

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Fernández De la cruz, Bleny Liliana

<https://orcid.org/0009-0002-9395-3179>

ASESORA

Mg. Palma Elorreaga, Selene Celeste

<https://orcid.org/0000-0002-2579-7074>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión humana

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Selene Celeste Palma Elorreaga con DNI N° 70010617, como asesora del trabajo de investigación titulado “COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025”, desarrollado por el egresado Fernández De la cruz, Bleny Liliana con DNI 72917353 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Selene Celeste Palma Elorreaga
DNI: 70010617

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios por su infinito amor y por
bríndame la salud para continuar superándome
día con día.

A mi familia, por su apoyo emocional
para seguir alcanzado mis sueños.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Mg. Palma Elorreaga Selene Celeste por los conocimientos brindados en el desarrollo de la tesis.

Agradezco a la municipalidad que permitió realizar la investigación en sus instalaciones.

Agradezco a los participantes por el tiempo brindado.

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Fernández De la cruz, Bleny Liliana con DNI 72917353, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025”, el cual consta de un total de 96 páginas, en las que se incluye 12 tablas y 10 figuras, más un total de 45 páginas en anexos.

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

La autora



Fernández De la cruz, Bleny Liliana
DNI

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA	22
2.1. Enfoque, tipo	22
2.2. Diseño de investigación	22
2.3. Población, muestra y muestreo.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	23
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	24
2.6. Aspectos éticos en investigación	25
III. RESULTADOS	26
3.1. Resultados descriptivos.....	26
3.2. Resultados inferenciales.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles V1	26
Tabla 2 Niveles D1 V1	27
Tabla 3 Niveles D2 V1	28
Tabla 4 Niveles D3 V1	29
Tabla 5 Niveles D4 V1	30
Tabla 6 Niveles V2	31
Tabla 7 Niveles D1 V2	32
Tabla 8 Niveles D2 V2	33
Tabla 9 Niveles D3 V2	34
Tabla 10 Shapiro Wilk	35
Tabla 11 Relación general	36
Tabla 12 Relación de las dimensiones de V1 y V2	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de investigación	22
Figura 2 Niveles V1.....	26
Figura 3 Niveles D1 V1	27
Figura 4 Niveles D2 V1	28
Figura 5 Niveles D3 V1	29
Figura 6 Niveles D4 V1	30
Figura 7 Niveles V2.....	31
Figura 8 Niveles D1 V2.....	32
Figura 9 Niveles D2 V2.....	33
Figura 10 Niveles D3 V2.....	34

RESUMEN

La investigación, presentó como objetivo, determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocros Huamanga, 2025. Para ello, se siguió un tipo de estudio básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Además, la población fue muestral, contando con la participación de 37 trabajadores administrativos, quienes respondieron dos cuestionarios, uno de comunicación interna y otro de compromiso organizacional, ambos de escala Likert. Los resultados indicaron que, la comunicación interna fue regular en un 54%, mientras que el compromiso organizacional fue regular en un 40.5%, teniendo una relación significativa de $0.000 < 0.05$, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.895. Esto permite concluir, que si hubo relación significativa positiva y alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna, compromiso organizacional, comunicación descendente, ascendente, barreras de accesibilidad.

ABSTRACT

The research objective was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment in a district municipality of Ocosingo, 2025. For this, a basic type of study was followed, with a quantitative approach, non-experimental, descriptive, correlational and cross-sectional design. In addition, the population was sample, with the participation of 37 administrative workers, who answered two questionnaires, one on internal communication and another on organizational commitment, both on a Likert scale. The results indicated that internal communication was regular in 54%, while organizational commitment was regular in 40.5%, having a significant relationship of $0.000 < 0.05$, with a Spearman Rho coefficient of 0.895. This allows us to conclude that there was a significant, positive and high relationship between internal communication and organizational commitment.

Keywords: Internal communication, organizational commitment, downward and upward communication, accessibility barriers.

I. INTRODUCCIÓN

Las variables investigadas actualmente tienen una creciente demanda en la gestión pública y administrativa, pues se ha detectado deficiencias que han afectado no solo internamente sino también externamente.

En países como Suecia, se conoció que las instituciones gubernamentales no pueden ni aumentar el compromiso de los empleados en un 30% debido a la inadecuada comunicación, lo que se traduce en una insatisfacción ciudadana (Bolton, 2024). Caso distinto es el de Japón, donde la cultura organizacional valora la cohesión y la lealtad, revelándose que aproximadamente el 70% de los empleados públicos se sienten comprometidos a nivel institucional, gracias a un enfoque sistemático en la comunicación interna (Mandujano, 2020). Por otro lado, en Sudáfrica, existe falta de claridad en la comunicación interna generando disminución del 25% en el compromiso de los trabajadores públicos, afectando de esta manera la eficacia de las labores comunales (Kamal et al., 2023).

En el contexto latinoamericano, la situación es casi similar. En Argentina, se identificó que aproximadamente el 40% de los empleados municipales se siente desconectado de los objetivos de su organización debido a fallas en la comunicación interna (Goren, 2021). En Brasil, sucede casi lo mismo, pues el 35% de los trabajadores reportan que la falta de información clara ha disminuido su compromiso, dando paso a entorno de trabajo menos colaborativo (Royo, 2024). Pero en Chile, este problema ha ido reduciéndose pues se ha implementado un programa de mejora en la comunicación interna que ha logrado aumentar el compromiso organizacional en un 20% en los últimos dos años (Cáceres, 2020).

Con respecto al Perú el 50% de los trabajadores en el sector público siente que la comunicación interna no es la mejor, lo que afecta directamente al compromiso (Salazar, 2024). De manera central, en Lima, la situación es aún más crítica, con un 60% de los empleados municipales expresando descontento con la falta de canales de comunicación efectivos (Organización Mundial de la Salud-OMS, 2021). Además, en Arequipa, el 45% de los trabajadores se siente desmotivado debido a la falta de alineación entre los objetivos organizacionales y la comunicación recibida (Mishima, 2024).

Ya en la región de La Libertad, se registró que solo el 30% de los empleados municipales se siente comprometido laboralmente, lo que se atribuye a la deficiente comunicación interna, pues hace falta claridad en la transmisión de información (Cavero, 2024). De manera específica, en Trujillo, la situación se vuelve mucho más alarmante, pues se reveló que el 55% de los trabajadores municipales no se siente informado sobre las decisiones importantes que brinda el alcalde (Agüero, 2022). Esto ha generado un compromiso organizacional bajo, con un 65% de los empleados manifestando que su motivación ha disminuido debido a la falta de comunicación efectiva; así mismo, sienten que la percepción de que sus opiniones no son valoradas dando paso a un trabajo negativo (Alva, 2023).

Por consiguiente, en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, se a reflejado esta problemática, debido a que los trabajadores presentan inconvenientes en la realización de sus actividades, manifestando que la comunicación no es fluida, ya que existen canales tradicionales que limita la comunicación oportuna, generando retrasos en las actividades diarias, esto a repercutiendo en el compromiso, ya que se ha reducido la motivación en las actividades diarias. Estas causas pueden acarrear consecuencias graves como problemas en el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo, así como también pérdidas de inversión y retraso de proyectos que afecten a la comunidad.

De tal forma, el problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025?

Es por ello que las justificaciones de la investigación se centraron en 4 aspectos, en la parte teórica, se consideró teorías consistentes que permitieron explicar la asociación entre la comunicación interna con el compromiso organizacional, siendo importante la contribución teórica como sustento de ambas variables, además, con ella se pudo establecer las dimensiones e indicadores para cada fenómeno estudiado. A la par, se tuvo el aspecto metodológico, donde se consolido que la investigación fue de tipo básica, puesto que no se manipula las variables investigadas, sino mas bien se expone el comportamiento que tienen y como esto puede estar repercutiendo en la municipalidad, reflejándose dicha información en los resultados descriptivo. Así mismo, en el aspecto práctico, se consolido diferentes recomendaciones que pueden ser puestas en practica por la municipalidad

para mejorar la comunicación interna y fortalecer el compromiso organizacional. También, se tuvo al aspecto social, el cual se centró en brindar información real para hacer reflexionar a la municipalidad sobre la necesidad de atender los fenómenos investigados, de esta manera se puede tener trabajadores mas comprometidos que brinden los servicios necesarios a la comunidad de manera oportuna y eficaz.

Por lo tanto, el objetivo general fue: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.

Y los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de la comunicación interna y sus dimensiones, identificar el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones y determinar la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional.

Además, la hipótesis general fue: H_a . La relación es significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025 y H_o . La relación no es significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.

Por otro lado, hay estudios similares al realizado. En el contexto internacional, Melga et al. (2024), en México identificaron la asociación de la motivación a través de la comunicación y el compromiso organizacional. Siguiendo un modelo relacional, cuantitativo, con la integración de 115 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron un valor de $p = 0.000$ con un Coeficiente de 0.451. En conclusión, la comunicación es un tipo de motivador intrínseco que permite fortalecer el compromiso organizacional.

Además, Cantú et al. (2023), caracterizó el impacto del clima y satisfacción como parte de la comunicación en el compromiso organizacional. Siguiendo un modelo relacional, cuantitativo, con la integración de 127 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron falta de correlación, teniendo un valor <0.05 siendo 0.116, con un valor $t = 1.575$. En conclusión, el impacto relacional identificado fue nulo, pudiendo deberse a otros criterios como la motivación y el liderazgo.

Igualmente, Valencia y Castaño (2023), analizaron la comunicación en el logro de la felicidad como parte del compromiso laboral. Siguiendo un modelo

relacional, cuantitativo, con la integración de 127 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron consistencia significativa de $p < 0.05$ con una fuerza relacional de 0.567. En conclusión, los autores indican que la comunicación con los miembros de trabajo permite la felicidad laboral y fortalece el compromiso.

Del mismo modo, Vargas y Machicao (2020), compararon el compromiso organizacional en trabajadores con hijos y sin hijos en La Paz. Siguiendo un modelo comparativo relacional, con la integración de 119 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron un compromiso medio alto de 58.80%, también prevaleciendo el mismo nivel en el compromiso afectivo (75.68%), de permanencia (59.47%) y normativo (71.03%), con una significancia < 0.05 cuando se comparó ambos grupos. Estos resultados identificaron que el nivel del compromiso no es total por diferentes razones, como es la carga personal.

Así mismo en el contexto nacional, Macetas y Carhuancho (2025), analizaron la influencia de la comunicación y el compromiso. Siguiendo un modelo relacional, con la integración de 142 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Se reveló un 0.000 que hace alusión al error, siendo nulo, y una asociación de 0.512, además, un Cox y Snell de 0.092 y un Nagelkerke de 0.243. Con estos datos se pudo concluir que la relación es moderada y positiva, existiendo una influencia del 24.3%.

También, Nina (2025), determinó la asociación entre las mismas variables tratadas, siguiendo un modelo relacional, con la integración de 186 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron un nivel de comunicación baja del 29% y baja del 28% para el compromiso organizacional, además de mantener una relación significativa de < 0.05 con un $Rho = 0,668$. En conclusión, la existencia de relación amerita la necesidad de tratar ambas variables para lograr un mejor rendimiento del trabajador en el ámbito público.

