 21, permiten afirmar que existe relación positiva entre el work engagement y la comunicación interna, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,867 lo que indica una alta y positiva relación entre las variables work engagement y comunicación interna. De acuerdo con el resultado se puede interpretar que, la calidad y eficacia de la comunicación interna están relacionadas con el nivel de compromiso y motivación del personal operativo en su trabajo.

Asimismo, se puede interpretar que existe relación positiva entre el work engagement y el uso de las TIC, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,635 lo que indica una moderada y positiva relación entre las variables work engagement y uso de las TIC.

De acuerdo con el resultado se puede interpretar que, a medida que aumenta el uso de las TIC en un entorno laboral, también tiende a aumentar el nivel de compromiso de los empleados. Es decir, cuanto más utilizan las TIC los empleados, más involucrados, entusiasmados y dedicados se sienten con su trabajo.

Hipótesis específicas

Tabla 22

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Vigor Laboral y la variable Comunicación Interna

		Vigor Laboral
Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	,761**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados de la Tabla 22 permiten afirmar que existe relación positiva entre el vigor laboral y la comunicación interna, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,761 lo que indica una alta y positiva relación.

De acuerdo al resultado se puede interpretar que, a medida que aumenta la calidad y efectividad de la comunicación interna en una organización, también tiende a aumentar el nivel de vigor laboral de sus empleados.

Tabla 23

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Dedicación Afectiva Organizacional y la variable Comunicación Interna

		Dedicación Afectiva Organizacional
Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	,703**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Con respecto a la Tabla 23, como segunda hipótesis específica, se afirma que existe relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y la comunicación interna, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,703 lo que indica una alta y positiva relación. De acuerdo al resultado se puede interpretar que, una comunicación interna efectiva puede aumentar la motivación, sentido de importancia, entre otros.

Tabla 24

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Absorción en la Tarea Laboral y la variable Comunicación Interna

		Absorción en la Tarea Laboral
Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	,714**
	Sig. (bilateral)	,000

Con respecto a la Tabla 24, como tercera hipótesis específica, se afirma que existe relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y la comunicación interna, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,714 lo que indica una alta y positiva relación.

De acuerdo al resultado se puede interpretar que, a medida que aumenta el nivel de comunicación interna en la empresa, también aumenta la probabilidad de que los empleados estén plenamente concentrados y felizmente absortos en su trabajo.

Tabla 25

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Vigor Laboral y la variable Uso de las TIC

		Vigor Laboral
Uso de las TIC	Coefficiente de correlación	,589**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, los resultados de la Tabla 25 permiten afirmar que existe relación positiva entre el vigor laboral y el uso de las TIC, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,589 lo que indica una moderada y positiva relación.

De acuerdo al resultado se puede interpretar que, el uso de las TIC podría estar facilitando un entorno más dinámico y eficiente, permitiendo a los empleados sentirse más motivados y energizados.

Tabla 26

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Dedicación Afectiva Organizacional y la variable Uso de las TIC

		Dedicación Afectiva Organizacional
Uso de las TIC	Coefficiente de correlación	,525**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Con respecto a la Tabla 26, como quinta hipótesis específica, los resultados permiten afirmar que existe relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y el uso de las TIC, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor}: 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,525 lo que indica una moderada y positiva relación.

De acuerdo al resultado se puede interpretar que, el uso de las TIC no solo facilita la comunicación y los procesos internos, sino que también contribuye a fortalecer los vínculos emocionales y afectivos de los empleados con la organización, haciéndolos sentir más valorados y conectados.

Tabla 27

Correlación con Rho de Spearman en dimensión Absorción en la Tarea Laboral y la variable Uso de las TIC

		Absorción en la Tarea Laboral
Uso de las TIC	Coefficiente de correlación	,473**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Con respecto a la Tabla 27, como sexta hipótesis específica, los resultados permiten afirmar que existe relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y el uso de las TIC, obteniendo el valor significativo: $p\text{valor: } 0.000 < \alpha=0.05$; ello indica rechazar la H_0 . Asimismo, el coeficiente de relación arrojó como resultado 0,473 lo que indica una moderada y positiva relación.

De acuerdo al resultado se puede interpretar que, a medida que los empleados utilizan más las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en su entorno laboral, se sienten más inmersos y concentrados en sus tareas.

4.3. Contrastación de hipótesis

Tabla 28

Cuadro de contrastación de hipótesis

Hipótesis	Coefficiente de correlación	Significativa (Sig. < 0.05)	Conclusión
H1: El work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.867	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 1.
El work engagement se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.635	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 1.
H2: El vigor laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.761	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 2.
H3: La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.703	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 3.
H4: La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.714	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 4.

H5: El vigor laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.589	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 5.
H6: La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.525	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 6.
H7: La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Rho=0.473	Sigma=0.000	Se acepta la hipótesis 7.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se presenta la discusión de resultados de la investigación donde el principal objetivo es determinar la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

Con respecto al análisis descriptivo:

La mayoría de los encuestados muestran un alto nivel de work engagement, esto debido a que se encuentran motivados y emocionalmente conectados con la empresa, y ello, los incita a esforzarse más allá de lo esperado. Asimismo, este compromiso también se manifiesta en su resiliencia frente al estrés en el trabajo, ya que tienen la capacidad de adaptarse a los desafíos sin que su desempeño se vea afectado, además de sentir que su labor tiene valor y que guarda relación con los objetivos y valores de la empresa. Ello se encontró coincidencias en la investigación de Soifer & Becerra (2021) en el cual, los colaboradores de Interbank en Real Plaza-Chiclayo demuestran un elevado nivel de compromiso laboral, ya que perciben una alineación entre sus metas personales y los propósitos de la organización. Asimismo, la compañía les ofrece oportunidades de crecimiento profesional, lo cual impulsa su dedicación y constante esfuerzo en sus tareas cotidianas.

Además, la mayoría de los encuestados muestran un alto nivel de comunicación interna en la empresa, el cual se debe a que presenta un buen flujo de información clara, accesible y aplicable en las tareas diarias del personal operativo. Asimismo, presenten retroalimentación constante que les permite mejorar tanto los procesos como la calidad de la información que se comparte, y que el intercambio de datos

o de información entre compañeros promueve la colaboración y el aprendizaje mutuo. Además, la comunicación eficiente les permite tener una rápida y correcta resolución de problemas, fortaleciendo el trabajo en equipo. Ello se encontró coincidencias en la investigación de Cabrera et al. (2020), en el cual el nivel de comunicación interna es elevado (66,4%), y se demostró que es alta la comunicación interna en la unidad de análisis, promoviendo una convivencia que permite una comunicación correcta y adecuada, predominantemente no formal, de carácter directo, horizontal, espontánea e impulsada por el respeto a valores como, por ejemplo, solidaridad y cooperativismo.

En la presente investigación la mayoría del personal encuestado muestran un alto nivel de Uso de las TIC, ello refleja cómo el personal operativo interactúa y colabora en entornos digitales, haciendo uso de diversas herramientas tecnológicas para trabajar en equipo de manera eficiente. También se observa un compromiso con el continuo y constante aprendizaje en el ámbito digital, lo que indica una disposición a mejorar sus habilidades y conocimientos. El acceso a fuentes de información digital es adecuado, lo que contribuye a la facilidad de obtención de recursos necesarios para realizar su trabajo. Además, el personal operativo demuestra una buena capacidad para buscar y utilizar esa información de manera efectiva. Y ello, se evidencia el uso de una diversidad de herramientas de comunicación dentro de la empresa, lo que favorece la flexibilidad y adaptación a diversos medios tecnológicos. Ello se encontró coincidencias en la investigación de Olarte et al. (2023) , en el cual las TIC deben de ser parte indiscutible de las organizaciones, independientemente del rubro, tamaño o finalidad, en el cual ellas no solo facilitan la automatización de procesos operativos y administrativos, sino que también juegan un papel crucial en la optimización y agilización de la comunicación interna;

estas tecnologías permiten una mejor coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos, incrementando la eficiencia operativa y reduciendo los tiempos de respuesta, lo que se traduce en un mejor rendimiento global para la organización.