A la par, Saldaña et al. (2023), investigaron sobre la asociación de los mismos fenómenos investigados, teniendo en cuenta el modelo relacional, con la integración de 135 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados reflejaron una relación de $Rho = 0.586$ con un $p = 0.000 < 0.05$, manteniendo niveles de comunicación y compromiso regular, aproximado al 50%.

En conclusión, se halló asociación, permitiendo aseverar que la comunicación interna mejora el compromiso organizacional.

Del mismo modo, Arce (2022), analizó la asociación de las mismas variables tratadas en la tesis, siguiendo un modelo relacional, con la integración de 32 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron un R de Pearson igual a 0.717 considerando la relación alta, además, una significancia de $0.000 < 0.01$. Así mismo, se mantuvo un nivel regular de 53.1% en la comunicación interna, siendo igual para el compromiso organizacional, en la comunicación ascendente, se tuvo un nivel regular de 46,9%, descendente de 53,1% y horizontal de 56,3%, mientras que el compromiso afectivo fue de 56,3%, con el de continuidad 50% y normativo 40,6%. En conclusión, la asociación identificada es relevante para mejorar las prácticas laborales en una entidad pública.

De la misma forma, en el contexto local, Loyola (2024), realizó un plan de comunicación interna para el compromiso organizacional. El modelo empleado fue relacional, con la integración de 31 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron una comunicación interna baja en un 58.1% y el compromiso en un 45.2%, el plan resultó significativo en un $0.000 < 0.05$. En conclusión, la comunicación efectiva en el entorno interno de toda organización es ideal para fortalecer el compromiso de los trabajadores.

También, Villacorta et al. (2023), investigaron variables similares a las estudiadas, dirigiéndose también al sector público. El modelo empleado fue relacional, con la integración de 67 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron que el trabajo en equipo fue regular en un 19%, mientras que la parte moral fue regular en un 36%, la comunicación interna presentó un vínculo regular del 38% y efectivo del 35%. La relación fue positiva con un $Rho = 0.71$. En conclusión, hay relación entre el compromiso con la comunicación, siendo importante fortalecerlas para el bienestar de la organización.

Del mismo modo, Díaz y Vásquez (2022), determinaron la asociación entre los mismos fenómenos estudiados. El modelo empleado fue relacional, con la integración de 120 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Entonces, la fuerza relacional, se plasmó bajo un valor de 0.691, no presentando error, pues fue 0.000, este tipo de relación fue positiva moderada. En

conclusión, la buena comunicación permite fortalecer el compromiso de cada trabajador.

A la vez, Cosavalente y Leyva (2021), determinaron asociación entre variables sobre comunicación interna y compromiso organizacional. El modelo empleado fue relacional, con la integración de 55 colaboradores, aplicando escalas ordinales a modo de instrumentos. Los resultados indicaron un $Rho = 0.691$ con un $p = 0.000$. En conclusión, se presentó una asociación positiva moderada y significativa entre los fenómenos analizados.

Finalmente, es importante teorizar cada variable, con sus dimensiones e indicadores:

Entre las teorías de la comunicación interna, se tiene a la misma teoría denominada como comunicación interna, la cual indica que es un aspecto fundamental en cualquier organización, y su estudio ha permitido definir otras teorías como la teoría de la comunicación corporativa, donde se sostiene que la comunicación dentro de una organización permite transmitir información clara y confiable, siendo relevante dentro de la cultura organizacional, ya que enfatiza las interacciones entre los miembros de un área permitiendo la cohesión y la efectividad del trabajo en equipo (Díaz, 2021).

Otra teoría es la comunicación transaccional, donde se demarca que la comunicación es un proceso dinámico y continuo en el que los participantes se relacionan mutuamente, esto quiere decir que tanto los mensajes enviados por los jefes como las respuestas de los trabajadores son cruciales para el cumplimiento de las metas organizacionales (Durán et al., 2017).

También está la teoría de la red de comunicación, la cual se centra en cómo las redes formales e informales dentro de una organización afectan la difusión de información, aquí entra a tallar las relaciones interpersonales y las conexiones tanto formales como informales de la comunicación, lo que resalta la importancia de la comunicación ascendente y descendente (García, 2015).

Entre los conceptos de la comunicación interna, la definen como la información que se transmite a través de diferentes niveles de la organización, incluyendo la dirección y los empleados, por lo tanto, un flujo efectivo de información es crucial para la toma de decisiones para la alineación y cumplimiento de los objetivos (García, 2022).

Otro concepto notorio es el que indica que la comunicación interna permite la retroalimentación entre empleados, siendo esencial para la mejora continua y el ajuste de estrategias. También se dice que abarca la percepción general que tienen los trabajadores sobre la comunicación dentro de la organización (Cervera y Fernández, 2024). Un clima positivo puede fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, mientras que un clima negativo puede generar problemas y falta de compromiso (Cuenca y Verazzi, 2019).

Entre las dimensiones de la comunicación interna se tiene a 4: la descendente, la ascendente, las barreras de accesibilidad e interpretación, la redundancia de información (Villalobos, 2020).

La comunicación descendente alude a los niveles superiores de la jerarquía organizacional hacia los niveles inferiores, esta comunicación engloba la transmisión de directrices, políticas, objetivos y decisiones estratégicas a los empleados. Por lo tanto, la efectividad de la comunicación descendente impacta directamente en la claridad de las expectativas y en la alineación de los empleados con los objetivos organizacionales. Una comunicación clara y constante en esta dimensión fomenta la confianza y el compromiso de los trabajadores (Villalobos, 2020).

Dicha dimensión tiene como indicador a la información de jefe a trabajador, refiriéndose a cómo los líderes y gerentes comunican información, directrices y decisiones a sus subordinados, siendo importante que sea claro para garantizar que los empleados comprendan las expectativas y se alineen con los objetivos organizacionales (Pacheco y Álvarez, 2022).

Por otro lado, la comunicación ascendente implica el intercambio de información contraria a la descendente, permitiendo de esta manera que los trabajadores expresen sus ideas, preocupaciones y feedback sobre procesos y decisiones. Este tipo de comunicación empodera a los empleados, para que se vuelvan líderes dentro de la organización. Fomentar un ambiente cómodo donde se comparta sus opiniones para el desarrollo de una cultura organizacional abierta y receptiva (Villalobos, 2020).

El indicador de dicha dimensión, es el intercambio de información entre compañeros y jefe, la cual se centra en cómo los empleados transmiten información, ideas y feedback a sus superiores. Esta interacción es vital para la toma de decisiones

informadas y para que los líderes comprendan las inquietudes y necesidades de su equipo (Claro et al., 2022).

También se tiene como dimensión a las barreras de accesibilidad e interpretación, centrándose en los obstáculos que pueden dificultar la recepción y comprensión de la información dentro de la organización. Las barreras pueden incluir limitaciones físicas, como la falta de acceso a canales de comunicación, o barreras psicológicas, como la interpretación errónea de los mensajes debido a diferencias culturales o contextuales (Villalobos, 2020).

El indicador que precede a esta dimensión es la comprensión de la información, la cual aborda los obstáculos que pueden dificultar la recepción y comprensión de la información. Las barreras pueden ser físicas, como la falta de acceso a canales de comunicación, o psicológicas, como la interpretación errónea de los mensajes, siendo fundamental identificar y superar estas barreras para mejorar la efectividad comunicativa (Ocampo, 2019).

La cuarta dimensión es la redundancia de información, la cual se refiere a la repetición de mensajes o datos en la comunicación organizacional, esta repetición puede ser útil para reforzar la información clave, también puede generar confusión si no se gestiona adecuadamente. La interpretación de la información redundante es crítica, ya que una mala interpretación puede llevar a malentendidos y a la desinformación (Villalobos, 2020).

El indicador para esta dimensión es la interpretación de la información, la cual se refiere a la repetición de mensajes o datos dentro de la organización. Siendo útil para reforzar ciertos puntos difíciles de recordar (Vásconez et al., 2020).

Por otro lado, se tiene al compromiso organizacional, el cual recae en diferentes teorías, entre ellas se tiene a la teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen, esta teoría propone que el compromiso organizacional se compone de tres componentes: el compromiso afectivo (vínculo emocional con la organización), el compromiso de continuidad (percepción de costos asociados a dejar la organización) y el compromiso normativo (sentido de obligación hacia la organización), permitiendo entender que el compromiso se da a través de la motivación (Ávila y Pascual, 2020).

También esta la teoría de la equidad, la cual indica que los trabajadores evalúan su compromiso organizacional en función de la equidad en las recompensas

y el reconocimiento que reciben en comparación con sus colegas. Esto se inclina a la percepción de justicia en el lugar de trabajo para lograr que los trabajadores mantengan un alto nivel de compromiso (Sánchez, 2022). Así mismo, se tiene a la teoría de la expectativa, la cual resalta el compromiso de un empleado a través de sus propias expectativas sobre los resultados de su esfuerzo, en ella se enfatiza la importancia de establecer metas claras y proporcionar retroalimentación positiva para fomentar el compromiso (Guirado, 2019).

Por consiguiente, el compromiso organizacional se refiere a la devoción y de un trabajador con su puesto de trabajo, reflejándose en la predisposición de la persona para defender sus actividades diarias y permanecer en ellas (Bernal et al., 2021). También se dice que es la satisfacción personal y orgullo que siente un trabajador hacia el lugar donde labora, esto se asocia directamente con la parte afectiva del trabajador (Coronado et al., 2020). Del mismo modo se dice que es el valor que el trabajador le da a la organización, reflejándose en el alcance de las metas y objetivos propuestos (Baez et al., 2019).

Entre las dimensiones del compromiso organizacional, se tiene a tres: compromiso afectivo, identificación de objetivos y valores, y la moral (Fonseca et al., 2019).

En la primera dimensión se refleja la identificación personal con los valores y la misión de la empresa, siendo el valor emotivo que tiene el trabajador para alcanzar las metas de la empresa y cumplir con la misión y visión organizacional. Cuando los empleados sienten un fuerte compromiso afectivo, son más propensos a ser proactivos y trabajar en conjunto (Fonseca et al., 2019).

El indicador de esta dimensión es la valoración emocional, centrándose en la parte emotiva. Esta valoración es el deseo de contribuir al éxito de la empresa, reflejando lealtad y un mayor esfuerzo hacia las tareas encomendadas (Salguero y García, 2024).

En la dimensión identificación de objetivos y valores se dice que es la alineación entre las metas y las aspiraciones que tiene el propio trabajador. Con esta dimensión se comprende la claridad de los objetivos organizacionales en relación con los miembros del equipo de trabajo (Fonseca et al., 2019).

El indicador de dicha dimensión son las normas y valores, es decir, cuando un trabajador comprende y se identifica con las normas y valores de la empresa, su

compromiso es mucho mayor, ya que sienten que su trabajo tiene el mismo fin que ellos buscaban (Sarmiento et al., 2023).

Finalmente, esta la dimensión moral, la cual se basa en los principios de los trabajadores en relación a las tareas que ejecutan, teniendo en cuenta los términos financieros y no financieros, además, el ambiente debe ser adecuado, para que así los trabajadores se sientan importantes para la empresa, esto permite fortalecer el aspecto moral de cada uno de ellos (Fonseca et al., 2019).

El indicador de esta dimensión es la retribución, asociándose con el bienestar general y la satisfacción con las recompensas brindadas por el empleador. Un nivel alto de moral refuerza el compromiso organizacional, ya que los trabajadores consideran justa y equitativa los acuerdos hechos con la empresa, siendo clave para mantener una buena moral y un alto compromiso (Eriksoon et al., 2023).

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

2.1.1. Enfoque de investigación

Fue cuantitativo debido a que la investigación se concentró en el análisis estadístico en base a la recopilación de información a través de encuestas, y el análisis de relación para lograr responder a las preguntas planteadas por el investigador.

2.1.2. Tipo de investigación

De acuerdo a la finalidad, fue de tipo básica porque en base a la investigación se formuló problemas o hipótesis para resolver dificultades de la sociedad, generando conocimientos nuevos sobre un hecho, con las que se propone estrategias de solución.

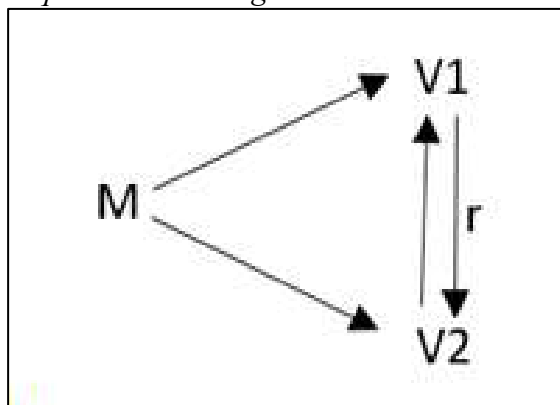
De otro lado, según su profundidad fue una investigación relacional, el cual está orientado a conocer la asociación de fenómenos y sus dimensiones.

2.2. Diseño de investigación

Fue de diseño no experimental, según Villanueva (2022), donde no se manipula variables, basándose en la observación de un hecho. Además, fue descriptivo – correlacional, ya que se describió la relación de los fenómenos estudiados. Así también, el corte fue transversal, pues la recolección fue en un solo tiempo, sin interferir nuevamente en la población estudiada.

Figura 1

Esquema de investigación



Nota: Modelo de Villanueva (2022)

Donde:

M : Participantes

V1 : Primera observación.

V2 : Segunda observación.

r : Asociación.

2.3. Población, muestra y muestreo

Conformada por el grupo de administrativos de las diferentes áreas de una municipalidad distrital de Ocros-Ayacucho con un total de 37 trabajadores entre nombrados y CAS. Por lo tanto, la población es el grupo direccionado a la investigación.

Además, se consideraron criterios de selección, entre los criterios de inclusión se tuvo a trabajadores de toda edad y de ambos sexos. Mientras que los criterios de exclusión fueron, los trabajadores que estén de vacaciones, licencia o lleven laborando menos de un mes en la municipalidad.

Por otro lado, la muestra estuvo constituida por el mismo total, siendo los 37 trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de Ocros, esto fue equivalente a la población. Es preciso indicar que esta muestra se le denomina censal, siendo aquella muestra que es igual a la población.

Dicho esto, el muestreo empleado fue el no probabilístico por conveniencia, este muestreo se empleó porque es aquel que no hace uso de ninguna fórmula para obtener la muestra, sino más bien se basa en el criterio del propio investigador.

Por lo tanto, la unidad de análisis, es cada uno de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de Ocros.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Se usó la encuesta como técnica de recolección de información siendo aquella que se emplea cuando se busca recolectar información numérica, ya que facilita la recolección de información, ayudando así al tratamiento de datos estadísticos.

Por otro lado, el instrumento empleado fue el cuestionario, el cual es una herramienta útil para recolectar información estadística de manera rápida a través de opciones de respuestas cortas y entendibles.

En el cuestionario de comunicación interna se consideró 23 preguntas, divididas en 4 dimensiones. En la dimensión comunicación descendente se tuvo 9 preguntas, en la dimensión ascendente se tuvo 10 preguntas, en la dimensión barreras de accesibilidad e interpretación se tuvo 2 preguntas y en la dimensión redundancia de información se tuvo 2 preguntas.

En el cuestionario compromiso organizacional se consideró 12 preguntas en total, divididas en 3 dimensiones. En la dimensión compromiso afectivo se tuvo 4 preguntas, igual para la dimensión identificación de objetivos y valores, y la dimensión moral.

Ambos cuestionarios usaron la escala Likert del 1 al 5. (Ver anexo 1).

Por otro lado, ambos cuestionarios, tuvieron validez previa, de autores que publicaron artículos científicos sobre validez y consistencia interna. El cuestionario de comunicación interna le pertenece a Villalobos (2020) y el cuestionario de compromiso organizacional a Fonseca et al. (2019). A pesar de ello, se volvió a realizar la validación por tres expertos en el tema (Ver anexo 7).

Así mismo, es preciso indicar que se efectuó la consistencia interna de los instrumentos, participando 15 trabajadores administrativos. Los resultados indicaron un Alfa de Cronbach de 0.986 para comunicación interna y 0.904 para compromiso organizacional, afirmando así que ambos cuestionarios, fueron idóneos para la investigación (Ver anexo 7).

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Después de definir los instrumentos y contrastar que fueron confiables, se procedió a aplicar a la muestra; con ello se obtuvo los datos necesarios para estructurar los resultados. El procesamiento se efectuó en Excel y SPSS v. 26. En el Excel se tabuló las respuestas de los participantes, mientras que, en el SPSS, se pudo obtener las tablas y figuras de tipo descriptivo (tablas y figuras de frecuencia) y también las tablas de tipo inferencial (pruebas de hipótesis a través del uso de la prueba de normalidad, donde se obtuvo datos < 0.000 siendo no paramétricos y por ello se usó la prueba de Rho Spearman). Finalmente, se analizó cada tabla por medio de la interpretación.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Los participantes fueron respaldados con el anonimato, también se respetó la opinión de cada uno de los encuestados. Así mismo se cumplió con el principio de autonomía, justicia, de beneficencia y no maleficencia.

Autonomía:

El estudio actual implicó que los participantes elijan libremente su colaboración en este estudio, luego de ser informados con claridad sobre el propósito que tuvo la investigación (Beauchamp & Childress, 2019).

Justicia:

Esta investigación se basó en los principios fundamentales de justicia, al otorgar un trato equitativo a todos los involucrados en el estudio, evitando cualquier tipo de sesgo o discriminación durante la recolección y análisis de datos (Beauchamp & Childress, 2019).

Beneficencia y no maleficencia:

Se basó en principios éticos que generaron resultados útiles para mejorar procesos administrativos, beneficiando tanto a los participantes como a la sociedad. Además, se evitó acciones que pudieran causar daño, protegiendo la confidencialidad, la integridad y el bienestar del cada colaborador participante en este estudio (Beauchamp & Childress, 2019).

Finalmente se respetó las normas APA 7ma edición, utilizando en todo momento el parafraseo, para que así no se incurra en el plagio.

III. RESULTADOS

3.1.Resultados descriptivos

Tabla 1

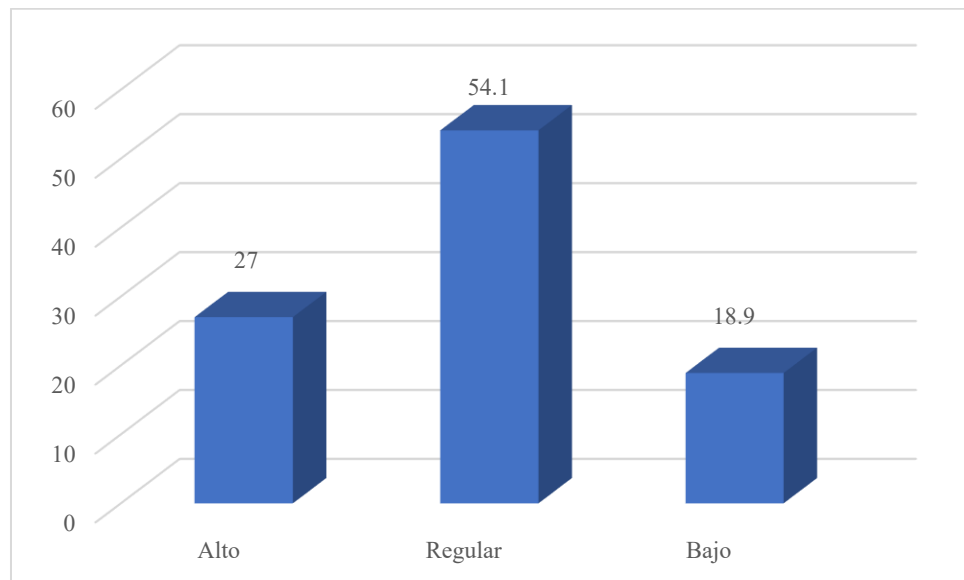
Niveles VI

Niveles	F	%
Alto	10	27.0
Regular	20	54.1
Bajo	7	18.9
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 2

Niveles VI



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 1 como figura 2, se identificó un nivel regular del 54.1%, seguido del nivel alto con 27.0% y bajo de 18.9%. Esto permitió indicar que la comunicación interna necesita mejorar.

Tabla 2

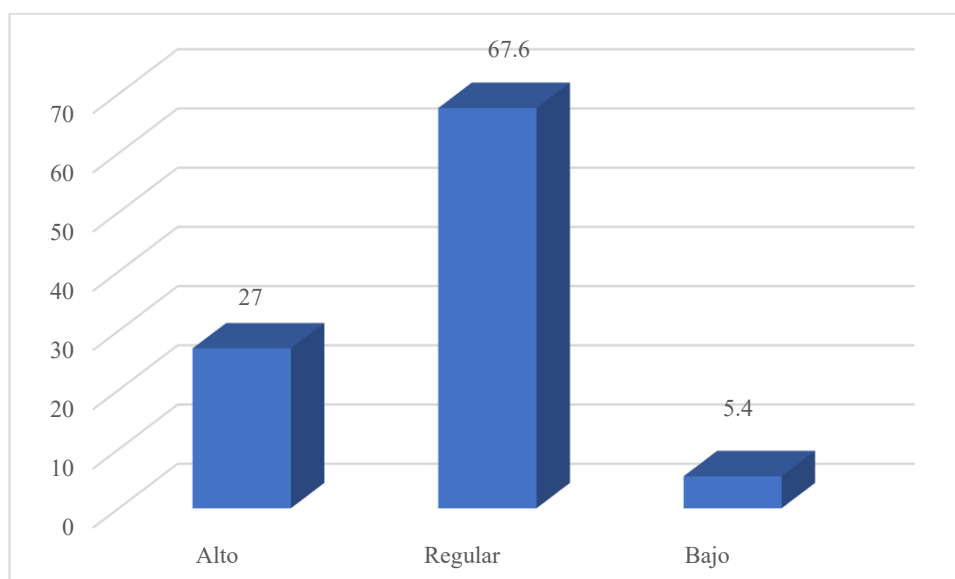
Niveles D1 VI

Niveles	F	%
Alto	10	27.0
Regular	25	67.6
Bajo	2	5.40
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 3

Niveles D1 VI



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 2 como figura 3, se identificó un nivel regular del 67.6%, seguido del nivel alto con 27.0% y bajo de 5.4%. Esto permitió indicar que la comunicación descendente también necesita mejorar.