Con respecto al análisis inferencial:

Hipótesis General:

Se ha demostrado que el work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna, dado que para la validación de la hipótesis general se empleó la prueba de correlación de Spearman obteniendo una relación de 0.867, ello significa que las prácticas comunicativas claras, efectivas y transparentes pueden influir en el bienestar y la motivación de los trabajadores, fomentando una mayor implicación en su trabajo. Además, Una comunicación interna efectiva puede ayudar a los empleados a sentirse más informados, conectados con la empresa y motivados, lo que puede llevar a un mayor engagement. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Pérez & Pedraza (2021), el cual presenta que el resultado del análisis correlacional entre el Work Engagement y la Comunicación Interna fue un 0.833, demostrando de esta manera que existen correlaciones entre la variable dependiente (compromiso en el trabajo) y la variable independiente (comunicación interna).

Asimismo, se ha demostrado que el work engagement se relaciona positivamente con el uso de las TIC dado que se obtuvo una relación (Rho Spearman) de 0,635, ello significa que el personal operativo que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en su trabajo, se siente más comprometido con su empleo. Además, cuando el personal operativo utiliza las herramientas tecnológicas de

manera eficiente y adecuada, siente una mayor conexión, energía, y dedicación hacia su trabajo porque las TIC facilitan una comunicación interna más fluida, mejoran el acceso a la información, y aumentan la productividad. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Pérez & Pedraza (2021), el cual presenta que el resultado del análisis correlacional entre el Work Engagement y el uso de las TIC fue un 0.536, demostrando de esta manera que existen correlaciones positiva y moderada entre la variable dependiente (compromiso en el trabajo) y la variable independiente (uso de las TIC).

Hipótesis específicas 1: Relación positiva entre el vigor laboral y la comunicación interna.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre el vigor laboral y la comunicación interna, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,761. Esto indica que el vigor laboral, caracterizado por altos niveles de energía, esfuerzo y persistencia en el trabajo, se ve potenciado cuando se relaciona con la comunicación interna, es decir cuando ella es efectiva. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Olarte et al. (2023), en el cual menciona que las TIC deben integrarse de manera esencial en todas las organizaciones ya que optimiza la comunicación interna, creando un entorno de trabajo más dinámico y eficiente, y con ello permite a los empleados sentirse más conectados, activos y motivados en su entorno laboral.

Hipótesis específicas 2: Relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y la comunicación interna.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y la comunicación

interna, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,703. Esto indica que, a medida que mejora la comunicación interna se relaciona con el nivel de dedicación afectiva de del personal operativo hacia la empresa, es decir mejora la identificación con ella, el sentimiento de pertenencia y la persistencia en su trabajo. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Pérez & Pedraza (2021), el cual se menciona que es necesario que las empresas busquen una conexión que permita estar al nivel del personal y se tuviera un sistema de comunicación que ayudase a compartir tanto las instrucciones como las ideas que los mismos trabajadores tienen.

Hipótesis específicas 3: Relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y la comunicación interna.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y la comunicación interna, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,714. Esto indica que, a medida que mejora la comunicación interna se relaciona con la absorción en la tarea laboral, es decir el personal operativo tiende a estar más inmerso y concentrado en sus tareas laborales. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Ninaus et al. (2021), donde se menciona que la comunicación interna es importante en las empresas, pero no solo que se transmita información, sino que también promueva la participación y el bienestar de los empleados, y de esta forma se podrán mitigar los efectos negativos como el agotamiento laboral y el desequilibrio entre la vida personal y profesional.

Hipótesis específicas 4: Relación positiva entre el vigor laboral y el uso de las TIC.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre el vigor laboral y el uso de las TIC, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,589. Esto indica que el incremento del uso de las TIC se relaciona con el vigor laboral, es decir aumenta el nivel de vigor o energía que el personal operativo siente en su trabajo. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Pérez & Pedraza (2021), en el cual el uso de las TIC permite mejorar los procesos de interacción y de distribución de información, lo que puede generar un entorno de trabajo más dinámico y participativo, y ello permite que, al optimizar la utilización de las TIC, las empresas pueden aumentar el vigor al fomentar una mayor integración de los empleados con sus tareas y con la cultura organizacional.

Hipótesis específicas 5: Relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y el uso de las TIC.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre la dedicación afectiva organizacional y el uso de las TIC, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,525. Esto indica que el aumento del uso de las TIC se relaciona con la dedicación afectiva organizacional, es decir mejora la identificación con ella, el sentimiento de pertenencia y la persistencia en su trabajo. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Alvarado & Vicuña (2021) en la cual la comunicación interna se mantiene activa gracias a los diversos canales de comunicación haciendo uso de las tecnologías de la información y

comunicación (TIC) y ello hace que los empleados se sientan identificados con la misma.

Hipótesis específicas 6: Relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y el uso de las TIC.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación afirman la existencia de la relación positiva entre la absorción en la tarea laboral y el uso de las TIC, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,473. Esto indica que, a medida que a aumenta el uso de las TIC se relaciona con la absorción en la tarea laboral, es decir el personal operativo tiende a estar más inmerso y concentrado en sus tareas laborales, y completamente involucrados en lo que hacen, perdiendo la noción del tiempo. Resultado similar se obtuvo en la investigación de Ninaus et al. (2021), la cual nos menciona que resulta fundamental que las empresas capaciten a su personal para identificar y abordar los desafíos en relación al uso intensivo de las TIC. De este modo, se podrán mitigar los efectos negativos como el agotamiento laboral y el desequilibrio entre la vida personal y profesional, y ello encontrarse felizmente absorto de las tareas.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados alcanzados en esta presente investigación se expresan las siguientes conclusiones:

1. El work engagement se relaciona positivamente con la comunicación interna. Se pudo comprobar que el personal operativo, al sentirse valorado e involucrado, muestra mayor motivación, compromiso y resiliencia ante el estrés laboral; siendo factores como la comunicación clara y la retroalimentación que refuerzan su sentido de pertenencia. Además, el work engagement se relaciona positivamente con el uso de las TIC. Se pudo comprobar que el uso de las TIC facilita la interacción, mejora el acceso a recursos y fomenta el aprendizaje continuo, lo que fortalece la identificación con la empresa, el sentido de pertenencia y el compromiso del personal operativo, contribuyendo a un ambiente de trabajo más productivo y cohesionado.
2. El vigor laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo. Se pudo comprobar que un flujo de información claro, constante y aplicable fomenta la motivación, resiliencia y satisfacción del personal operativo, al sentirlo mejor preparado para enfrentar el estrés, alineado con los valores de la empresa y más comprometido, lo que incrementa su sentido de pertenencia e identificación.
3. La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo. Se pudo comprobar que mejorar la comunicación interna incrementa la identificación, persistencia y sentido de pertenencia del personal operativo. Además, un alto nivel de dedicación afectiva organizacional motiva la participación activa en la

comunicación interna, generando un ciclo positivo que beneficia a la empresa.

4. La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo. Se pudo comprobar que un flujo claro de información mejora la concentración y el enfoque laboral, mientras que la participación en decisiones y la retroalimentación refuerzan el sentido de pertenencia y compromiso. Además, el intercambio de información y la resolución colaborativa de problemas aumentan la productividad.
5. El vigor laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo. Se pudo comprobar que el uso efectivo de las TIC potencia el vigor laboral al facilitar la interacción, colaboración y aprendizaje continuo, permitiendo al personal operativo acceder a información clave, desarrollar habilidades de comunicación digital y emplear herramientas de comunicación, lo que mejora su compromiso y eficiencia.
6. La dedicación afectiva organizacional se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo. Se pudo comprobar que una fuerte identificación con la empresa fomenta la interacción y colaboración digital, promoviendo el aprendizaje continuo. Además, mejora las habilidades de comunicación digital y aumenta la efectividad de las herramientas utilizadas.
7. La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el personal operativo. Se pudo comprobar que el personal operativo, al estar más absorbido en su labor, tiende a usar las TIC de forma efectiva, lo que mejora su enfoque, productividad, concentración, aprendizaje y colaboración.

RECOMENDACIONES

1. La empresa podría fortalecer su plataforma digital de comunicación interna (aplicación móvil corporativa) que permita una comunicación fluida y en tiempo real entre el personal operativo y los distintos niveles de la empresa. Las TIC deben facilitar el acceso rápido a información relevante, la interacción entre equipos y el intercambio de ideas, creando un entorno colaborativo.
2. Se recomienda que la empresa integre capacitaciones sobre manejo de la información y técnicas de comunicación efectiva lo cual podría potenciar la motivación y resiliencia, promoviendo un entorno de trabajo donde los empleados se sientan más apoyados, valorados y conectados con la misión organizacional, lo que a su vez elevará el sentido de pertenencia y el compromiso laboral.
3. Se recomienda que la empresa incluya en su plataforma digital de comunicación interna (aplicación móvil corporativa), actualizaciones constantes, encuestas para recibir sugerencias, y un espacio para reconocer públicamente los logros de los empleados.
4. Se recomienda a la empresa incluya en su plataforma digital de comunicación interna (aplicación móvil corporativa) la recepción de información clave en tiempo real, como actualizaciones de procesos, metas diarias, y recordatorios importantes; esto les ayudaría a mantenerse concentrados y enfocados en sus tareas laborales.
5. Se le recomienda ofrecer cursos y talleres acerca de herramientas digitales y software importantes para el trabajo diario, promoviendo la confianza y habilidad en su uso.

6. Se le recomienda a la empresa implementar la herramienta Microsoft Teams para promover la comunicación y colaboración entre los equipos, y fomentar un ambiente más unificado y conectado.
7. Se recomienda a la empresa identificar las tareas que requieren mayor concentración mediante el uso de herramientas tecnológicas como sistemas de gestión de almacenes (WMS) y aplicaciones de monitoreo de productividad. Estas herramientas permiten rastrear el rendimiento en tiempo real, facilitando la asignación eficiente de tareas y la identificación de momentos críticos en los que los empleados necesitan mayor enfoque y concentración.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- ADP Research Institute. (2019). *Engagement Around the World, Charted*.
<https://hbr.org/2019/05/engagement-around-the-world-charted>
- Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112–119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Alamo, E., & Chu, M. (2021). Competencias en la tecnología de información y comunicación del profesional de enfermería en instituciones del primer nivel de atención Chiclayo, 2020. *Acc Cietna*.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/592/1313>
- Alvarado, D., & Vicuña, A. (2021). *La comunicación interna, compromiso laboral y teletrabajo a cargo del líder frente al COVID-19*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659968/Alvarado_FD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6va ed.). Editorial Episteme.
https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/fidias_g-_arias-_el_proyecto_de_investigacion3a3c2b3n_6ta-_edicion3a3c2b3n1.pdf
- Bernal, I., Ruíz, L., & Pastrana, J. (2021). Compromiso organizacional de profesionales de la salud ante Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 194–204.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-194.pdf>
- Cabrera, A., Quijada, P., & Alania, R. (2020). Comunicación interna en los socios de un mercado de la Sierra Central del Perú. *Socialium Revista Científica de Ciencias Sociales*, 4(2). <https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.673>
- Carneiro, R., Toscano, J., & Díaz, T. (2021). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Fundación Santillana.
<https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>
- Carranza, A. (2021). *Estudio del compromiso organizacional en los trabajadores de una fundación en Chile*.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182580/Tesis%20-%20Ana%20Carranza%20-%20Parte%20II.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Castañeda, A. (2022). *Análisis del uso de las TICs en MYPES del rubro de Salón & Spa de la ciudad de Chiclayo, 2021*.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6215/8/TL_Casta%c3%b1edaChaconAnthony.pdf
- Claro, C., Ayala, M., & Barros, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work

- Chile. *Anagramas Rumbos y Sentidos de La Comunicación*, 21(41).
<https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Duchek, S., Raetze, S., & Scheuch, I. (2020). The role of diversity in organizational resilience: a theoretical framework. *Business Research*, 13(2), 387–423.
<https://doi.org/10.1007/s40685-019-0084-8>
- Fernández, A., Reyes, M., & Valenzuela, M. (2022). Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en formación y docencia. *FMC - Formación Médica Continuada En Atención Primaria*, 29(3).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134207222000810>
- Gallup. (2023). *State of the Global Workplace 2023 Report THE VOICE OF THE WORLD'S EMPLOYEES*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-506924>
- González, O. (2016). *Coeficiente de correlación*.
- Grammarly. (2023). *El estado de la comunicación empresarial: nuevas amenazas y oportunidades*. <https://www.grammarly.com/business/learn/state-of-business-communications-2023/>
- Harter, J. (2024). *U.S. Engagement Hits 11-Year Low*.
<https://www.gallup.com/workplace/643286/engagement-hits-11-year-low.aspx>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (5th ed.). McGraw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Huaman, G. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional en la cadena de boticas Mi Farma de la ciudad de Chiclayo – 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12990/12365>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4117037/Per%C3%BA%3A%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20Empresas%2C%202019.pdf?v=1676307073>
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2021). *Mpch Inicia Ciclo De Capacitación Virtual Para Servidores*. <https://www.gob.pe/institucion/munichiclayo/noticias/783544-mpch-inicia-ciclo-de-capacitacion-virtual-para-servidores>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romerio, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the

- role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Olarte, M., Flores, D., Rios, K., Quispe, A., & Seguil, N. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión empresarial: Un análisis cuantitativo. *Comuni@ccion: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 14(4). <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.899>
- Ordinola, T. (2020). *Compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Chiclayo 2019* .
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3665/1/TL_OrdinolaAdrianzenTaniaRossana.pdf
- Pardinas, F. (1991). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales* (32nd ed.). Editorial Siglo XXI.
- Pérez, A. (2020). *Comunicación interna: definición, ejemplos e importancia*.
<https://www.obsbusiness.school/blog/comunicacion-interna-definicion-ejemplos-e-importancia>
- Pérez, J., & Pedraza, X. (2021). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Signos*, 11(1).
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980003/html/>
- Perez, O. (2021). *Motivación y compromiso laboral en los empleados de la municipalidad de José Leonardo Ortiz- Chiclayo 2018* .
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3351/1/TL_PerezTorresOnias.pdf
- Perú Retail. (2023, August 21). *Empresas peruanas encabezan con un 89.2% el compromiso laboral en Latinoamérica*. <https://www.peru-retail.com/organizaciones-peruanas-lideran-con-89-2-engagement-laboral-en-latinoamerica/>
- PWC. (2020). *Encuesta: Gestión de crisis COVID- 19*.
<https://www.pwc.pe/es/assets/document/Encuesta-Gestion-de-crisis-COVID-19.pdf>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Compas.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20Organizacional.pdf>
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos* (3ra.). Danaga.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Soifer, F., & Becerra, M. (2021). *Análisis del employee Engagement en la entidad bancaria Interbank, Real Plaza – Chiclayo* .
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4057/Francy%20Soifer_

Milton%20Becerra_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2021_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uriarte, B. (2023). *Plan de comunicación interna para la empresa Superlab, Chiclayo* .
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6417/1/TL_UriartePeaBoris.pdf

Viton, L. (2022). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Chiclayo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92888/Viton_CLR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: El work engagement y su relación con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
V1: Work Engagement V2: Comunicación interna V3: Uso de las TIC ¿Cuál es la relación entre el Work Engagement con la Comunicación Interna y el Uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?	Determinar la relación entre el Work Engagement con la Comunicación Interna y el Uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	El Work Engagement se relaciona positivamente con la Comunicación Interna y el Uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.	Work Engagment Comunicación Interna Uso de las TIC	1. Vigor laboral 2. Dedicación afectiva organizacional 3. Absorción en la tarea laboral 1. Comunicación descendente 2. Comunicación ascendente 3. Comunicación horizontal 1. Competencia digital organizacional 2. Gestión de información digital organizacional 3. Comunicación digital organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Correlacional • Tipo: Básico o pura • Diseño: No experimental de tipo transversal • Unidad de análisis: Personal operativo <p style="text-align: center;">Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variables	Indicadores	

Vigor Laboral + Comunicación Interna
 ¿Cuál es la relación entre el vigor laboral y la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?