Tabla 3

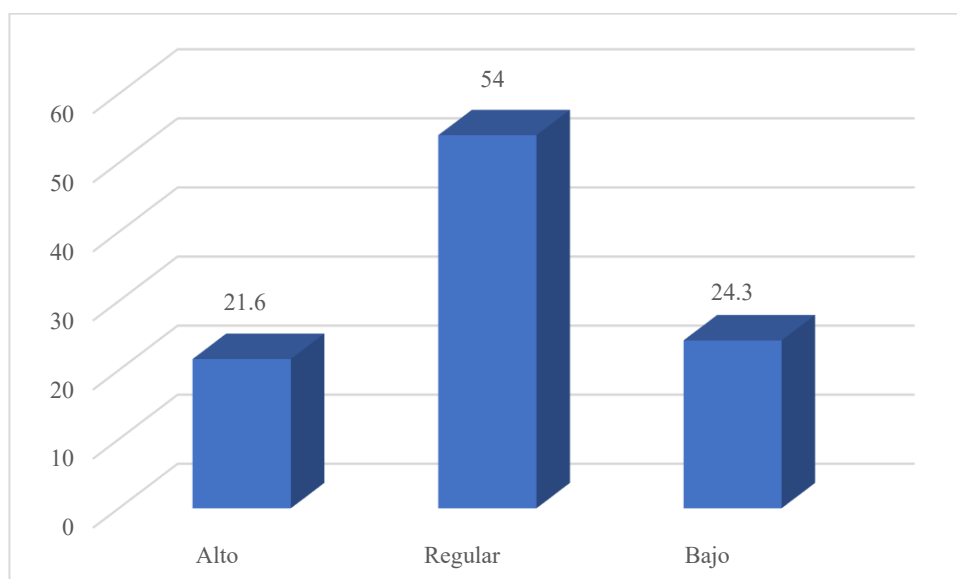
Niveles D2 VI

Niveles	F	%
Alto	8	21.6
Regular	20	54.0
Bajo	9	24.3
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 4

Niveles D2 VI



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 3 como figura 4, se identificó un nivel regular del 54.0%, seguido del nivel bajo de 24.3% y alto de 21.6%. Esto permitió indicar que la comunicación ascendente también necesita mejorar.

Tabla 4

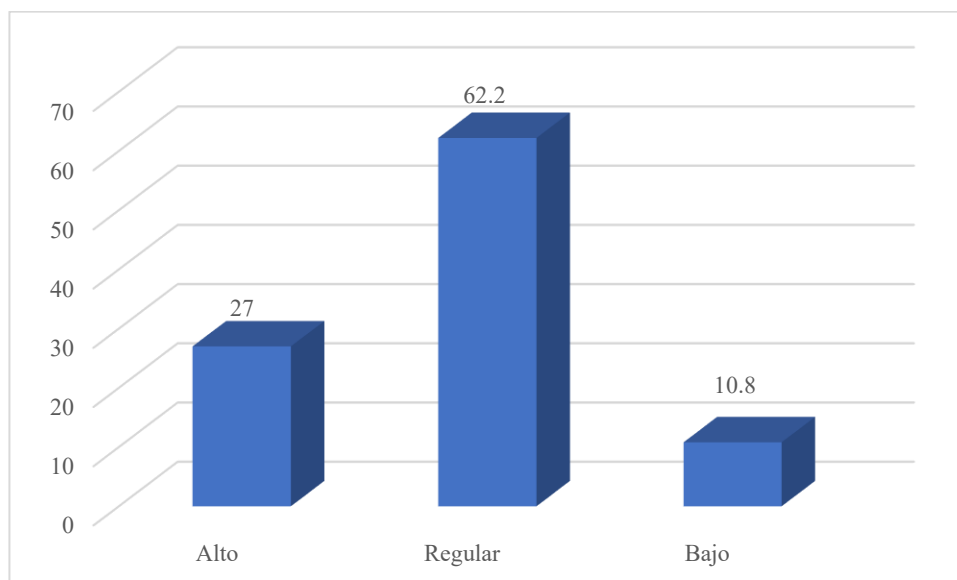
Niveles D3 VI

Niveles	F	%
Alto	10	27.0
Regular	23	62.2
Bajo	4	10.8
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 5

Niveles D3 VI



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 4 como figura 5, se identificó un nivel regular del 62.2%, seguido del nivel alto de 27.0% y bajo de 10.8%. Esto permitió indicar que las barreras de accesibilidad e interpretación no son las mejores.

Tabla 5

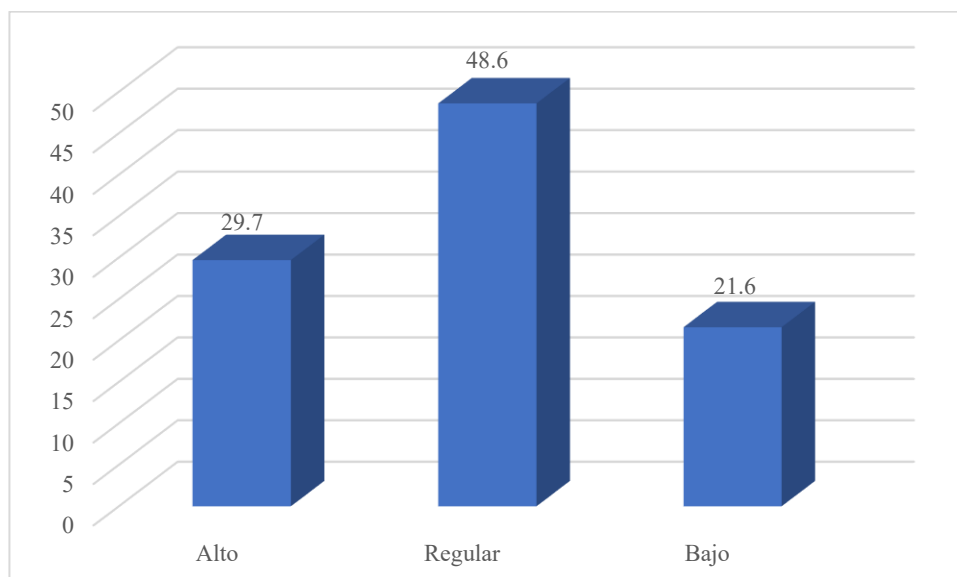
Niveles D4 VI

Niveles	F	%
Alto	11	29.7
Regular	18	48.6
Bajo	8	21.6
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 6

Niveles D4 VI



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 5 como figura 6, se identificó un nivel regular del 48.6%, seguido del nivel alto de 29.7% y bajo de 21.6%. Esto permitió indicar que la información se repite regularmente en la municipalidad.

He2. El nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocros Huamanga, 2025, fue regular.

Tabla 6

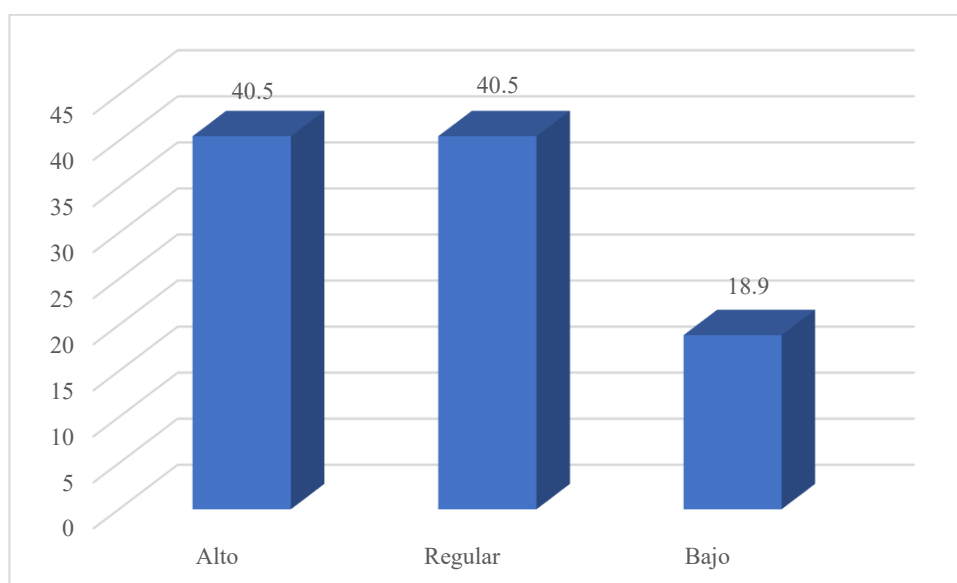
Niveles V2

Niveles	F	%
Alto	15	40.5
Regular	15	40.5
Bajo	7	18.9
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 7

Niveles V2



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 6 como figura 7, se identificó un nivel regular del 40.5%, siendo igual en el nivel alto y en el nivel bajo se obtuvo un 18.9%. Esto permitió indicar que el compromiso organizacional necesita de todas maneras atención.

Tabla 7

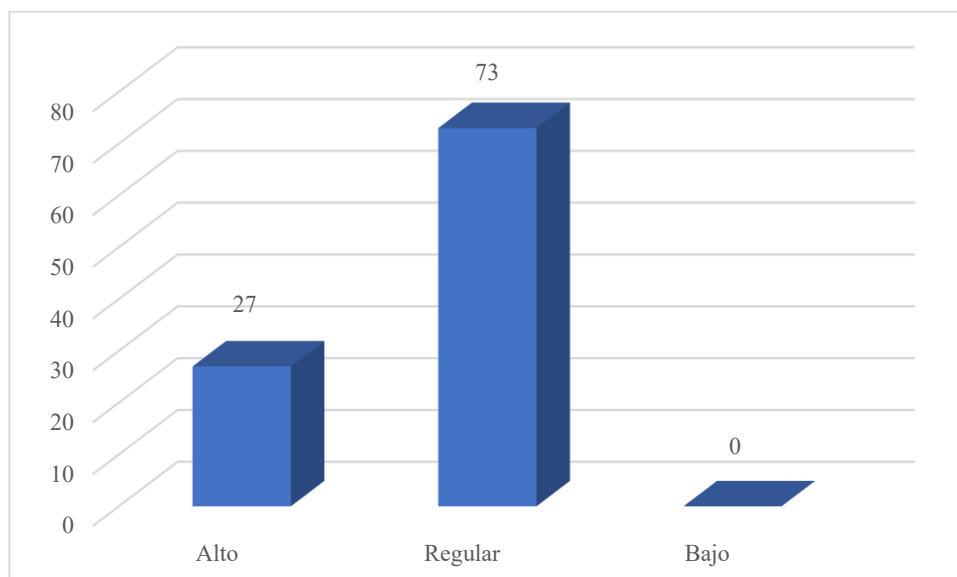
Niveles D1 V2

Niveles	F	%
Alto	10	27.0
Regular	27	73.0
Bajo	0	00.0
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 8

Niveles D1 V2



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 7 como figura 8, se identificó un nivel regular del 73.0%, seguido del nivel alto con 27.0%. Esto permitió indicar que el compromiso afectivo por parte de los trabajadores no es totalmente pleno.