Determinar la relación entre el vigor laboral y la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

El vigor laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

V1
 Work Engagement-Vigor Laboral

1. Motivación y compromiso en la empresa.
2. Resiliencia al estrés laboral.
3. Satisfacción laboral.
1. Flujo de la información.
2. Claridad de la información
3. Aplicación de la información recibida

TÉCNICA:
 Encuesta

V2
 Comunicación Interna

4. Participación del empleado en la toma de decisiones
5. Interpretación de los mensajes
6. Retroalimentación de los mensajes
7. Intercambio de información entre iguales
8. Resolución de problemas
9. Trabajo en equipo

INSTRUMENTO:
 Guía de Cuestionario

Dedicación afectiva organizacional + Comunicación Interna
 ¿Cuál es la relación

Determinar la relación entre la dedicación efectiva organizacional y la comunicación

La dedicación efectiva organizacional se relaciona positivamente con la

V1
 Work Engagement-Dedicación Efectiva Organizacional

1. Identificación con la empresa.
2. Persistencia en la empresa.
3. Sentimiento de pertenencia en la empresa.

TÉCNICA:
 Encuesta

INSTRUMENTO:

entre la dedicación efectiva organizacional y la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?

interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

V2
Comunicación
Interna

1. Flujo de la información.
2. Claridad de la información
3. Aplicación de la información recibida
4. Participación del empleado en la toma de decisiones
5. Interpretación de los mensajes
6. Retroalimentación de los mensajes
7. Intercambio de información entre iguales
8. Resolución de problemas
9. Trabajo en equipo

Guía de
Cuestionario

**Absorción en la tarea
laboral
+
Comunicación
Interna**

¿Cuál es la relación entre la absorción en la tarea laboral y la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?

Determinar la relación entre la absorción en la tarea laboral y la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con la comunicación interna en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

V1
Work
Engagement-
Absorción en la
tarea laboral

V2
Comunicación
Interna

1. Enfoque y concentración en la empresa.
2. Percepción de tiempo acelerado en la empresa.
3. Dificultad para despegarse de la empresa.
 1. Flujo de la información.
 2. Claridad de la información
 3. Aplicación de la información recibida
 4. Participación del empleado en la toma de decisiones
 5. Interpretación de los mensajes
 6. Retroalimentación de los mensajes
 7. Intercambio de información entre iguales
 - 8.

TÉCNICA:
Encuesta

INSTRUMENTO:
Guía de
Cuestionario

Resolución de problemas
9. Trabajo en equipo

**Vigor Laboral
+
Uso de las TIC**
¿Cuál es la relación
entre el vigor laboral y
el uso de las TIC en el
personal operativo de
la empresa Andes
Express S.A.C. de
Chiclayo, 2024?

Determinar la
relación entre el
vigor laboral y el
uso de las TIC
en el personal
operativo de la
empresa Andes
Express S.A.C.
de Chiclayo,
2024.

El vigor laboral
se relaciona
positivamente
con el uso de las
TIC en el
personal
operativo de la
empresa Andes
Express S.A.C.
de Chiclayo,
2024.

V1
Work
Engagement-
Vigor Laboral

V3
Uso de las TIC

1. Motivación y compromiso en la empresa.
2. Resiliencia al estrés laboral.
3. Satisfacción laboral.
1. Interacción y colaboración en el entorno digital.
2. Aprendizaje continuo en el entorno digital
3. Uso ético y responsable de las TIC
4. Acceso a fuentes de información digitales
5. Capacidad de búsqueda de información digital en la organización
6. Uso de la información digital
7. Habilidades de comunicación digital en la organización
8. Uso de diversidad de herramientas de comunicación

TÉCNICA:
Encuesta

INSTRUMENTO:
Guía de
Cuestionario

9. Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización

Dedicación afectiva organizacional
+
Uso de las TIC

¿Cuál es la relación

Determinar la relación entre la dedicación efectiva organizacional y el uso de las

La dedicación efectiva organizacional se relaciona positivamente con el uso de las

V1
Work Engagement-Dedicación Efectiva Organizacional

1. Identificación con la empresa.
2. Persistencia en la empresa.
3. Sentimiento de pertenencia en la empresa.

TÉCNICA:
Encuesta

INSTRUMENTO:

entre la dedicación efectiva organizacional y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?

TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

V3
Comunicación
Interna

1. Interacción y colaboración en el entorno digital.
2. Aprendizaje continuo en el entorno digital
3. Uso ético y responsable de las TIC
4. Acceso a fuentes de información digitales
5. Capacidad de búsqueda de información digital en la organización
6. Uso de la información digital
7. Habilidades de comunicación digital en la organización
8. Uso de diversidad de herramientas de comunicación
9. Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización

Guía de
Cuestionario

**Absorción en la tarea
laboral**
+
Uso de las TIC
¿Cuál es la relación
entre la absorción en

Determinar la relación entre la absorción en la tarea laboral y el uso de las TIC en el personal

La absorción en la tarea laboral se relaciona positivamente con el uso de las TIC en el

V1
Work
Engagement-
Absorción en la
tarea laboral

1. Enfoque y concentración en la empresa.
2. Percepción de tiempo acelerado en la empresa.
3. Dificultad para despegarse de la empresa.

TÉCNICA:
Encuesta

INSTRUMENTO:

la tarea laboral y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024?

operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

V3
Comunicación
Interna

1. Interacción y colaboración en el entorno digital.
2. Aprendizaje continuo en el entorno digital
3. Uso ético y responsable de las TIC
4. Acceso a fuentes de información digitales
5. Capacidad de búsqueda de información digital en la organización
6. Uso de la información digital
7. Habilidades de comunicación digital en la organización
8. Uso de diversidad de herramientas de comunicación
9. Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización

Guía de
Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable: Work Engagement

Definición conceptual: De acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004): Work engagement se refiere a un estado emocional positivo que se caracteriza por una sensación de vigor, dedicación y absorción en la tarea laboral. Los empleados comprometidos se sienten llenos de energía y entusiasmo en relación con su trabajo, están dedicados a su labor y se sienten totalmente inmersos en ella (p. 295).

Instrumento: Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Vigor laboral	Motivación y compromiso en la empresa	Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa. Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.
	Resiliencia al estrés laboral	Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa. Considera usted que lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.
	Satisfacción laboral	Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa. Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.
	Identificación con la empresa	Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.

		Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.
		Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.
Dedicación afectiva organizacional	Persistencia en la empresa	Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.
	Sentimiento de pertenencia en la empresa	Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa. Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.
	Enfoque y concentración en la empresa	Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales. Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.
Absorción en la tarea laboral	Percepción de tiempo acelerado en la empresa	Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa. Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.
	Dificultad para despegarse de la empresa	Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre. Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Comunicación interna

Definición conceptual: De acuerdo con Ramos et al. (2017): Aquella que busca el logro de los objetivos de la empresa mediante de mensajes que fluyan de forma eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre los colaboradores, un ambiente de trabajo agradable, etc. (p. 20)

Instrumento: Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Comunicación descendente	Flujo de la información	Considera usted que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.
		Considera usted que existe un buen flujo de información de su superior/ jefe a usted.
	Claridad de la información	Considera usted que la información que recibe de su superior/ jefe es clara y comprensible.
		Considera usted que las instrucciones que recibe de su superior/ jefe son fáciles de seguir.
Comunicación ascendente	Aplicación de la información recibida	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe le permite tomar decisiones acertadas en su trabajo.
		Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe es relevante para su trabajo.
	Participación del empleado en la toma de decisiones	Considera usted que se siente valorado/a cuando da su opinión en la toma de decisiones de la empresa.
		Considera usted que sus sugerencias y opiniones son consideradas en la toma de decisiones importantes de la empresa.

		<p>Considera usted que sus mensajes son correctamente entendidos por su superior/ jefe.</p> <p>Considera usted que se siente satisfecho con la forma en que su superior/ jefe responde a sus preocupaciones o sugerencias.</p>
Interpretación de los mensajes		
		<p>Considera usted que su superior/jefe brinda retroalimentación constructiva sobre los mensajes ha transmitido.</p> <p>Considera usted que la retroalimentación proporcionada por los empleados a sus superiores resulta en cambios o mejoras perceptibles.</p>
Retroalimentación de los mensajes		
		<p>Considera usted que existe un intercambio de información eficaz con sus compañeros de trabajo.</p> <p>Considera usted que sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir información de su parte.</p>
Intercambio de información entre iguales		
		<p>Considera usted que existen procedimientos claros para resolver malentendidos y conflictos en su área de trabajo.</p> <p>Considera usted que las diferencias de opinión entre compañeros de trabajo son abordadas abierta y constructivamente.</p>
Comunicación horizontal	Resolución de problemas	
		<p>Considera usted que la buena comunicación entre los miembros del equipo mejora la colaboración en el trabajo.</p> <p>Considera usted que las decisiones se toman de manera colaborativa en el equipo de trabajo.</p>
	Trabajo en equipo	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Uso de las TIC

Definición conceptual: De acuerdo con Carneiro et al. (2021): Las TIC son encargados del incremento en la productividad en los diversos sectores de la actividad empresarial, y de forma destacada en las economías del conocimiento y de la innovación (p. 15).

Instrumento: Cuestionario

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS DEL INSTRUMENTO
Competencia digital organizacional	Interacción y colaboración en el entorno digital	Considera usted que las herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) permiten una mejor interacción con sus compañeros de trabajo o superiores.
		Considera usted que las herramientas digitales le han permitido trabajar de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo o superiores para alcanzar los objetivos de la empresa.
	Aprendizaje continuo en el entorno digital	Considera usted que los programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa son relevantes y actualizados con las necesidades del mercado laboral actual.
		Considera usted que el aprendizaje continuo en el entorno digital ha contribuido a mejorar su desempeño laboral y su crecimiento profesional dentro de la empresa.
Uso ético y responsable de las TIC		Considera usted que en la empresa se respetan y protegen adecuadamente los datos personales y la privacidad de los empleados.
		Considera usted que en la empresa se utiliza la información y los recursos digitales de manera

		adecuada y conforme a las políticas establecidas.
	Acceso a fuentes de información digitales	<p>Considera usted que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información relevante en la empresa de manera rápida y eficaz.</p> <p>Considera usted que tener el sistema y las aplicaciones necesarias y actualizadas a su disposición mejora su eficiencia al realizar sus tareas laborales.</p>
Gestión de información digital organizacional	Capacidad de búsqueda de información digital en la organización	<p>Considera usted que la empresa cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información digital.</p> <p>Considera usted que el sistema de búsqueda de información digital de la empresa es eficiente.</p>
	Uso de la información digital	<p>Considera usted que la información que se obtiene usando herramientas digitales ayuda a tomar mejores decisiones y resolver problemas en la empresa.</p> <p>Considera usted que la información recopilada a través de herramientas digitales puede ser aplicada en las actividades laborales.</p>
Comunicación digital organizacional	Habilidades de comunicación digital en la organización	<p>Considera usted que tiene la habilidad para redactar mensajes claros y efectivos en correos electrónicos y mensajes instantáneos en su entorno laboral.</p> <p>Considera usted que cuenta con la habilidad para hacer uso de las aplicaciones para videoconferencia y comunicarse de manera efectiva en reuniones virtuales.</p>

Uso de diversidad de herramientas de comunicación	Considera usted que el uso de diversas herramientas de comunicación le permiten comunicarse de manera más rápida y fluida en la empresa.
	Considera usted que utiliza una amplia variedad de herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) para comunicarse con otros colaboradores de la empresa.
Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que utiliza la empresa le permiten comunicarse de manera efectiva con sus compañeros de trabajo.
	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que se emplean en la empresa le permiten mantenerse informado sobre las noticias y eventos importantes de ella.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 03: MODELO DE INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

El work engagement y su relación con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024.

Estimados participantes,

Les doy la más cordial bienvenida a esta encuesta, la cual forma parte de mi investigación de tesis. Mi objetivo principal es determinar la relación entre el work engagement con la comunicación interna y el uso de las TIC en el personal operativo de la empresa Andes Express S.A.C. de Chiclayo, 2024

Les aseguro que todas las respuestas serán tratadas de manera confidencial y anónima. Sus datos serán utilizados únicamente con fines académicos y se mantendrán protegidos de cualquier divulgación no autorizada.

Les pido que se tomen el tiempo necesario para responder con sinceridad y precisión, ya que sus respuestas serán fundamentales para el éxito de mi investigación.

Instrucciones: Debe seleccionar su respuesta de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indistinto	De acuerdo	Muy de acuerdo

		1	2	3	4	5
Variable: Work Engagement						
DIMENSIÓN: Vigor laboral						
Motivación y compromiso en la empresa	Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa.					
	Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.					
Resiliencia al estrés laboral	Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa.					
	Considera usted que lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.					
Satisfacción laboral	Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa.					
	Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.					
DIMENSIÓN: Dedicación afectiva organizacional						
Identificación con la empresa	Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.					
	Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.					
Persistencia en la empresa	Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.					
	Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.					
Sentimiento de pertenencia en la empresa	Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa.					
	Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.					
DIMENSIÓN: Absorción en la tarea laboral						
Enfoque y concentración en la empresa	Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales.					

	Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.					
Percepción de tiempo acelerado en la empresa	Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa.					
	Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.					
Dificultad para despegarse de la empresa	Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre.					
	Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.					
Variable: Comunicación Interna						
DIMENSIÓN: Comunicación descendente						
Flujo de la información	Considera usted que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.					
	Considera usted que existe un buen flujo de información de su superior/ jefe a usted.					
Claridad de la información	Considera usted que la información que recibe de su superior/ jefe es clara y comprensible.					
	Considera usted que las instrucciones que recibe de su superior/ jefe son fáciles de seguir.					
Aplicación de la información recibida	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe le permite tomar decisiones acertadas en su trabajo.					
	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe es relevante para su trabajo.					
DIMENSIÓN: Comunicación ascendente						
Participación del empleado en la toma de decisiones	Considera usted que se siente valorado/a cuando da su opinión en la toma de decisiones de la empresa.					
	Considera usted que sus sugerencias y opiniones son consideradas en la toma de decisiones importantes de la empresa.					
Interpretación de los mensajes	Considera usted que sus mensajes son correctamente entendidos por su superior/ jefe.					
	Considera usted que se siente satisfecho con la forma en que su superior/ jefe responde a sus preocupaciones o sugerencias.					

Retroalimentación de los mensajes	Considera usted que su superior/jefe brinda retroalimentación constructiva sobre los mensajes ha transmitido.						
	Considera usted que la retroalimentación proporcionada por los empleados a sus superiores resulta en cambios o mejoras perceptibles.						
DIMENSIÓN: Comunicación horizontal							
Intercambio de información entre iguales	Considera usted que existe un intercambio información eficaz con sus compañeros de trabajo.						
	Considera usted que sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir información de su parte.						
Resolución de problemas	Considera usted que existen procedimientos claros para resolver malentendidos y conflictos en su área de trabajo.						
	Considera usted que las diferencias de opinión entre compañeros de trabajo son abordadas abierta y constructivamente.						
Trabajo en equipo	Considera usted que la buena comunicación entre los miembros del equipo mejora la colaboración en el trabajo.						
	Considera usted que las decisiones se toman de manera colaborativa en el equipo de trabajo.						
Variable: Uso de las TIC							
DIMENSIÓN: Competencia digital organizacional							
Interacción y colaboración en el entorno digital	Considera usted que las herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) permiten una mejor interacción con sus compañeros de trabajo o superiores.						
	Considera usted que las herramientas digitales le han permitido trabajar de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo o superiores para alcanzar los objetivos de la empresa.						
Aprendizaje continuo en el entorno digital	Considera usted que los programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa son relevantes y actualizados con las necesidades del mercado laboral actual.						
	Considera usted que el aprendizaje continuo en el entorno digital ha contribuido a mejorar su						

	desempeño laboral y su crecimiento profesional dentro de la empresa.					
Uso ético y responsable de las TIC	Considera usted que en la empresa se respetan y protegen adecuadamente los datos personales y la privacidad de los empleados.					
	Considera usted que en la empresa se utiliza la información y los recursos digitales de manera adecuada y conforme a las políticas establecidas.					
DIMENSIÓN: Gestión de información digital organizacional						
Acceso a fuentes de información digitales	Considera usted que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información relevante en la empresa de manera rápida y eficaz.					
	Considera usted que tener el sistema y las aplicaciones necesarias y actualizadas a su disposición mejora su eficiencia al realizar sus tareas laborales.					
Capacidad de búsqueda de información digital en la organización	Considera usted que la empresa cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información digital.					
	Considera usted que el sistema de búsqueda de información digital de la empresa es eficiente.					
Uso de la información digital	Considera usted que la información que se obtiene usando herramientas digitales ayuda a tomar mejores decisiones y resolver problemas en la empresa.					
	Considera usted que la información recopilada a través de herramientas digitales puede ser aplicada en las actividades laborales.					
DIMENSIÓN: Comunicación digital organizacional						
Habilidades de comunicación digital en la organización	Considera usted que tiene la habilidad para redactar mensajes claros y efectivos en correos electrónicos y mensajes instantáneos en su entorno laboral.					
	Considera usted que cuenta con la habilidad para hacer uso de las aplicaciones para videoconferencia y comunicarse de manera efectiva en reuniones virtuales.					
Uso de diversidad de herramientas de comunicación	Considera usted que el uso de diversas herramientas de comunicación le permiten comunicarse de manera más rápida y fluida en la empresa.					