Tabla 8

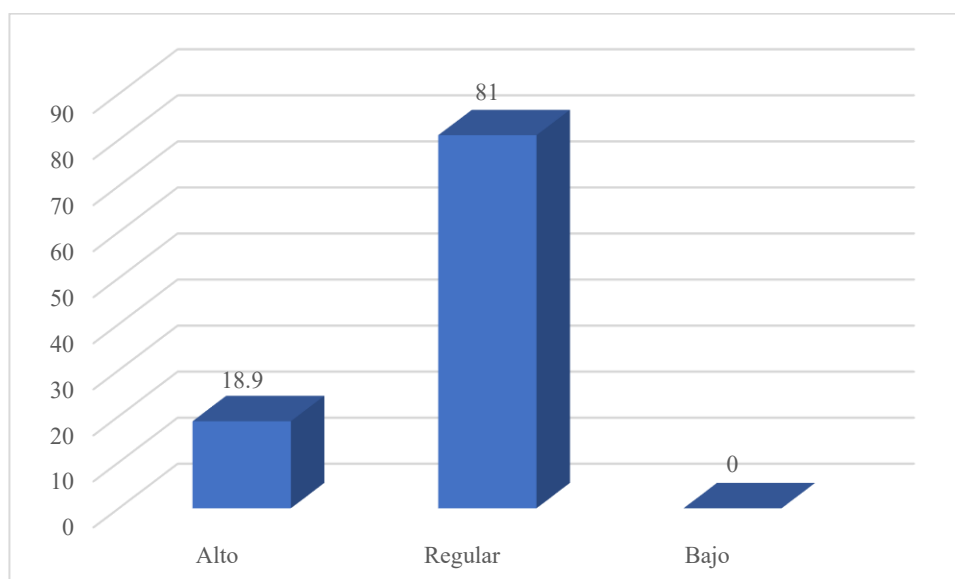
Niveles D2 V2

Niveles	F	%
Alto	7	18.9
Regular	30	81.0
Bajo	0	00.0
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 9

Niveles D2 V2



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 8 como figura 9, se identificó un nivel regular del 81%, seguido del nivel alto con 18.9%. Esto permitió indicar que no se goza de una adecuada identificación de objetivos y valores.

Tabla 9

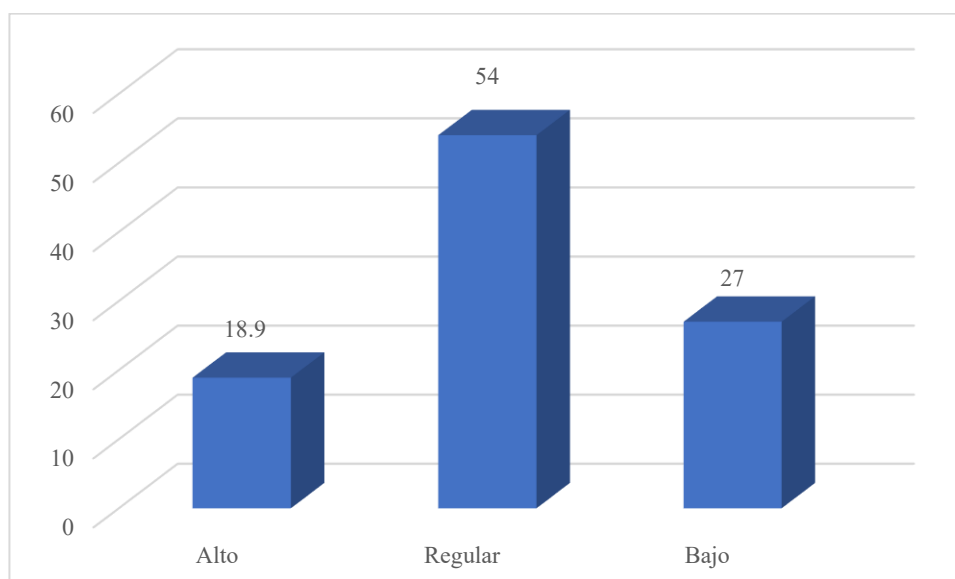
Niveles D3 V2

Niveles	F	%
Alto	7	18.9
Regular	20	54.0
Bajo	10	27.0
Total	37	100.0

Nota. Datos procesados a través del Excel.

Figura 10

Niveles D3 V2



Nota. Datos procesados a través del Excel.

Descripción

Tanto en la tabla 9 como figura 10, se identificó un nivel regular del 54%, seguido del nivel bajo con 27% y alto con 18.9%. Esto permitió indicar que moralmente el compromiso con la organización no fue pleno.

3.2.Resultados inferenciales

Tabla 10

Shapiro Wilk

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1	0.674	37	0.000
D1. V1	0.456	37	0.000
D2. V1	0.754	37	0.000
D3. V1	0.356	37	0.000
D4. V1	0.643	37	0.000
V2	0.642	37	0.000
D1. V2	0.785	37	0.000
D2. V2	0.794	37	0.000
D3. V2	0.834	37	0.000

Nota. Datos procesados a través del SPSS v.27.

Descripción

A través de la tabla 10, se identificó por medio de Shapiro Wilk, que fue una prueba para muestras menores a 50 participantes, que la significancia fue < 0.05 siendo 0.000, esto permitió afirmar que los datos no tuvieron una distribución normal, dando a paso a indicar que la prueba de hipótesis se efectuó a través de la prueba de Rho Spearman.

Contraste de la hipótesis general

Tabla 11

Relación general

Compromiso organizacional			
	N	Rho	Sig. (Bilateral)
Comunicación interna	37	0.895	0.000

Nota. Datos procesados a través del SPSS v.27.

Descripción

En la tabla 11, se determinó una relación significativa de $0.000 < 0.05$, teniendo un grado de relación positivo alto de 0.895, con ello, se aceptó la H_a , afirmando que si existió relación entre los fenómenos estudiados.

Contraste de la hipótesis específica 3

Tabla 12

Relación de dimensiones de V1 y V2

Dimensiones de la comunicación interna	N	Compromiso organizacional	
		Rho	Sig. (Bilateral)
D1	37	0.854	0.000
D2	37	0.678	0.000
D3	37	0.742	0.000
D4	37	0.723	0.000

Nota. Datos procesados a través del SPSS v.27.

Descripción

En la tabla 12, se determinó una relación significativa de $0.000 < 0.05$ entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional, teniendo un grado de relación positivo alto con la comunicación descendente (0.854), mientras que con la dimensión comunicación ascendente (0.678), barreras de accesibilidad e interpretación (0.742) y redundancia de información (0.723) fue positiva moderada, con ello, se aceptó la H_a , afirmando que si existió relación entre los fenómenos estudiados.

IV. DISCUSIÓN

En el análisis del objetivo general, se determinó la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, se observó una correlación significativa y positiva (Rho: 0.895, Sig.: 0.000) en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga (2025). Este hallazgo resalta la importancia de integrar acciones que fortalezcan ambas variables, lo que coincide con los resultados de Melga et al. (2024), quienes en México encontraron una asociación entre la motivación a través de la comunicación y el compromiso organizacional, reportando un coeficiente de 0.451 y un valor p de 0.000. Sin embargo, Cantú et al. (2023) señalaron una falta de correlación en su estudio, con un valor p de 0.116, sugiriendo que factores como la motivación y el liderazgo pueden influir en la relación entre comunicación y compromiso. Por otro lado, Valencia y Castaño (2023) identificaron una consistencia significativa ($p < 0.05$) con una fuerza relacional de 0.567, indicando que una comunicación efectiva puede promover la felicidad laboral y, por ende, el compromiso. Asimismo, Cosavalente y Leyva (2021) reportaron una asociación positiva moderada ($Rho = 0.691$, $p = 0.000$), lo que reafirma la relevancia de la comunicación interna en el compromiso organizacional. Las teorías que sustentan estos hallazgos, como la comunicación transaccional, que enfatiza la importancia de un flujo dinámico y continuo de información (Durán et al., 2017), y la teoría de la equidad, que destaca la percepción de justicia en las recompensas (Sánchez, 2022), complementan la discusión al señalar que la comunicación no solo es un medio, sino un proceso que influye en la percepción y el compromiso de los empleados. Finalmente, la teoría de la expectativa (Guirado, 2019) refuerza la idea de que el compromiso se ve afectado por las expectativas de los trabajadores sobre los resultados de su esfuerzo, lo que subraya la necesidad de establecer metas claras y proporcionar retroalimentación constante para fomentar el compromiso organizacional.

En la evaluación del objetivo específico 1, se identificó el nivel de comunicación interna en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga (2025), se encontró que la comunicación general es regular (54.1%), con dimensiones específicas como la comunicación descendente (67.6%) y ascendente (54.0%), además de barreras de accesibilidad e interpretación (62.2%) y redundancia de la información (48.6%). Estos resultados evidencian la necesidad de implementar programas que fortalezcan la comunicación interna, lo cual se alinea con los hallazgos de Vargas y Machicao (2020), quienes, al comparar el compromiso organizacional entre trabajadores con e sin hijos en La

Paz, encontraron un compromiso medio alto del 58.80%. A pesar de este nivel, señalaron que el compromiso afectivo (75.68%), de permanencia (59.47%) y normativo (71.03%) no es total, debido a factores como la carga personal. Además, Cervera y Fernández (2024) enfatizan que la comunicación interna no solo permite la retroalimentación entre empleados, sino que es esencial para la mejora continua y el ajuste de estrategias. Un clima organizacional positivo, como señalan Cuenca y Verazzi (2019), puede fomentar un ambiente colaborativo, mientras que un clima negativo puede resultar en problemas y falta de compromiso. Por lo tanto, la mejora en la comunicación interna es crucial no solo para elevar los niveles de compromiso, sino también para crear un entorno laboral más saludable y productivo.

En el análisis del objetivo específico 2, se identificó el nivel del compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga (2025), se identificó un nivel regular (40.5%), aunque se observaron dimensiones más positivas como el compromiso afectivo (73.0%), la identificación de objetivos y valores (81.0%) y el compromiso moral (54.0%). Estos resultados sugieren que es necesario implementar acciones que fortalezcan los lazos entre los trabajadores y la municipalidad. Este hallazgo es coherente con el estudio de Vargas y Machicao (2020), quienes, al comparar el compromiso organizacional de trabajadores con e sin hijos en La Paz, reportaron un compromiso medio alto del 58.80%, con niveles similares en el compromiso afectivo (75.68%), de permanencia (59.47%) y normativo (71.03%). Sin embargo, señalaron que el compromiso no es total debido a factores como la carga personal. El compromiso organizacional se entiende como la devoción de un trabajador hacia su puesto, lo que se refleja en su disposición para defender sus actividades diarias y permanecer en la organización (Bernal et al., 2021). Además, se asocia con la satisfacción personal y el orgullo que siente un trabajador hacia su lugar de trabajo, lo cual está directamente relacionado con la dimensión afectiva del compromiso (Coronado et al., 2020). Asimismo, el compromiso también se manifiesta en el valor que el trabajador asigna a la organización, lo que impacta en el logro de las metas y objetivos propuestos (Baez et al., 2019). Por lo tanto, es fundamental abordar las áreas de mejora en el compromiso organizacional para optimizar el desempeño y la retención del personal en la municipalidad.

Finalmente, se determinó la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga

(2025), encontrándose una relación significativa en todas las dimensiones (Sig. = 0.000). La relación fue alta con la dimensión dos (Rho: 0.854) y moderada con la tercera dimensión (Rho: 0.678), barreras de accesibilidad e interpretación (Rho: 0.742) y redundancia de información (Rho: 0.723). Esto resalta la importancia de intervenir en cada dimensión para mejorar tanto la comunicación como el compromiso de los trabajadores hacia la entidad. De manera similar, Saldaña et al. (2023) investigaron la asociación entre estos fenómenos, utilizando un modelo relacional con 135 colaboradores y escalas ordinales como instrumentos. Se consolidó asociación de 0.586 con un $p = 0.000 < 0.05$, manteniendo niveles regulares de comunicación y compromiso, aproximándose al 50%. Esto permite concluir que existe una asociación, sugiriendo que la comunicación interna mejora el compromiso organizacional.