	Considera usted que utiliza una amplia variedad de herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) para comunicarse con otros colaboradores de la empresa.					
Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que utiliza la empresa le permiten comunicarse de manera efectiva con sus compañeros de trabajo.					
	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que se emplean en la empresa le permiten mantenerse informado sobre las noticias y eventos importantes de ella.					

ANEXO 04: FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ciencias Administrativas
y Recursos Humanos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1era Validación de Juicio de Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1 "WORK ENGAGEMENT"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 1:	Work engagement					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004): Work engagement se refiere a un estado emocional positivo que se caracteriza por una sensación de vigor, dedicación y absorción en la tarea laboral. Los empleados comprometidos se sienten llenos de energía y entusiasmo en relación con su trabajo, están dedicados a su labor y se sienten totalmente inmersos en ella (p. 295).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Vigor laboral Motivación y compromiso en la organización	Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.	4	4	4	4	
D1 Vigor laboral Resiliencia al estrés laboral	Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.	4	4	4	4	

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

laboral	Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.				
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.	4	4	4	4
Identificación con la organización	Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.	4	4	4	4
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.	4	4	4	4
Persistencia en el organización	Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.	4	4	4	4
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa.	4	4	4	4
Sentimiento de pertenencia en el organización	Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.	4	4	4	4
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales.	4	4	4	4
Enfoque y concentración en la organización	Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.	4	4	4	4
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa.	4	4	4	4
Percepción de tiempo acelerado en la organización	Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.	4	4	4	4
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre.	4	4	4	4
Dificultad para despegarse de la organización	Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.	4	4	4	4

Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 2

Variable 2 "COMUNICACIÓN INTERNA"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 2:	Comunicación interna					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Ramos et al. (2017) afirma que "...aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas" (p. 20).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Comunicación descendente Flujo de la información	Considera usted que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.	4	4	4	4	
	Considera usted que existe un buen flujo de información de su superior/ jefe a usted.	4	4	4	4	
D1 Comunicación descendente Claridad de la información	Considera usted que la información que recibe de su superior/ jefe es clara y comprensible.	4	4	4	4	
	Considera usted que las instrucciones que recibe de su superior/ jefe son fáciles de seguir.	4	4	4	4	
D1 Comunicación descendente Aplicación de la información recibida	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe le permite tomar decisiones acertadas en su trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe es relevante para su trabajo.	4	4	4	4	

D2 Comunicación ascendente Participación del empleado en la toma de decisiones	Considera usted que se siente valorado/a cuando da su opinión en la toma de decisiones de la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que sus sugerencias y opiniones son consideradas en la toma de decisiones importantes de la empresa.	4	4	4	4	
D2 Comunicación ascendente Interpretación de los mensajes	Considera usted que sus mensajes son correctamente entendidos por su superior/ jefe.	4	4	4	4	
	Considera usted que se siente satisfecho con la forma en que su superior/ jefe responde a sus preocupaciones o sugerencias.	4	4	4	4	
D2 Comunicación ascendente Retroalimentación de los mensajes	Considera usted que su superior/jefe brinda retroalimentación constructiva sobre los mensajes que ha transmitido.	4	4	4	4	
	Considera usted que la retroalimentación proporcionada por sus superiores resulta en cambios o mejoras perceptibles.	4	4	4	4	
D3 Comunicación horizontal Intercambio de información entre iguales	Considera usted que existe un intercambio información eficaz con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir información de su parte.	4	4	4	4	
D3 Comunicación horizontal Resolución de problemas	Considera usted que existen procedimientos claros para resolver malentendidos y conflictos en su área de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las diferencias de opinión entre compañeros de trabajo son abordadas abierta y constructivamente.	4	4	4	4	
D3 Comunicación horizontal Trabajo en equipo	Considera usted que la buena comunicación entre los miembros del equipo mejora la colaboración en el trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las decisiones se toman de manera colaborativa en el equipo de trabajo.	4	4	4	4	

Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
TABLA 3
Variable 3 "USO DE LAS TIC"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 3:	Uso de las TIC					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Carnerio et al. (2021): Las TIC son responsables de aumentos en productividad en los más variados sectores de la actividad empresarial, y de manera destacada en las economías del conocimiento y de la innovación (p. 15).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Competencia digital organizacional Interacción y colaboración en el entorno digital	Considera usted que las herramientas digitales (correos electrónicos, Whats.App, teléfono móvil, entre otros) permiten una mejor interacción con sus compañeros de trabajo o superiores.	4	4	4	4	
	Considera usted que las herramientas digitales le han permitido trabajar de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo o superiores para alcanzar los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	
D1 Competencia digital organizacional Aprendizaje continuo en el entorno digital	Considera usted que los programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa son relevantes y actualizados con las necesidades del mercado laboral actual.	4	4	4	4	
	Considera usted que el	4	4	4	4	

	aprendizaje continuo en el entorno digital ha contribuido a mejorar su desempeño laboral y su crecimiento profesional dentro de la empresa.					
D1 Competencia digital organizacional Uso ético y responsable de las TIC	Considera usted que en la empresa se respetan y protegen adecuadamente los datos personales y la privacidad de los empleados.	4	4	4	4	
	Considera usted que en la empresa se utiliza la información y los recursos digitales de manera adecuada y conforme a las políticas establecidas.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Acceso a fuentes de Información Digitales	Considera usted que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información relevante en la empresa de manera rápida y eficaz.	4	4	4	4	
	Considera usted que tener el sistema y las aplicaciones necesarias y actualizadas a su disposición mejora su eficiencia al realizar sus tareas laborales.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Capacidad de búsqueda de información digital en la organización	Considera usted que la empresa cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información digital.	4	4	4	4	
	Considera usted que el sistema de búsqueda de información digital de la empresa es eficiente.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Uso de la información digital	Considera usted que la información que se obtiene usando herramientas digitales ayuda a tomar mejores decisiones y resolver problemas en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que la información recopilada a través de herramientas digitales puede ser aplicada	4	4	4	4	

	en las actividades laborales.					
D3 Comunicación digital organizacional Habilidades de comunicación digital en la organización	Considera usted que tiene la habilidad para redactar mensajes claros y efectivos en correos electrónicos y mensajes instantáneos en su entorno laboral.	4	4	4	4	
	Considera usted que cuenta con la habilidad para hacer uso de las aplicaciones para videoconferencia y comunicarse de manera efectiva en reuniones virtuales.	4	4	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Uso de diversidad de herramientas de comunicación	Considera usted que el uso de diversas herramientas de comunicación le permiten comunicarse de manera más rápida y fluida en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que utiliza una amplia variedad de herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) para comunicarse con otros colaboradores de la empresa.	4	4	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que utiliza la empresa le permiten comunicarse de manera efectiva con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que se emplean en la empresa le permiten mantenerse informado sobre las noticias y eventos importantes de ella.	4	4	4	4	

Firma de validador experto



INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	UBILLÚS UBILLÚS LUIS ALBERTO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ADMINISTRADOR
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Mg. Luis Alberto Ubillús Ubillús
DNI 16657594