Arce (2022) también analizó la relación entre estas variables, con un modelo relacional y 32 colaboradores. Los resultados impartieron un valor relacional de 0.717, siendo alta, y un error nulo de $0.000 < 0.01$, confirmando la existencia de una relación entre fenómenos. Se observó un nivel regular del 53.1% en la comunicación interna y el compromiso organizacional, con niveles específicos de comunicación ascendente (46.9%), descendente (53.1%) y horizontal (56.3%). El compromiso afectivo fue del 56.3%, con un 50% en el de continuidad y 40.6% en el normativo. La asociación identificada es relevante para mejorar las prácticas laborales en la entidad pública. Así mismo con Loyola (2024) también se sustenta, pues el autor habla de un plan de comunicación interna para fortalecer el compromiso organizacional, utilizando un modelo relacional con 31 colaboradores. Los resultados mostraron una comunicación interna baja del 58.1% y un compromiso del 45.2%, con un plan significativo ($0.000 < 0.05$). Esto recalca la necesidad de la comunicación para el compromiso. Además, también se asocia con la teoría la cual se refiere al flujo de información, la efectividad de la comunicación impacta en la claridad de expectativas y en la alineación de los empleados con los objetivos organizacionales, fomentando confianza y compromiso (Villalobos, 2020).

Por lo tanto, una de las limitaciones en la aplicación de cuestionarios fue el tiempo restringido para la realización de la tesis. La recolección de datos a través de encuestas puede verse afectada por la disponibilidad y disposición de los participantes, lo que puede limitar la cantidad de respuestas obtenidas y, por ende, la representatividad de los resultados. Además, el tiempo limitado impidió realizar un seguimiento más exhaustivo de las

respuestas, lo que podría haber proporcionado una visión más profunda sobre las percepciones de los trabajadores.

Para mejorar, se sugiere la implementación de un diseño preexperimental que incluya intervenciones específicas y la evaluación de sus efectos. Así, se podrían medir los cambios en el compromiso organizacional a través de cuestionarios antes y después de la intervención. Esta metodología no solo facilitaría la identificación de la efectividad de las acciones implementadas, sino que también permitiría ajustar las estrategias en función de los resultados obtenidos, promoviendo así un ambiente laboral más colaborativo y comprometido.

V. CONCLUSIONES

Se determinó significancia en la asociación, siendo también positiva y alta (Rho: 0.895, Sig.: 0.000) entre las dos variables en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Esto confirma la necesidad de integrar acciones que ayuden a fortalecer ambas variables para beneficio de los trabajadores y la misma entidad.

Se identificó el nivel de la primera variable y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025; siendo sobre todo regular en la comunicación interna (54.1%), comunicación descendente (67.6%), comunicación ascendente (54.0%), las barreras (62.2%) y redundancia de la información (48.6%). Esto quiere decir que se necesita establecer programas que permitan fortalecer la comunicación interna.

Se identificó el nivel de la segunda variable y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025; siendo sobre todo regular en el compromiso organizacional (40.5%), compromiso afectivo (73.0%), identificación de objetivos y valores (81.0%) y moral (54.0%). Esto permite afirmar que se necesita mejorar el compromiso de los trabajadores a través de acciones que fortalezcan los lazos con la municipalidad.

Se determinó la relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Siendo significativa en cada una de ellas (Sig. = 0.000), pero alta con la comunicación descendente (Rho: 0.854) y moderada con la comunicación ascendentes (Rho: 0.678), barreras de accesibilidad e interpretación (Rho: 0.742) y redundancia de información (Rho: 0.723). De tal forma, es importante intervenir en cada dimensión para mejorar la comunicación y por ende el compromiso del trabajador hacia la entidad.

VI. RECOMENDACIONES

El gerente debe invertir en programas de fortalecimiento de la comunicación interna, con el objetivo de poder tener una mejor interacción y así lograr el cumplimiento de las metas de cada área y de la misma municipalidad.

Al jefe del talento humano, se recomienda realizar trimestralmente, charlas de integración laboral, para que así mejore el clima de trabajo y se consolide el compromiso.

Se recomienda al alcalde, ser quien incentive a los superiores y trabajadores de distintas áreas a interactuar fluidamente, buscando una comunicación paralela y transversal, con el objetivo de poder escuchar posibles sugerencias o problemas que están pasando desapercibidos.

Se recomienda al alcalde romper con las barreras que dificultan la comunicación asertiva; esto se puede lograr a través de reuniones donde se dé a conocer que el alcalde está dispuesto a escuchar a cualquier trabajador. De esta forma se podrá obtener una mayor interacción y lograr fortalecer el compromiso organizacional.

Se recomienda a los jefes de cada área incentivar a sus colaboradores a través de premios o reconocimientos trimestrales, de esta manera se podrá fortalecer el compromiso organizacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, C. (2023). Constata diversos problemas de Trujillo. *Congreso de La República*.
<https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/constata-diversos-problemas-de-trujillo/>
- Agüero, J. (2022). *Defensoría del Pueblo: Municipalidad Provincial de Trujillo es la entidad más quejada del año 2022 en La Libertad*.
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidad-provincial-de-trujillo-es-la-entidad-mas-quejada-del-ano-2022-en-la-libertad/>
- Arce, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de auditoría y contraloría de la financiera oh, San Borja – 2022* [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma.
https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2157/12-29-2022_115851535_ArceCastilloJonathanGianfranco.pdf?sequence=1&isAllo wed=y
- Ávila, S. y Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales*, 2(1), 201-226.
<https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R. y Lao, Y. (2019). Conceptual model of organizational commitment in Cuban enterprises. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics* (8th ed.). Oxford University Press.
<https://cioms.ch/publications/product/international-ethical-guidelines-for-health-related-research-involving-humans>

- Bernal González, I., Ruíz Mezquiti, L. A., & Pastrana Zúñiga, J. L. (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>
- Bolton, M. (2024). Suecia: un estudio revela que 7 de cada 10 trabajadores del comercio minorista trabajan cuando están enfermos. *UNI Global Unión*. <https://uniglobalunion.org/es/news/7-out-of-10-retail-workers-work-when-sick/>
- Cáceres, S. (2020). *Resultados VIII Encuesta Comunicación Interna Chile y Perú 2020 y Encuesta Comunicación COVID-19*. UDD. <https://comunicaciones.udd.cl/noticias/2020/05/resultados-viii-encuesta-comunicacion-interna-chile-y-peru-2020-y-encuesta-comunicacion-covid-19/>
- Cantú, N., Pedraza, N. y Madero, S. (2023). Relationship between work environment, satisfaction, commitment, and performance of human capital in a higher education campus. *Formación Universitaria*, 16(4), 11-20. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000400011>
- Cavero López, S. M. (2024). La libertad de expresión en el trabajo: una innovadora contribución a entornos laborales seguros y saludables. *Laborem*, 22(29), 19–38. <https://doi.org/10.56932/laborem.22.29.1>
- Cervera, A. y Fernández, R. (2024). *Comunicación Global. Desafíos, estrategias y perspectivas para un mundo conectado*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/COMUNICACION%20GLOBAL_Desaf%20dos_estrategi/sTggEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Claro, C., Ayala, M. y 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), 1-27. <http://www.scielo.org.co/pdf/angr/v21n41/1692-2522-angr-21-41-e204.pdf>

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A. y Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional. Antecedentes y consecuencias. *ConCiencia Tecnológica*, 60(1), 1-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823661>
- Cosavalente, K. y Leyva, J. (2021). Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la empresa programa de capacitación y formación docente, Trujillo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo, 2021]. Repositorio UCT. <https://repositorio.uct.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e83c149e-12fb-41f2-bf98-f55c0ad2a873/content>
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Gu%C3%ADa_fundamental_de_la_comunicaci%C3%B3n_in/mxSzDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Díaz Muñoz, R. E., & Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28-41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Díaz, R. Teoría de la comunicación corporativa. *Polo del conocimiento*, 6(3), 2393-2416. <https://doi.org/10.23857/pcv6i3.2519>
- Durán, J., Buenrostro, P. y García, R. (2017). Análisis Transaccional de Eric Berne: una revisión crítica de su dimensión política como dispositivo de control. *Teoría y Crítica de la Psicología*, 9(1), 82-97. <http://www.teocripsi.com/ojs/>
- Eriksoon, T., Näppä, A. y Robertson, J. (2023). Crafting a paying-it-forward mindset in business: Five principles for a competitive employer branding advantage. *Business Horizons*, 66(1), 51-64. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0007681322000015>

- Fonseca, J., Cruz, C. y Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: Evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología*, 37(1), 1-23. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- García, J. (2022). *La comunicación interna*. Ediciones Diaz de Santos S.A. https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_interna/ttSdEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- García, J. (2015). *Comunicar en la Sociedad Red. Teorías, modelos y prácticas*. Editorial UOC, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicar_en_la_sociedad_red/pQiBswEACAAJ?hl=es
- Goren, N. (2021). *Feminismos: experiencias sindicales y laborales en Argentina*. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/15203/1/Feminismos-experiencias.pdf>
- Kamal, N., Najah, S. y Maidin, A. (2023). Communication Barriers in Work Environment: Understanding Impact and Challenges. *Business & Social Sciences*, 13(11), 1489-1503. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v13-i11/19498>
- Loyola, N. y Herbias, M. (2024). *Plan de comunicación interna para mejorar el compromiso organizacional en docentes de una I.E. privada del distrito de Virú, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/95f84cdf-54a1-4a6a-ab09-d6a80f1b6cf5/content>
- Macetas, M. y Carhuanchó, I. (2025). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Revista Espacios*, 45(5), 106-119. <https://ve.scielo.org/pdf/espacios/v45n5/0798-1015-espacios-45-05-106.pdf>

- Mandujano, Y. (2020). Revisiting the model of the Japanese corporate culture and the importance of its comprehension in Latin America. *RUANOVA*, 1(1), 83-104. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.21.5>
- Melgar, J., Poxtan, D., Ramos, P. y Leiner, M. (2024). Extrinsic and intrinsic motivation and its relationship with the organizational commitment of production operators of the Maquiladora Export Industry (IME) of Ciudad Juárez, México. *Revista Espacios*, 45(03), 36-48. <https://ve.scielo.org/pdf/espacios/v45n3/0798-1015-espacios-45-03-36.pdf>
- Mishima, M. (2024). Arequipa figura como la segunda región con mayor cantidad de notificaciones por accidentes de trabajo entre enero y febrero de 2024. *EY Comunicado de Prensa*. https://www.ey.com/es_pe/newsroom/2024/04/arequipa-accidentes-laborales
- Nina Apaza, S. J. (2025). Comunicación interna y compromiso organizacional en docentes de una universidad estatal. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 16(1), 19-31. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.1.1262>
- Ocampo, A. (2019). La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades. *Pilquen*, 16(2), 59-74.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021). El 75% de trabajadores peruanos pide una relación más cercana con sus jefes. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/el-75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes-nndc-noticia/>
- Pacheco-Rodríguez, M. G., y Álvarez-Avilés, E. A. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *INNOVA Research Journal*, 7(3.2), 51-71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>

- Royo, J. (2024). Brasil cierra el año con el desempleo más bajo en más de una década. *El País*. <https://elpais.com/america/2024-12-28/brasil-cierra-el-ano-con-el-desempleo-mas-bajo-en-mas-de-una-decada.html>
- Salazar, E. (2024). El 80% de empresas en el Perú tuvo iguales o peores conflictos laborales que hace un año atrás, sobre todo por falta de pago. *Infobae*. <https://www.infobae.com/peru/2024/11/27/el-80-de-empresas-en-el-peru-tuvo-iguales-o-peores-conflictos-laborales-que-hace-un-ano-atras-sobre-todo-por-falta-de-pago/>
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Salguero, N. y García, C. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6), 44-53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
- Sánchez, W. (2022). *Desarrollo sustentable: Un cisma ambiental y comercial*. Editorial Unimagdalena. https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_sustentable/hzSDEA_AAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Sarmiento, B., Puquio, A., García, N., Bringas, I. y Ruiz, K. (2023). *Ética empresarial y responsabilidad social empresarial en las mypes en el Perú*, 13-25.
- Valencia, E. y Castaño, E. (2023). Organizational Communication and Happiness at Work. *Investigación & Desarrollo*, 30(2), 191-218. <http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v30n2/2011-7574-indes-30-02-191.pdf>
- Vargas, F. y Machicao, C. (2020). Comparative study of the organizational commitment in workers with and without children, within an industrial company in the city of La Paz. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y*

científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 20(20), 17-35.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v20n20/v20n20_a03.pdf

Vásconez, F., Oleas, M., Bastidas, F., Vásquez, P. y Condo, L. (2020). Information and knowledge management in industrial business. *Revista Espacios*, 41(19), 309-319. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>

Villacorta, J., Colina, F., Pantigoso, N. y Valverde, W. (2023). Management skills and internal organizational communication. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 8(16), 32-54.
<https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v8n16/2542-3088-raiko-8-16-32.pdf>

Villalobos, A. (2020). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona bajo México. *Jel*, 1(2), 1-7. [Dialnet-Instrumento Para Evaluar La Comunicacion Interna En Las Mi-6559163 - 1](#)
[Palabras clave: - Studocu](#)

Villanueva Couoh, F. (2022). *Metodología de la investigación. soluciones educativas* S.A. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=investigacion+no+experimental+2022&ots=WHFN0PEIir&sig=-rdCtyVu4qJIEek71fgdZsq1M#v=onepage&q=investigacion%20no%20experimental%202022&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de la información

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Villalobos (2020)

Debe responder según su punto de vista. Teniendo en cuenta la siguiente valoración:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Comunicación descendente	5	4	3	2	1
Se me brinda todo lo necesario para realizar bien mi trabajo. (Nos referimos a su jefe directo)					
Mi jefe me brinda credibilidad y confianza.					
Siendo la confianza para expresar mis malestares con mi jefe.					
Mi jefe me mantiene al tanto de los nuevos servicios que se ofrece.					
Mi jefe me explica cualquier nuevo proceso interno.					
Se interpreta de distintas formas, los conceptos de cambio por parte de los superiores.					
Ante una crítica constructiva de los superiores, se considera situación incómoda.					
Mi jefe me indica cualquier oportunidad de crecimiento.					
Mi jefe me comunica las metas trazadas por el área y la entidad.					
Dimensión 2: Comunicación ascendente					
Realizo intercambio de opiniones con mis pares.					
Me brindan información clara del trabajo que realizó.					
Mis pares me apoyan ante una tarea.					
Me comprenden las dificultades que puedo presentar.					
Siento satisfacción con el tipo de comunicación que hay en la entidad.					
Se me informa de aquellos problemas que debo resolver.					
Siento la confianza para indicar posibles soluciones o mejoras.					
En la entidad se permite aclarar malos entendidos.					
Se tiene la paciencia para asegurar la comprensión de una determinada tarea.					
Se tiene la confianza para compartir la información sobre el trabajo efectuado.					
Dimensión 3: Barreras de accesibilidad e interpretación					
Siendo barreras que limitan la comunicación de un problema con el jefe directo.					

Existe comprensión entre pares ante un problema.					
Dimensión 4: Redundancia de información					
Ante mucha información, decido desechar lo que me parece redundante.					
Ante mucha información, dejo que los demás lo interpreten sin explicarles.					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fonseca et al. (2019)

Debe responder según su punto de vista. Teniendo en cuenta la siguiente valoración:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DATOS GENERALES:

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Compromiso afectivo	5	4	3	2	1
Siento que trabajar para la organización es meritorio para el esfuerzo empleado.					
La organización me brinda todo lo necesario.					
La organización me permite mi desarrollo personal.					
Siento que valoran mi trabajo.					
Dimensión 2: Identificación de objetivos y valores					
Siento que las normas son correctas.					
Siento que los valores son los correctos.					
Siento que los objetivos son los correctos.					
Su cultura de la empresa es compatible conmigo.					
Dimensión 3: Moral					
Me sentiría culpable si dejara esta institución.					
Le debo mucho a esta institución.					
Siento que la entidad me dio demasiado.					
Siento que mi retribución se relaciona con mi permanencia.					

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Autor y año:	Original: Villalobos (2020)
	Adaptación: Fernández (2025)
Objetivo del instrumento:	Medir la comunicación interna.
Usuarios:	37 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ocros.
Forma de administración o modo de aplicación:	Presencial.
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Mg. Palacios Rodríguez Jesús. Mg. Vega Palo Silvia Ana Victoria. Mg. Blas Alvarado Jenny.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	0.986

Nombre original del instrumento:	CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Autor y año:	Original: Fonseca et al. (2019)
	Adaptación: Fernández (2025)
Objetivo del instrumento:	Medir el compromiso organizacional.
Usuarios:	37 trabajadores administrativos de una municipalidad de Ocos.
Forma de administración o modo de aplicación:	Presencial.
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Mg. Palacios Rodríguez Jesús. Mg. Vega Palo Silvia Ana Victoria. Mg. Blas Alvarado Jenny.
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	0.904

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de Medición
Comunicación interna	La información que se transmite a través de diferentes niveles de la organización, incluyendo la dirección y los empleados, por lo tanto, un flujo efectivo de información es crucial para la toma de decisiones para la alineación y cumplimiento de los objetivos (García, 2022).	La comunicación interna estuvo constituida por 4 dimensiones, teniendo un total de 23 preguntas para medirla.	Comunicación descendente	Información de jefe a trabajador	1-9	Cuestionario	Ordinal
			Comunicación ascendente	Intercambio de información entre compañeros y jefe.	10-19		
			Barreras de accesibilidad e interpretación	Comprensión de la información.	20-21		
			Redundancia de información	Interpretación de la información.	22-23		
Compromiso organizacional	Se refiere a la devoción y de un trabajador con su puesto de trabajo, reflejándose en la predisposición de la persona para defender sus actividades diarias y permanecer en ellas (Bernal et al., 2021).	El compromiso organizacional estuvo constituido por 3 dimensiones, teniendo un total de 12 preguntas para medirla.	Compromiso afectivo	Valoración emocional.	1-4	Cuestionario	Ordinal
			Identificación de objetivos y valores	Normas y valores.	5-8		
			Moral	Retribución.	9-12		

Anexo 4: Carta de presentación (opcional)


UCT
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Moche, 20 de mayo del 2025

Carta N° 189-2025/UCT-FCAE
SR. VICTOR HUGO PIRCCAÑAUPA PRADO
GERENTE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS, HUAMANGA, AYACUCHO

Presente.-

De mi especial consideración:

Mediante la presente es para hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Sra. **FERNANDEZ DE LA CRUZ BLENY LILIANA**, identificada con DNI N°72917353, en su condición de bachiller del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN** de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, quien desarrollará la investigación titulada: **"COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025"**. Para ello se requiere la autorización y acceso para aplicar los instrumentos correspondientes en la empresa que usted dirige.

Conocedores de su alto espíritu de colaboración con la investigación que redundará no solo en la identificación y planeamiento de solución a una problemática concreta, sino que al mismo tiempo permitirá el desarrollo del trabajo de investigación, para la bachiller presentada líneas arriba.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente,



DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú

 www.uct.edu.pe

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, Victor Hugo Pircañsupa Prado, identificado con DNI, 28314704 en mi calidad de gerente municipal encargado de la Municipalidad de Ocros, con RUC N°20143671446, ubicado en el Distrito de Ocros, Provincia Huamanga, Región Ayacucho-Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

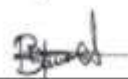
Al Sr.(ta) Fernandez De la cruz, Bleny, identificado (a) con DNI N°72917353, bachiller (es) del programa de estudios de Administración, para que utilice la siguiente información de la Municipalidad de Ocros, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada. COMUNICACION INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025.

para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:
(N° 20143671446)- Ficha RUC



Firma y sello del Representante Legal
DNI:28314704

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis son verdaderos. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.



Firma del Bachiller
DNI:72917353

Campus Universitario: Panamericana Norte Km. 555 - Trujillo - Perú
Teléfonos: +51(044) 607430 / +51(044) 607431 / +51(044) 607432 / +51(044) 607433
informes@uct.edu.pe www.uct.edu.pe

Anexo 6: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Fernández De la cruz, Bleny Liliana, de la carrera de Administración de la Universidad Católica de Trujillo. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema:

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por:

Fernández De la cruz, Bleny Liliana

He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Fernández De la cruz, Bleny Liliana

Firma:

Nombre: _____

Fecha: _____

Anexo 7: Validez y confiabilidad



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCROS HUAMANGA, 2025

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI/VI: COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación descendente	Información de jefe a trabajador	1-9	X	
	Comunicación ascendente	Intercambio de información entre compañeros y jefe.	10-19	X	
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Comprensión de la información.	20-21	X	
	Redundancia de información	Interpretación de la información.	22-23	X	

Evaluated por: Palacios Rodríguez. Jesús

D.N.I.: 41639320

Fecha: 18-10-2024 Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA**= Bastante adecuado / **A** = Adecuado / **PA**= Poco adecuado /
NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X					
2	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X					
3	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X					
4	La información relacionada con nuevos productos que fábrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
5	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
6	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X					
7	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X					
8	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato.	X					
9	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	X					

10	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo.	X					
11	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.	X					
12	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.	X					
13	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X					
14	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	X					
15	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	X					
16	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X					
17	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.	X					
18	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente".	X					
19	"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	X					
20	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".	X					
Total:		23					

Evaluated by: Palacios Rodríguez Jesús

D.N.I.: 41639320

Fecha: 18-10-2024 Firma:





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Palacios Rodríguez Jesús, con Documento Nacional de Identidad N° 41639320, de profesión Administrador, grado académico Maestro en Ciencias Económicas 26158, con código de colegiatura, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Palacios Rodríguez Jesús

D.N.I.: 41639320

Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2/VD: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Valoración emocional.	1-4	X	
	Identificación de objetivos y valores	Normas y valores.	5-8	X	
	Moral	Retribución.	9-12	X	

Evaluado por: Palacios Rodríguez Jesús

D.N.I.: 41639320

Fecha: 18-10-2024 Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA**= Bastante adecuado / **A** = Adecuado / **PA**= Poco adecuado / **NA**= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Trabajar en esta institución ha valido el esfuerzo y tiempo invertido.	X					
2	Esta institución me brinda todo lo que necesito.	X					
3	Trabajar en esta institución me hace sentir bien porque me permite desarrollarme personalmente.	X					
4	En esta institución valoran mi trabajo.	X					
5	Respeto las normas de esta institución porque las considero adecuadas.	X					
6	Me identifico con los valores de esta institución.	X					
7	Me identificó con los objetivos de esta institución.	X					
8	Trabajo en esta institución porque sus valores son compatibles con mis valores.	X					
9	Me sentiría culpable si dejara esta institución.	X					
10	Le debo mucho a esta institución.	X					
11	No estaría bien dejar esta institución porque me ha dado mucho.	X					
12	Lo correcto es permanecer en esta institución para retribuirle por lo que me ha brindado.	X					
Total:		12					

Evaluado por: Palacios Rodríguez Jesús

D.N.I.: 41639320

Fecha: 18-10-2024 **Firma:**



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Palacios Rodríguez Jesús, con Documento Nacional de Identidad N° 41639320, de profesión Administrador, grado académico Maestro en Ciencias Económicas 26158, con código de colegiatura, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Palacios Rodríguez Jesús

D.N.I.: 41639320

Firma: 


PERÚ
Ministerio de Educación
**Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria**
**Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PALACIOS RODRIGUEZ, JESUS DNI 41639320	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/10/2019 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
PALACIOS RODRIGUEZ, JESUS DNI 41639320	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 26/09/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
PALACIOS RODRIGUEZ, JESUS DNI 41639320	MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN : MBA DIRECCIÓN BANCARIA Y MERCADO DE CAPITALES Fecha de diploma: 09/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/05/2013 Fecha egreso: 17/01/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI/VI: COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación descendente	Información de jefe a trabajador	1-9	X	
	Comunicación ascendente	Intercambio de información entre compañeros y jefe.	10-19	X	
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Comprensión de la información.	20-21	X	
	Redundancia de información	Interpretación de la información.	22-23	X	

Evaluado por: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Fecha: 18-10-2024 Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA=** Bastante adecuado / **A =** Adecuado / **PA=** Poco adecuado /
NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X					
2	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X					
3	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X					
4	La información relacionada con nuevos productos que fábrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
5	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
6	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X					
7	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X					
8	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato.	X					
9	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	X					

10	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo.	X					
11	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.	X					
12	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.	X					
13	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X					
14	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	X					
15	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	X					
16	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X					
17	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.	X					
18	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente".	X					
19	"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	X					
20	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".	X					
Total:		23					

Evaluated by: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Fecha: 18-10-2024 Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blas Alvarado Jenny, con Documento Nacional de Identidad N° 46937643, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura 09676, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio: si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2/VD: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Valoración emocional.	1-4	X	
	Identificación de objetivos y valores	Normas y valores.	5-8	X	
	Moral	Retribución.	9-12	X	

Evaluado por: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Fecha: 18-10-2024 Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado /
NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Trabajar en esta institución ha valido el esfuerzo y tiempo invertido.	X					
2	Esta institución me brinda todo lo que necesito.	X					
3	Trabajar en esta institución me hace sentir bien porque me permite desarrollarme personalmente.	X					
4	En esta institución valoran mi trabajo.	X					
5	Respeto las normas de esta institución porque las considero adecuadas.	X					
6	Me identifico con los valores de esta institución.	X					
7	Me identifiqué con los objetivos de esta institución.	X					
8	Trabajo en esta institución porque sus valores son compatibles con mis valores.	X					
9	Me sentiría culpable si dejara esta institución.	X					
10	Le debo mucho a esta institución.	X					
11	No estaría bien dejar esta institución porque me ha dado mucho.	X					
12	Lo correcto es permanecer en esta institución para retribuirle por lo que me ha brindado.	X					
Total:		12					

Evaluado por: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Fecha: 18-10-2024 Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blas Alvarado Jenny, con Documento Nacional de Identidad N° 46937643, de profesión Administrador, grado académico Magister, con código de colegiatura 09676, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Blas Alvarado Jenny

D.N.I.: 46937643

Firma: 

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
BLAS ALVARADO, JENNY DNI 46937643	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BLAS ALVARADO, JENNY DNI 46937643	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 14/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BLAS ALVARADO, JENNY DNI 46937643	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 18/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
VI/VI: COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación descendente	Información de jefe a trabajador	1-9	X	
	Comunicación ascendente	Intercambio de información entre compañeros y jefe.	10-19	X	
	Barreras de accesibilidad e interpretación	Comprensión de la información.	20-21	X	
	Redundancia de información	Interpretación de la información.	22-23	X	

Evaluated por: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552 **Fecha:** 18-10-2024 **Firma:** 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA**= Bastante adecuado / **A** = Adecuado / **PA**= Poco adecuado /
NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.	X					
2	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable.	X					
3	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.	X					
4	La información relacionada con nuevos productos que fábrica la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
5	La información relacionada como instrucciones de operación de la empresa, me llega a través de mi superior inmediato.	X					
6	En la empresa, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.	X					
7	En la empresa, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.	X					
8	Obtengo información sobre mi proyección profesional (es decir se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades y si tengo oportunidades de crecimiento en función esto") en la empresa, a través de mi superior inmediato.	X					
9	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.	X					

10	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes "estaciones" de trabajo.	X					
11	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño ("voy bien o voy mal"), a través de mi superior inmediato.	X					
12	Mis compañeros de área de trabajo me explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea.	X					
13	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.	X					
14	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y yo.	X					
15	Mi superior inmediato me informa de los problemas que necesitan atención de mi parte.	X					
16	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X					
17	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.	X					
18	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido "y desarrollado adecuadamente".	X					
19	"Comparto" a mi superior inmediato toda la información recibida relacionada a mi trabajo.	X					
20	Tengo inconvenientes "problemas" para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.	X					
21	En general, mi supervisor inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.	X					
22	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.	X					
23	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, "dejo a otros que la interpreten".	X					
Total:		23					

Evaluated by: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552

Fecha: 18-10-2024 **Firma:**





UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vega Polo Silvia Ana Victoria , con Documento Nacional de Identidad N° 44993552, de profesión Administradora, grado académico maestría, con código de colegiatura 08673, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552

Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado validador:

Es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional** diseñado por el Bachiller: **Fernández De la cruz, Bleny Liliana**, cuyo propósito es recoger información directa para las investigaciones actuales, el cual será aplicado a los trabajadores de una municipalidad de Ocros Huamanga, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de gran utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
OCROS HUAMANGA, 2025**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el título profesional en:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones:

Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio; si cumple o no cumple, la coherencia entre las dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
V2/VD: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	Valoración emocional.	1-4	X	
	Identificación de objetivos y valores	Normas y valores.	5-8	X	
	Moral	Retribución.	9-12	X	

Evaluado por: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552

Fecha: 18-10-2024 Firma:



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

Instrucciones de evaluación de ítems:

Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / **BA**= Bastante adecuado / **A** = Adecuado / **PA**= Poco adecuado /
NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Trabajar en esta institución ha valido el esfuerzo y tiempo invertido.	X					
2	Esta institución me brinda todo lo que necesito.	X					
3	Trabajar en esta institución me hace sentir bien porque me permite desarrollarme personalmente.	X					
4	En esta institución valoran mi trabajo.	X					
5	Respeto las normas de esta institución porque las considero adecuadas.	X					
6	Me identifico con los valores de esta institución.	X					
7	Me identificó con los objetivos de esta institución.	X					
8	Trabajo en esta institución porque sus valores son compatibles con mis valores.	X					
9	Me sentiría culpable si dejara esta institución.	X					
10	Le debo mucho a esta institución.	X					
11	No estaría bien dejar esta institución porque me ha dado mucho.	X					
12	Lo correcto es permanecer en esta institución para retribuirle por lo que me ha brindado.	X					
Total:		12					

Evaluado por: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552

Fecha: 18-10-2024 Firma: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vega Polo Silvia Ana Victoria, con Documento Nacional de Identidad N° 44993552, de profesión Administradora, grado académico maestría, con código de colegiatura 08673, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **Cuestionario de comunicación interna y compromiso organizacional**, cuyo propósito es medir el **NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**, a los efectos de su aplicación a los TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE OCROS HUAMANGA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	4			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos **No aporta:** ()

Trujillo, a los 18 días del mes de octubre de 2024

Apellidos y Nombres: Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria

D.N.I.: 44993552

Firma: 

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44893552	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/11/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44893552	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 16/10/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VEGA POLO, SILVIA ANA VICTORIA DNI 44893552	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/10/2016 Fecha egreso: 11/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 8: Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Comunicación interna y compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.	Problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025? ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la comunicación	Hipótesis: Ha. La relación es significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Ho. La relación no es significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Hipótesis específicas: He1. El nivel de la comunicación interna y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos	Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Objetivos específicos: Identificar el nivel de la comunicación interna y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Identificar el nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.	Comunicación interna Compromiso organizacional	- Comunicación descendente - Comunicación ascendente - Barreras de accesibilidad e interpretación - Redundancia de información - Compromiso afectivo - Identificación de objetivos y valores - Moral	Tipo: Básica. Método: Hipotético deductivo. Diseño: No experimental, descriptivo, correlacional, transversal. Población y muestra: 37 trabajadores administrativos. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica la encuesta. Instrumento el cuestionario. Métodos de análisis de investigación: Excel y SPSS. V26, para el análisis descriptivo y análisis inferencial.

	interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025?	Huamanga, 2025, fue regular. He2. El nivel del compromiso organizacional y sus dimensiones en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025, fue regular. Ha3. La relación es significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025. Ho3. La relación no es significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.	Determinar la relación entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional en una municipalidad distrital de Ocos Huamanga, 2025.			
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 9. Reporte Turnitin



Página 1 de 101 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid::3117:538446943

Selene Celeste Palma Elorreaga

FERNANDEZ DE LA CRUZ BLENY

 REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::3117:538446943

Fecha de entrega
9 dic 2025, 1:08 GMT-5

Fecha de descarga
9 dic 2025, 1:12 GMT-5

Nombre del archivo
FERNANDEZ DE LA CRUZ BLENY.docx

Tamaño del archivo
4.4 MB

96 páginas

10.594 palabras

62.683 caracteres



Página 1 de 101 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid::3117:538446943

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
 3% Publicaciones
 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10	2%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-09	1%
5	Internet	hdl.handle.net	1%
6	Internet	repositorio.unsch.edu.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-05	<1%
8	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-09-10	<1%
9	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-09-06	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-14	<1%
11	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%

Anexo 10. Reporte de IA

Página 1 de 98 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid::3117-538446943

Selene Celeste Palma Elorreaga

FERNANDEZ DE LA CRUZ BLENY

 REPORTE 9

Detalles del documento

Identificador de la entrega trnoid::3117-538446943	96 páginas
Fecha de entrega 9 dic 2025, 1:08 GMT-5	10.594 palabras
Fecha de descarga 9 dic 2025, 1:12 GMT-5	62.683 caracteres
Nombre del archivo FERNANDEZ DE LA CRUZ BLENY.docx	
Tamaño del archivo 4.4 MB	

Página 1 de 98 - Portada

Identificador de la entrega: trnoid::3117-538446943

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resultado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa "texto calificado"?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltará en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