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente

2da Validación de Juicio de Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1 "WORK ENGAGEMENT"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 1:	Work engagement					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004): Work engagement se refiere a un estado emocional positivo que se caracteriza por una sensación de vigor, dedicación y absorción en la tarea laboral. Los empleados comprometidos se sienten llenos de energía y entusiasmo en relación con su trabajo, están dedicados a su labor y se sienten totalmente inmersos en ella (p. 295).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
DI Vigor laboral Motivación y compromiso en la organización	Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.	4	3	4	4	
DI Vigor laboral Resiliencia al estrés laboral	Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa.	4	4	4	3	
	Considera usted que sabe cómo lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.	3	3	4	4	
DI Vigor laboral Satisfacción	Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa.	4	4	4	3	

laboral	Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.	4	4	4	4	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.	4	3	4	4	
Identificación con la organización	Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.	4	4	4	3	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.	4	4	4	4	
Persistencia en el organización	Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.	4	3	4	4	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa.	4	4	4	3	
Sentimiento de pertenencia en el organización	Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.	4	4	4	4	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales.	4	3	4	4	
Enfoque y concentración en la organización	Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.	4	4	4	3	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa.	4	4	4	4	
Percepción de tiempo acelerado en la organización	Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.	4	3	4	4	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre.	4	4	4	3	
Dificultad para despegarse de la organización	Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE
JUICIO DE EXPERTOS TABLA 2**
Variable 2 "COMUNICACIÓN INTERNA"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 2:	Comunicación interna					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Ramos et al. (2017) afirma que "...aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas" (p. 20).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Comunicación descendente Flujo de la información	Considera usted que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.	4	4	4	4	
	Considera usted que existe un buen flujo de información de su superior/ jefe a usted.	4	3	4	4	
D1 Comunicación descendente Claridad de la información	Considera usted que la información que recibe de su superior/ jefe es clara y comprensible.	4	4	4	3	
	Considera usted que las instrucciones que recibe de su superior/ jefe son fáciles de seguir.	4	4	4	4	
D1 Comunicación descendente Aplicación de la información	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe le permite tomar decisiones acertadas en su trabajo.	4	3	4	4	

recibida	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe es relevante para su trabajo.	4	4	4	3
D2 Comunicación ascendente Participación del empleado en la toma de decisiones	Considera usted que se siente valorado/a cuando da su opinión en la toma de decisiones de la empresa.	4	4	4	4
	Considera usted que sus sugerencias y opiniones son consideradas en la toma de decisiones importantes de la empresa.	4	3	4	4
D2 Comunicación ascendente Interpretación de los mensajes	Considera usted que su mensaje fue comprendido correctamente por su superior/ jefe.	4	4	4	3
	Considera usted que se siente satisfecho con la forma en que su superior/ jefe responde a sus preocupaciones o sugerencias.	4	4	4	4
D2 Comunicación ascendente Retroalimentación de los mensajes	Considera usted que su superior/jefe brinda retroalimentación constructiva sobre los mensajes ha transmitido.	4	3	4	4
	Considera usted que la retroalimentación proporcionada por los empleados a sus superiores resulta en cambios o mejoras perceptibles.	4	4	4	3
D3 Comunicación horizontal Intercambio de información entre iguales	Considera usted que existe un intercambio información eficaz con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4
	Considera usted que sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir información de	4	3	4	4

	su parte.					
D3 Comunicación horizontal Resolución de problemas	Considera usted que existen procedimientos claros para resolver malentendidos y conflictos en su área de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las diferencias de opinión entre compañeros de trabajo son abordadas abierta y constructivamente.	4	3	4	4	
D3 Comunicación horizontal Trabajo en equipo	Considera usted que la buena comunicación entre los miembros del equipo mejora la colaboración en el trabajo.	4	4	4	3	
	Considera usted que las decisiones se toman de manera colaborativa en el equipo de trabajo.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
-----------------------------------	---

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE
JUICIO DE EXPERTOS TABLA 3
Variable 3 "USO DE LAS TIC"**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 3:	Uso de las TIC					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Carnerio et al. (2021): Las TIC son responsables de aumentos en productividad en los más variados sectores de la actividad empresarial, y de manera destacada en las economías del conocimiento y de la innovación (p. 15).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Competencia digital organizacional Interacción y colaboración en el entorno digital	Considera usted que las herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) permiten una mejor interacción con sus compañeros de trabajo o superiores.	4	4	4	4	
	Considera usted que las herramientas digitales le han permitido	4	3	4	4	

	trabajar de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo o superiores para alcanzar los objetivos de la empresa.					
D1 Competencia digital organizacional Aprendizaje continuo en el entorno digital	Considera usted que los programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa son relevantes y actualizados con las necesidades del mercado laboral actual.	4	4	4	3	
	Considera usted que el aprendizaje continuo en el entorno digital ha contribuido a mejorar su desempeño laboral y su crecimiento profesional dentro de la empresa.	4	4	4	4	
D1 Competencia digital organizacional Uso ético y responsable de las TIC	Considera usted que en la empresa se respetan y protegen adecuadamente los datos personales y la privacidad de los empleados.	4	4	4	4	
	Considera usted que en la empresa se utiliza la información y	4	3	4	4	

	los recursos digitales de manera adecuada y conforme a las políticas establecidas.					
D2 Gestión de información digital organizacional Acceso a fuentes de Información Digitales	Considera usted que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información relevante en la empresa de manera rápida y eficaz.	4	4	4	3	
	Considera usted que tener el sistema y las aplicaciones necesarias y actualizadas a su disposición mejora su eficiencia al realizar sus tareas laborales.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Capacidad de búsqueda de información digital en la organización	Considera usted que la empresa cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información digital.	4	3	4	4	
	Considera usted que el sistema de búsqueda de información digital de la empresa es eficiente.	4	4	4	3	
D2 Gestión de información	Considera usted que la información que se obtiene usando	4	4	4	4	

n digital organizacional Uso de la información digital	herramientas digitales ayuda a tomar mejores decisiones y resolver problemas en la empresa.					
	Considera usted que la información recopilada a través de herramientas digitales puede ser aplicada en las actividades laborales.	4	3	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Habilidades de comunicación digital en la organización	Considera usted que cuenta con la habilidad para hacer uso de las aplicaciones para videoconferencia y comunicarse de manera efectiva en reuniones virtuales.	4	4	4	4	
	Considera usted que tiene la capacidad para redactar mensajes claros y efectivos en correos electrónicos y mensajes instantáneos en su entorno laboral.	4	3	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Uso de	Considera usted que el uso de diversas herramientas de comunicación le permiten comunicarse de manera más rápida y fluida	4	4	4	3	

diversidad de herramientas de comunicación	en la empresa.					
	Considera usted que utiliza una amplia variedad de herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) para comunicarse con otros colaboradores de la empresa.	4	4	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que utiliza la empresa le permiten comunicarse de manera efectiva con sus compañeros de trabajo.	4	3	4	4	
	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que se emplean en la empresa le permiten mantenerse informado sobre las noticias y eventos importantes de ella.	4	4	4	3	

Firma de validador experto

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Marco Agustín Arbulú Ballesteros.
Sexo:	Hombre (x) Mujer ()
Profesión:	Sistemas
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	UCV
Cargo actual:	Docente Renacyt
Área de especialización	Administración
N° telefónico de contacto	991413001
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: marbulub@ucv.edu.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente

3ra Validación de Juicio de Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

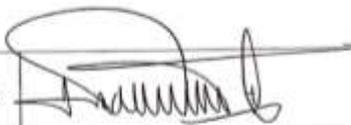
TABLA 1
Variable 1 "WORK ENGAGEMENT"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento:	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 1:	Work engagement					
(Especificar es variable dependiente o independiente)	Variable dependiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004): Work engagement se refiere a un estado emocional positivo que se caracteriza por una sensación de vigor, dedicación y absorción en la tarea laboral. Los empleados comprometidos se sienten llenos de energía y entusiasmo en relación con su trabajo, están dedicados a su labor y se sienten totalmente inmersos en ella (p. 295).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Vigor laboral Motivación y compromiso en la organización	Considera usted que se encuentra comprometido/a con los objetivos y valores de la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que la motivación y el compromiso en el trabajo impactan en su rendimiento en la empresa.	4	4	4	4	
D1 Vigor laboral Resiliencia al estrés laboral	Considera usted ser capaz de mantener la calma y manejar el estrés en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que sabe cómo lidiar con la presión del estrés laboral contribuye a su bienestar y satisfacción en la empresa.	4	4	3	4	
D1 Vigor laboral Satisfacción	Considera usted que se encuentra satisfecho(a) con su desempeño en la empresa.	4	4	4	4	

laboral	Considera usted que la empresa cumple sus expectativas y le brinda una sensación de éxito personal.	4	4	4	4	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que se siente orgulloso(a) de ser parte de la empresa.	4	4	4	4	
Identificación con la organización	Considera usted que se siente identificado(a) con los valores y cultura de la empresa.	4	4	4	4	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que cuenta con la determinación para superar obstáculos y desafíos en la empresa.	4	4	4	4	
Persistencia en el organización	Considera usted que la persistencia contribuye a alcanzar resultados exitosos a largo plazo en la empresa.	4	4	4	4	
D2 Dedicación afectiva organizacional	Considera usted que posee un sentimiento de pertenencia hacia su equipo en la empresa.	4	4	4	4	
Sentimiento de pertenencia en el organización	Considera usted que el sentimiento de pertenencia contribuye a crear un ambiente laboral positivo y acogedor en la empresa.	4	4	4	4	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que es capaz de mantener un enfoque y concentración adecuados para realizar sus tareas laborales.	4	4	4	4	
Enfoque y concentración en la organización	Considera usted que su capacidad de enfoque y concentración influyen en su productividad en la empresa.	4	4	4	4	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que el tiempo se acelera cuando desempeña sus funciones en la empresa.	4	4	4	4	
Percepción de tiempo acelerado en la organización	Considera usted que se involucra tanto en sus labores que pierde la noción del tiempo.	4	4	4	4	
D3 Absorción en la tarea laboral	Considera usted que le resulta difícil desconectarse mentalmente del trabajo durante su tiempo libre.	4	4	4	4	

Dificultad para despegarse de la organización	Considera usted que se le hace difícil establecer límites claros entre su vida personal y profesional.	4	4	4	4	
---	--	---	---	---	---	--

Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

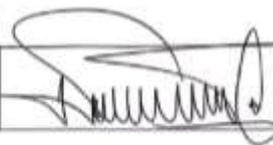
TABLA 2

Variable 2 "COMUNICACIÓN INTERNA"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 2:	Comunicación interna					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Ramos et al. (2017) afirma que "...aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas" (p. 20).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Comunicación descendente Flujo de información	Considera usted que recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera efectiva.	4	4	4	4	
	Considera usted que existe un buen flujo de información de su superior/ jefe a usted.	4	4	4	4	
D1 Comunicación descendente Claridad de información	Considera usted que la información que recibe de su superior/ jefe es clara y comprensible.	4	4	4	4	
	Considera usted que las instrucciones que recibe de su superior/ jefe son fáciles de seguir.	4	4	4	4	
D1 Comunicación descendente Aplicación de la información recibida	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe le permite tomar decisiones acertadas en su trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que la información recibida de su superior/ jefe es relevante para su trabajo.	4	4	4	4	

D2 Comunicación ascendente Participación del empleado en la toma de decisiones	Considera usted que se siente valorado/a cuando da su opinión en la toma de decisiones de la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que sus sugerencias y opiniones son consideradas en la toma de decisiones importantes de la empresa.	4	4	4	4	
D2 Comunicación ascendente Interpretación de los mensajes	Considera usted que su mensaje fue comprendido correctamente por su superior/ jefe.	4	4	4	4	
	Considera usted que se siente satisfecho con la forma en que su superior/ jefe responde a sus preocupaciones o sugerencias.	4	4	4	4	
D2 Comunicación ascendente Retroalimentación de los mensajes	Considera usted que su superior/jefe brinda retroalimentación constructiva sobre los mensajes ha transmitido.	4	4	4	4	
	Considera usted que la retroalimentación proporcionada por los empleados a sus superiores resulta en cambios o mejoras perceptibles.	4	4	3	4	
D3 Comunicación horizontal Intercambio de información entre iguales	Considera usted que existe un intercambio información eficaz con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que sus compañeros de trabajo están abiertos a recibir información de su parte.	4	4	4	4	
D3 Comunicación horizontal Resolución de problemas	Considera usted que existen procedimientos claros para resolver malentendidos y conflictos en su área de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las diferencias de opinión entre compañeros de trabajo son abordadas abierta y constructivamente.	4	4	4	4	
D3	Considera usted que la					
Comunicación horizontal Trabajo en equipo	buna comunicación entre los miembros del equipo mejora la colaboración en el trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las decisiones se toman de manera colaborativa en el equipo de trabajo.	4	4	4	4	

Firma de validador experto



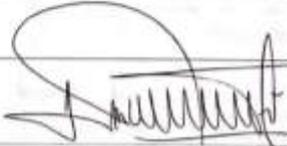
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 3
Variable 3 "USO DE LAS TIC"

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor(es) del Instrumento	Barbara Brunela Pasco Fuentes					
Variable 3:	Uso de las TIC					
(Especificar si es variable dependiente o independiente)	Variable independiente					
Definición conceptual	De acuerdo con Carnerio et al. (2021): Las TIC son responsables de aumentos en productividad en los más variados sectores de la actividad empresarial, y de manera destacada en las economías del conocimiento y de la innovación (p. 15).					
Población:	62 personal operativo					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Competencia digital organizacional Interacción y colaboración en el entorno digital	Considera usted que las herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) permiten una mejor interacción con sus compañeros de trabajo o superiores.	4	4	4	4	
	Considera usted que las herramientas digitales le han permitido trabajar de manera colaborativa con sus compañeros de trabajo o superiores para alcanzar los objetivos de la empresa.	4	4	4	4	
D1 Competencia digital organizacional Aprendizaje continuo en el entorno digital	Considera usted que los programas de capacitación y desarrollo ofrecidos por la empresa son relevantes y actualizados con las necesidades del mercado laboral actual.	4	4	4	4	
	Considera usted que el aprendizaje continuo en el entorno digital ha					

	contribuido a mejorar su desempeño laboral y su crecimiento profesional dentro de la empresa.	4	4	4	4	
D1 Competencia digital organizacional Uso ético y responsable de las TIC	Considera usted que en la empresa se respetan y protegen adecuadamente los datos personales y la privacidad de los empleados.	4	4	4	4	
	Considera usted que en la empresa se utiliza la información y los recursos digitales de manera adecuada y conforme a las políticas establecidas.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Acceso a fuentes de Información Digitales	Considera usted que las herramientas digitales facilitan el acceso a la información relevante en la empresa de manera rápida y eficaz.	4	4	4	4	
	Considera usted que tener el sistema y las aplicaciones necesarias y actualizadas a su disposición mejoran su eficiencia al realizar sus tareas laborales.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Capacidad de búsqueda de información digital en la organización	Considera usted que la empresa cuenta con herramientas y recursos tecnológicos que facilitan la búsqueda de información digital.	4	4	4	4	
	Considera usted que el sistema de búsqueda de información digital de la empresa es eficiente.	4	4	4	4	
D2 Gestión de información digital organizacional Uso de la información digital	Considera usted que la información que se obtiene usando herramientas digitales ayuda a tomar mejores decisiones y resolver problemas en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que la información recopilada a través de herramientas digitales puede ser aplicada en las actividades laborales.	4	4	4	4	

D3 Comunicación digital organizacional Habilidades de comunicación digital en la organización	Considera usted que cuenta con la habilidad para hacer uso de las aplicaciones para videoconferencia y comunicarse de manera efectiva en reuniones virtuales.	4	4	4	4	
	Considera usted que tiene la capacidad para redactar mensajes claros y efectivos en correos electrónicos y mensajes instantáneos en su entorno laboral.	4	4	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Uso de diversidad de herramientas de comunicación	Considera usted que el uso de diversas herramientas de comunicación le permiten comunicarse de manera más rápida y fluida en la empresa.	4	4	4	4	
	Considera usted que utiliza una amplia variedad de herramientas digitales (correos electrónicos, WhatsApp, teléfono móvil, entre otros) para comunicarse con otros colaboradores de la empresa.	4	4	4	4	
D3 Comunicación digital organizacional Efectividad de las herramientas de comunicación en la organización	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que utiliza la empresa le permiten comunicarse de manera efectiva con sus compañeros de trabajo.	4	4	4	4	
	Considera usted que las herramientas de comunicación digital que se emplean en la empresa le permiten mantenerse informado sobre las noticias y eventos importantes de ella.	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Padillo Tapia José Miguel
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Administrador
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactar	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input checked="" type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente