

# INFORME DE TESIS - GEAN PIERO ARANDA ASENCIOS

*por* Gean Piero ARANDA ASENCIOS

---

**Fecha de entrega:** 10-oct-2023 12:02p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2186421212

**Nombre del archivo:** GEAN\_PIERO\_ARANDA\_ASENCIOS\_-\_Informe\_Final\_1.docx (13.98M)

**Total de palabras:** 13389

**Total de caracteres:** 75855

<sup>1</sup>**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
<sup>2</sup>**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO**  
**ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE**  
**HUARAZ, 2022**  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO**  
**EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Br. Gean Piero Aranda Asencios

ORCID: 0000-0003-2686-46-78

**ASESORA**

Silvia Ana Vega Polo

ORCID: 0000-0001-9829-0998

<sup>1</sup>**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **AUTORIDADES**

**1**  
**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller y Fundador de la Universidad Católica de Trujillo

**RP. Dr. John Joseph Lyon Mc Hugh, OSA**

Rector y Vice Gran Canciller

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrector Académico

**Dr. Francisco Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

**CONFORMIDAD DEL ASESOR**



## DEDICATORIA

La investigación realizada está dedicada a mis padres por ser los mejores guías de vida, enseñándome a imponerme ante las adversidades sin desfallecer en el intento y por apoyarme con la economía necesaria. Todo lo recibí de ustedes como hijo, principios, valores, el carácter y el coraje para lograr mis objetivos.

A mi hermano por el apoyo moral durante todo el proceso, por estar presente en aquellos momentos complicados, demostrándome ese afecto de hermano que nos hace especial, siempre tuvimos el coraje de querer lograr nuestros sueños y objetivos, reflejando los valores y enseñanzas que nos instruyeron deseando ser el orgullo y una alegría más para nuestros padres.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, expresar mi gratitud a Dios, por haberme dado la vida, quien ha sido mi guía y fortaleza a lo largo de este camino, por su bondad que me permite a seguir adelante a lograr mis metas y objetivos, obteniendo resultados satisfactorios que es una alegría para mi persona y familia.

A los diferentes docentes que me compartieron sus conocimientos en mi formación como profesional, a mi asesora de tesis, por haberme guiado en este proceso, que gracias a sus consejos y correcciones y haberme compartido sus conocimientos pude culminar este trabajo de investigación, del mismo modo a la universidad por haberme permitido ser parte

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Quien suscribe, Gean Piero Aranda Asencios con DNI 71637381, egresado 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 LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022”, el cual consta de un total de 86 páginas, en las que se incluye ..... tablas y ..... figuras, más un total de ... páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro 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, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

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

El autor



DNI N° 71637381

## ÍNDICE

<b>AUTORIDADES</b> .....	2
<b>CONFORMIDAD DEL ASESOR</b> .....	3
<b>DEDICATORIA</b> .....	4
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	5
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	6
<b>ÍNDICE</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	10
<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	13
1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos .....	15
1.3. Formulación de objetivos .....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b> .....	18
2.1. Antecedentes del problema .....	18
2.2. Bases teóricas o marco conceptual .....	21
2.2.1. Comunicación Interna .....	21
2.2.2. Compromiso organizacional .....	23
2.3. Definición de términos .....	27
2.4. Formulación de hipótesis.....	28
2.4.1. Hipótesis general: .....	28
2.5. Operacionalización de variables .....	30
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> .....	31
3.1. Tipo de investigación .....	31
3.2. Métodos de investigación.....	31

3.3. Diseño de investigación .....	31
3.4. Población, muestra y muestreo .....	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	33
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	34
3.7. Ética investigativa .....	34
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	36
4.2. Prueba de hipótesis .....	42
4.3. Discusión de resultados.....	43
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>47</b>
5.1. Conclusiones .....	47
5.2. Sugerencias .....	Error! Bookmark not defined.
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 01: Instrumentos de medición .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 02: Ficha técnica .....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 03: Validez y fiabilidad de instrumentos .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 04: Base de datos.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Anexo 05: Matriz de consistencia.....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Trabajadores administrativos Municipalidad Provincial de Huaraz</i> .....	33
Tabla 2. <i>Normalidad de datos.</i> .....	36
Tabla 3. <i>Relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional...</i> .....	37
Tabla 4. <i>Nivel de comunicación interna</i> .....	37
Tabla 5. <i>Nivel de compromiso organizacional</i> .....	38
Tabla 6. <i>Relación entre comunicación vertical y compromiso organizacional</i> .....	39
Tabla 7. <i>Relación entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional.</i> .....	40
Tabla 8. <i>Relación entre barreras de comunicación y el compromiso organizacional.</i> .....	41
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general.</i> .....	42

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Nivel de comunicación interna.....	38
Figura 2 Nivel de compromiso organizacional.....	39

## RESUMEN

El autor llevó a cabo una investigación con el propósito de establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2022. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de propósito aplicado, de nivel relacional y de diseño transversal, sin manipular la variable independiente. Para recopilar datos, se utilizó una encuesta y dos cuestionarios con escalas tipo Likert, que se administraron a 134 colaboradores administrativos de la municipalidad. La muestra final consistió en 55 trabajadores administrativos seleccionados al azar. Luego de analizar los datos y verificar su normalidad, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables.

Los resultados revelaron una alta correlación positiva, con un Rho de Spearman = 0,822, entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Además, se encontró que tanto la comunicación vertical como la horizontal se relacionan de manera positiva con el compromiso organizacional, mientras que las barreras comunicativas se correlacionan inversamente con dicho compromiso (Rho de Spearman = -0,597). Estos hallazgos respaldan las hipótesis planteadas y confirman la existencia de una correlación positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2022.

Palabras clave: Comunicación interna, Compromiso organizacional, municipalidades.



## ABSTRACT

The author carried out an investigation with the purpose of establishing the relationship between internal communication and organizational commitment in the Provincial Municipality of Huaraz in the year 2022. This research was based on a quantitative approach, applied purpose, relational level and cross-sectional design, without manipulating the independent variable. To collect data, a survey and two questionnaires with Likert-type scales were used, which were administered to 134 administrative employees of the municipality. The final sample consisted of 55 randomly selected administrative workers. After analyzing the data and verifying its normality, Spearman's Rho statistician was used to determine the correlation between the variables.

The results revealed a high positive correlation, with Spearman's Rho = 0.822, between internal communication and organizational commitment. Furthermore, it was found that both vertical and horizontal communication are positively related to organizational commitment, while communication barriers are inversely correlated with said commitment (Spearman's Rho = -0.597). These findings support the proposed hypotheses and confirm the existence of a positive correlation between internal communication and organizational commitment in the Provincial Municipality of Huaraz in the year 2022.

Keywords: Internal communication, Organizational commitment, municipalities.

## <sup>1</sup> CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

En América Latina y el Caribe, realizaron una investigación digital a 210 organizaciones pertenecientes a Panamá, Argentina, México, Honduras, Costa Rica, Bolivia, Venezuela y Colombia, donde mencionaron que el 87% de los problemas que se presentan en cada una de estas instituciones tales como mal desempeño y la poca productividad, son debidos a una deficiente comunicación interna, debido a que no existen planes que abarquen la comunicación dentro de las organizaciones. En México, varias de las investigaciones que se realizaron sobre este tema indican que el carente compromiso de los colaboradores es una problemática, ya que disminuye el nivel de competitividad y efectividad de las empresas y, debido a su importancia, saber acerca del tipo y grado de compromiso que tienen los colaboradores es indispensable (Bustillos & Vasquez , 2020).

En el Perú, conforme a informes <sup>27</sup> del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), entre el 39.00% al 69.00% de las organizaciones no cuentan con programas de crecimiento predefinidos, tomando en consideración, elementos como la comunicación interna y la solución de problemas para que la organización lleve a cabo sus funciones correctamente, además, refiere que el 19.00% de trabajadores, identifica a la comunicación interna como un elemento esencial, por la que este repercute en la generación de ambientes de cultura en las empresas. Por otra parte, el trabajo remoto se ha convertido en un desafío para todas las empresas, el cual ha reducido más aun el proceso comunicativo y con ello la motivación de los colaboradores. En un estudio que realizaron en la Municipalidad Provincial de Bellavista, del departamento de San Martín, manifestaron los funcionarios que no existe una comunicación con las diversas áreas de trabajo, así como la falta de información sobre las actividades que realizan, llegando a sentirse poco valorados en su centro de trabajo y por ende el poco compromiso de ellos, lo cual afectó el cumplimiento de las metas (Ramírez & Zuta, 2020).

<sup>3</sup> La Municipalidad Provincial de Huaraz ubicada en Ancash con la dirección Av. Luzuriaga N°734, viene a ser una entidad gubernamental donde dicha institución pública está al servicio de la comunidad huaracina, la cual no es ajena a los acontecimientos mencionados, debido a que se refleja un ambiente laboral poco armonioso, ya que no existe una comunicación entre los trabajadores con sus respectivos jefes a cargo y más aún entre

otras áreas dentro de la municipalidad, llegando de alguna forma afectar la armonía en el ambiente laboral, así como resolver en conjunto posibles problemas gubernamentales que se pueden presentar. De mismo modo que está debilitada el compromiso de identidad con la institución. Asimismo, presenta deficiencias con respecto a la toma de decisiones, ya que no ha todos les hacen partícipes en las decisiones que involucra su área de trabajo o actividades a desarrollarse, ocasionando de una forma, la incomodidad de los trabajadores ya que sienten que no se les escucha o no tienen derecho a opinar.

Por ello la presente investigación tiene el propósito de incentivar a los gerentes a dar conocimiento sobre la importancia que es mantener una buena comunicación interna y la manera que se relaciona con la variable que es el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022; por lo que se mencionó dicha municipalidad necesita que sus gobernantes sepan incorporar un ambiente de trabajo favorable para todos los funcionarios o trabajadores municipales, ya que si un trabajador se siente valorado, se hacen respetar sus derechos, mantiene una comunicación fructífera con los demás de sus compañeros, dicho trabajador se sentirá comprometido con su trabajo, será afectivo con su organización, comprometido continuamente y normativamente, logrando así a que todo trabajen arduamente en conjunto para que se llegue a cumplir con las metas y objetivos que se trazan cada año en la municipalidad.

La manera en la que se lleva la comunicación interna es fundamental para que las empresas puedan ser exitosas, puesto que habilita a cada una de las personas que la conforman, repercutiendo en sus destrezas, tácticas y metas, mejor dicho, se trata de una serie de procedimientos comunicativos que tiene como propósito además de la transmisión de información, la creación el desarrollo y sostenimiento de conciencias grupales, compartidas y simbólicas (Cuenca & Verazzi, 2020). Mientras que, el compromiso organizacional es un componente muy relevante en cada una de las organizaciones, puesto que evidencia el nivel de fidelidad y conexión de las empresas con sus empleados, siendo este trascendental para que se puedan cumplir las metas de la organización, donde los trabajadores al sentir compromiso ven la mejor manera de desempeñarse, gracias a que se encuentran identificados con la empresa (Hurtado, 2017).

En la actualidad en las empresas la necesidad de mejorar continuamente, posicionarse y competir en el mercado las lleva a que requieran de trabajadores más competitivos. Es por ello es importante que el área encargada del talento humano planee estrategias, que tengan

como objetivo fortalecer la comunicación interna. Por ello, es necesarios que los gerentes y/o jefes tomen en cuenta el privilegio que es mantener una buena comunicación, llegando que esta sea fluida y transparente, llegando así a afianzar los compromisos, prevenir de situaciones indeseadas y conservar un compromiso organizacional bueno en la organización.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de correlación en el que se encuentra la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

¿Cuál es el nivel de correlación en el que se encuentra el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

¿Cuál es el nivel de correlación entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

¿Cuál es el nivel de correlación entre la comunicación Horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

¿Cuál es el nivel de correlación entre barreras de comunicación y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?

## **1.3. Formulación de objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el grado de correlación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Medir el nivel en el que se encuentra la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022

Medir el nivel del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022

Identificar la correlación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Identificar la correlación que existe entre la Comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Identificar la correlación que existe entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **Justificación practica**

Posee una justificación práctica, porque los hallazgos de esta investigación estuvieron dirigidos en la búsqueda de una solución respecto a los problemas de la variable comunicación interna y el compromiso de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Huaraz; además, cada conclusión puede ser empleada para corregir deficiencias e implementar planes que involucren una efectiva comunicación interna, que tenga como propósito generar un compromiso organizacional adecuado.

##### **Justificación teórica**

Se justifica teóricamente debido a que sirve como fuente de información teórica que amplía el conocimiento sobre la relación de las dos variables en estudio, asimismo para su desarrollo se han considerado aquellos aportes teóricos de fuentes confiables y de investigadores de renombre en el mundo académico y científico para dar el resultado a los objetivos que se plantearon y probar las hipótesis planteadas.

##### **Justificación social**

Se justifica en base al aspecto social porque una adecuada aplicación de la comunicación interna brinda mayores compromisos por parte de todos los empleados municipales, ya que ellos vienen a ser la pieza fundamental para que todo las metas y objetivos que se trazan anualmente se lleguen a cumplir, por ello es necesario que los gerentes y representantes gubernamentales sepan la importancia de su aplicación y saber cómo llevarlo a cabo, favoreciendo indudablemente a los ciudadanos ya que ellos son los que obtendrán los frutos de la buena o mala gestión.

##### **Justificación metodológica**

Posee relevancia metodológica debido a que se empleó el método científico y se construyeron un cuestionario para valorar la variable comunicación y otro para evaluar

la variable **compromiso** de **los** trabajadores para **la** recopilación de los **datos** que tuvo como base las dimensiones de cada una de las variables, estos fueron **validados** por **juicio** de tres **expertos** y pasaron necesariamente **la** prueba de confianza **a través** del método del **Alpha** de **Cronbach**, ahora pueden usarse **en la recolección** de **datos** en estudios futuros.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

#### A nivel internacional

Pazmay y Cadena (2021), y la tesis “Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato”, se propuso establecer la correlación entre la primera y segunda variable en el personal de la cooperativa. Con respecto al diseño metodológico, el estudio fue cuantitativa, el diseño no/experimental, corte transversal y con un alcance correlacional. Se hizo uso de la prueba de CO de Portugal (2005) así como el test de Meyer y Allen (1997), los que se aplicaron a la muestra conformada por setenta y ocho empleados, entre choferes, accionistas, operadores y administrativos. En función a los resultados, se afirmó en las conclusiones el nivel alto de correlación entre la comunicación y el CO en la cooperativa estudiada.

Aldana et al. (2017), y el trabajo “Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla – Colombia”, se plantearon analizar las actitudes y la percepción de los trabajadores del sector salud con relación al compromiso laboral con sus instituciones. Respecto a la metodología, la investigación se caracteriza por tener enfoque cualitativo, que utilizó como instrumento la entrevista semi estructurada, la misma que se complementó con el método de observación no participante, mediante una lista de chequeo. A través de los resultados, se llegó a la conclusión de que los entrevistados, de entidades tanto públicas como privadas, relacionan el compromiso profesional con variables de tipo organizacional, como son la naturaleza del trabajo, comunicación, niveles participativos en la entidad, estilo de liderazgo, descripción del puesto, los beneficios y apoyo extralegales, considerándolos factores decisivos para el compromiso. Se concluye también que el compromiso en el sector público se valora principalmente por la continuidad en la contratación y los beneficios que brinden seguridad y crecimiento profesional; mientras que, en el sector privado, la origen del compromiso es más normativo, es decir, el vínculo es netamente de trabajo, lo que conlleva a la entrega completa de conocimiento y competencias, dedicando esfuerzos adicionales que producen exceso de trabajo, que provoca a su vez poco nivel de compromiso que genera en el profesional las posibilidades de buscar otras oportunidades laborales.



<sup>2</sup> Araya et al. (2020), en su investigación “Compromiso organizacional de los profesionales de una escuela municipal chilena: un análisis multidimensional según variables de caracterización”, se planteó estudiar el grado de compromiso organizacional en una escuela pública de Chile, teniendo en cuenta el sexo, la edad, el empleo y la experiencia de los colaboradores. Se utilizó un cuestionario tridimensional que se aplicó sobre la muestra de sesenta colaboradores. De los resultados, se concluyó la existencia de la urgencia de implementar estrategias transversales que mejoran la unión emocional.

Castro y Díaz (2020), en su estudio “Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española”, se propusieron determinar y profundizar la relación entre CI, felicidad, así como bienestar. El instrumento utilizado fue un cuestionario aplicado a los responsables de comunicación interna de ochenta y dos empresas españolas. Los resultados mostraron que la relación entre felicidad y CI es fuerte, aun cuando la implementación en las áreas de dirección de felicidad es baja.

<sup>3</sup> Ancín y Delgado (2017), en su tesis “Influencia de la comunicación interna sobre el compromiso afectivo en instituciones de servicios de la ciudad de Machala”, se propuso determinar cómo influye la CI sobre el compromiso afectivo. Los datos fueron recopilados mediante un cuestionario estructurado, con la finalidad de identificar la situación de las dos variables. Una vez obtenido los resultados, se realizó un análisis descriptivo de la influencia que recibe el compromiso afectivo <sup>3</sup> de la comunicación interna, el cual es <sup>3</sup> significativa y directa.

#### **Nivel nacional y local.**

<sup>8</sup> Ludeña et al. (2019) y el estudio “Comunicación interna y compromiso organizacional de civiles de la Fuerza Aérea del Perú. Las Palmas- Santiago de Surco, 2019”, se propusieron establecer la correlación <sup>8</sup> de las variables comunicación interna y compromiso de los civiles en la institución mencionada. Investigación cuantitativa, sustantiva, no experimental y transversal correlacional. Se utilizó como instrumento un cuestionario, aplicado a una muestra <sup>7</sup> no probabilística constituida por ochenta y seis integrantes civiles de la FAP. Se arribó a la conclusión: se afirma la correlación positiva entre las dos variables investigadas.



Sisniegas (2020), y el trabajo “Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010-2019, una revisión sistemática”, se planteó comprobar la correlación entre ambas variables. Investigación de diseño metodológico de revisión sistemática, encontrando alrededor de setenta documentos en distintas bases de datos, inclusive archivos en otros idiomas, en los que, considerando el año, la relación de las variables, así como de sus fuentes fidedignas, concluyéndose que se afirma la correlación directa entre la COI y CO.

Zuñiga (2019) realizó la investigación “Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019”, en la que se propuso determinar la incidencia de la CI en el CO de los integrantes de la florería en estudio. El diseño metodológico, este estudio fue básica, no/experimental y transeccional, alcance de investigación explicativa. Se hizo uso de la técnica encuesta, mediante el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a la muestra conformada por veintidós integrantes de la florería. A través de los resultados se concluyó que la influencia de la CI en el CO de los trabajadores de la florería es significativa.

Larico (2018), en su estudio “Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Cromacorp, Pueblo Libre 2018”, se propuso confirmar la correlación existente de la primera y segunda variable, en el personal de Cromacorp. Respecto al diseño metodológico empleado fue cuantitativo, relacional y transeccional. Los datos se recogieron a través de dos cuestionarios aplicados a 80 laboradores de la organización. Los resultados se obtuvieron mediante tablas de frecuencia, pruebas de hipótesis chi-cuadrado y gráficos, a través de los cuales se concluyó afirmando la correlación directa entre la CI y el CO en colaboradores de la organización estudiada.

Huamán (2021) en su estudio “Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021”, se propusieron determinar la correlación entre la primera y segunda variable mencionadas, en los colaboradores en una organización productiva. Respecto a la metodología, esta investigación fue básico, no experimental y transversal. Se aplicaron dos tipos de escala, el primero relacionada a comunicación organizacional y la segunda relacionada al compromiso. Luego que fueron procesados los datos se concluyó: se evidencia una muy alta correlación directa entre el compromiso y la comunicación investigada.

## 2.2. Bases teóricas o marco conceptual

### 2.2.1. Comunicación Interna

Karl (1969, como se citó en Larico, 2018) sostiene que teniendo en cuenta la “Teoría de la Información”, se puede desarrollar el proceso comunicativo con la finalidad de reducir los comentarios además de borrar los errores que pueden darse en la organización, pues centra su importancia en el mensaje como parte de la comunicación, como pieza fundamental para alcanzar las metas organizacionales, así como las metas laborales.

Asimismo, explica que, para teoría de la información organizacional, es fundamental tener e instaurar canales, así como herramientas de comunicación adecuados y orientados a las metas de la empresa; esto para poder lograr una comunicación interna efectiva.

En esa línea de ideas, la comunicación interna hace referencia a todos los actos comunicativos que desarrollan las organizaciones, con el fin de gestionar y establecer entre sus trabajadores, relaciones interpersonales adecuadas, esto mediante herramientas de comunicación y acciones de integración de los empleados de la empresa.

Larico (2018) señala también que es necesario contar con objetivos que correspondan a un plan de CI que incluya informar sobre la misión, la visión, los valores, los principios de la organización, entre otros, a todos los trabajadores; facilitar y establecer canales de comunicación y transmisión de mensajes en todos los niveles jerárquicos, fomentar la identificación de los trabajadores con la empresa, involucrar a todos en las decisiones importantes de la empresa, hacer partícipe de los logros; en suma considerar a la comunicación interna como vital para el logro de compromisos por parte de los trabajadores.

Baker (2002, como se citó en Huamán y Lara, 2021) señala que la comunicación interna es una estrategia mediante la cual se puede generar confianza en todos los involucrados de la empresa, de manera que la información pueda manejarse de modo verídico y confiable.

### **Importancia de la comunicación interna**

Ancín y Delgado (2017) sostienen que la importancia de CI radica en el beneficio social y corporativo que genera, pues es una herramienta de gestión que con adecuadas acciones influyen en el compromiso de los trabajadores.

Rodríguez (2008, citado por Ancín y Delgado, 2017) explica que la comunicación en las organizaciones es una herramienta de suma importancia tanto para los ejecutivos, empresarios y trabajadores en general, pues favorece la integración y el origen de los ambientes de trabajo ideales para el progreso individual de los trabajadores y de la empresa en general.

### **Dimensiones de la comunicación interna**

- **Comunicación vertical**

Moscoso (2019), señala que la comunicación vertical está conformada por la comunicación ascendente y descendente. Esto quiere decir que los gerentes están enterados respecto a la satisfacción de los empleados en sus respectivos lugares de oficio, así como la relación tanto entre los trabajadores como trabajador – empresa. La comunicación ascendente es empleada por los líderes para realizar la asignación de actividades en función de los fines de la empresa, en base a información e instrucciones de cada procedimiento o política.

Este modelo de comunicación genera niveles mayores en la empresa y es empleado principalmente para realizar retroalimentación a los líderes.

Sainz (2017), explica que este modelo de comunicación se desarrolló a mediados del siglo XX y que se define vertical por el carácter unidireccional del mensaje.

- **Comunicación horizontal**

Pazmay y Cadena (2021), sostienen que la comunicación horizontal es la permuta de información dada entre individuos de un mismo nivel jerárquico, considerado también como el movimiento de comunicación diagonal, esto entre distintas áreas, así como niveles de la empresa.

Montoyo y De la Rosa (2014) manifiesta que la comunicación en el mismo grado jerárquico posee tres metas básicas. El número uno es proporcionar la colaboración socioemocional entre colegas, el segundo es que dentro del proceso laboral se permita la coordinación constante entre los compañeros

con la finalidad de lograr resultados más eficientes, y el tercero es extender la autoridad o responsabilidad mediante la difusión de un punto de control en la empresa.

Mediante la comunicación horizontal, todas las organizaciones se apoyan alcanzar sus metas, que requiere exigencias de trabajo coordinado y organizado.

- **Barreras en el proceso de la comunicación**

Loyola (2015), define a las barreras de comunicación, como aquellos causantes que imposibilitan la comunicación, deforman y limitan el mensaje y dificultando el proceso general. Ahora bien, los procedimientos de comunicación son cuatro: tiempo, datos, metas y control, con los que tanto los dirigentes como trabajadores tendrán adecuadas interacciones, así como acciones que posibilitarán la misión de la organización.

Azurdia (2014) sostiene que las barreras se dividen en cuatro grupos:

- Barrera Física: aquellas fallas o imperfecciones en el canal para el flujo del mensaje.
- Barrera Fisiológica: se genera debido al incorrecto desarrollo en la manera de emitir y recibir.
- Barrera Psicológica: generadas por dificultades para atender, el aspecto emotivo, agravios, forma de ver las pérdidas, así como la ganancia con relación a los mensajes recibidos.
- Barrera Semántica: es el obstaculizar los mensajes debido a una mala interpretación de la realidad.

### **2.2.2. Compromiso organizacional**

Arciniega y González (2006, como se citó en Ludeña et al., 2019), definen al CO como la situación psicológica que relaciona a un individuo con una empresa y que influye en la determinación de si seguir o no laborando en la misma. Explica que el CO está conformado por tres tipos de deber, el afectuoso, de persistencia y reglamentario.

Por lo que se describe al compromiso como el atributo estable y fijo que describe el vínculo trabajador – organización, mediante la interiorización de los valores, objetivos y metas organizacionales.

### **Importancia del compromiso organizacional**

Ayala (2018), sostienen que la responsabilidad que un trabajador poseyera con la organización donde trabaja, es de suma importancia, ya que, por ejemplo, para poder dar una buena atención a los demandantes debe existir compromisos con los objetivos planteados, y actuar bajo los valores establecidos en la misma; de modo que al trabajador se comprometa con la empresa, sin ser obligado; sino por propia voluntad. Por lo que, resulta imprescindible el que los empleadores, valoren todas las labores que realizan los trabajadores, desde lo simple hasta lo complejo, y en se trayecto ir motivándolos de manera permanente, con la finalidad de mantener la autoestima laboral alta de los trabajadores.

Ahora bien, la ganancia al lograr el compromiso por parte de los trabajadores es recíproca y ventajosa. Así, por ejemplo, la alternancia dentro de la organización disminuirá notoriamente, es decir contar con colaboradores de manera permanente y afianzada, los colaboradores mejorarán su productividad y ello conllevará a resultados más eficaces y eficientes, los clientes sentirán plena satisfacción por los servicios brindados. Todos estos beneficios se redondean al contar con ventajas económicas altas que complacen al completo de los trabajadores, así como a la organización propiamente dicha.

6

### **Dimensiones del compromiso organizacional**

- **Compromiso afectivo**

Betanzos y Paz (2006, como se citó en Ludeña et al., 2019), explican que el CA es aquel que permite vincular los sentimientos de los trabajadores hacia la institución, lo que busca es optimizar el estado emocional a través de un alto estímulo interno y reconociendo la ejecución de sus tareas.

Al momento en que el sujeto se siente comprometido con la empresa, observando el valor emocional generada por el vínculo trabajador-empresa, se ejecutó el denominado compromiso bajo la premisa de enfoque afectivo. El sustento básico del enfoque afectivo es el reconocimiento del sujeto con los objetivos empresariales, además de la incorporación de sus valores, tratándolos como propios. Integrándolo con el sentir de lealtad, pertenencia, así como dedicarse por la organización, siendo las dimensiones evaluadas mediante una escala de accionares.

Ahora bien, la base afectiva dentro de la literatura inicio con las teorías empresariales de Etzioni, quien resalta la intervención, reconocimiento, así como la internalización de los valores empresariales del lado del empleado. Después, Mowday, Porter y Steers fortalecen esta base, resaltando la naturaleza del procedimiento de reconocimiento del sujeto con las metas y valores empresariales. Además de la intervención, estos autores incorporan: el sentir de lealtad, de permanencia, así como el de batallar por la empresa. De esta forma, el CA se define como una condición donde el un sujeto se reconoce con una empresa especialmente con sus metas, queriendo ser aun parte de esta, facilitando el cumplimiento del producto deseado. Es así como se comprende que el COA admite como práctica permanente la instauración de valores, la promoción de la originalidad, resaltando la propuesta, así como la fácil comunicación con sus trabajadores, posee buenas oportunidades de efectuar la base afectiva en este vínculo comprometido. Así, partiendo de bases afectivas, el sujeto asume posturas más activas, mostrando detalladamente el acontecimiento que va a colaborar o proporcionar parte de él en beneficio de la empresa. La relación con la empresa se fortifica, considerando que el afecto se fortalece, así como establecer sentimientos, convicciones, identificarse y comprensión de cada valor organizacional.

- **Compromiso de continuidad**

Betanzos y Paz (2006, como lo citó Ludeña et al., 2019), explica el compromiso del empleado, y su forma de comprometerse con la empresa, vinculándose de forma afectiva hacia su entorno, además de los sujetos que lo conforman, haciendo posible que los trabajadores dictaminen ser parte de la empresa por su propia voluntad debido a que se sienten identificados con esta. Se resalta de esta forma el sentir de apego a la empresa, lo que quiere decir el interés de permanecer. De esta forma, la relación sociológica se define de acuerdo con el vínculo de autoridad, así como de sumisión del sujeto a la empresa. Frecuentemente, los vínculos autoritativos son bien vistas además de legitimidad por los sujetos, dirigiendo y puntualizando la manera en que el vínculo entre el sujeto y la empresa se relacionan y sustentan. De otro lado, la afición del sujeto no se sujeta del amor o el dinero, sino de la legalidad recibida del vínculo preponderante entre el sujeto y la empresa. De maneras



que el compromiso de persistencia se simplifica en el interés del colaborador por mantenerse en su trabajo actual o la ilusión de utilidad, por el colaborador, poseyendo dos opciones: permanecer o hallar un nuevo trabajo.

Pazmay y Cadena (2021) sostienen que está sostenido en los requerimientos y que se vincula con el periodo, así como empeño y los frutos que traería la decisión de dejar la empresa, esto hace referencia a costos financieros, psicológicos o físicos y a reubicarse en otro lugar de trabajo.

Hurtado (2017), sobre la escala de continuidad, menciona la existencia de dos factores: un elemento de gran obligación personal, donde, está vinculado al precio de dejar la empresa; el segundo es la carencia de alternativas observadas, que se vincula con las mínimas probabilidades de hallar un trabajador similar al que se desarrolla hoy en día. Es por ese motivo que antes de dejar la organización el sujeto mide los negocios desarrollados, si entiende sus destrezas, el entorno existente, la posición en la sociedad y fundamentalmente su motivación económica.

- **Compromiso normativo**

Betanzos y Paz (2006, como lo citó Ludeña et al., 2019), indican que el compromiso normativo hace que el empleado asuma el deber a ser leal, y enmarca un sentir de deber moral por parte del empleado para quedarse en la empresa. Por lo que se lo conceptualiza como el total de la presión normativa internalizada para accionar de forma que llevan a cabo con las metas, así como intereses empresariales. Para ello, se emplean conceptos de cultura organizacional y motivación, que involucra valores colectivos que plantean presiones normativas sobre ellos, las que a su vez se asocian con la conducta del sistema de recompensación.

Pazmay y Cadena (2021), sostienen que el compromiso normativo se focaliza en la creencia de la fidelidad a la empresa; visto de otra forma, el colaborador permanece en la organización como la retribución por todo lo que se le ha brindado dentro de ella, como brindarle capacitaciones, beneficios etc., lo que genera un sentir de reciprocidad. Algo así como si el empleado tuviera un sentimiento de deuda para con la empresa.

Hurtado (2017), señala que hay dos pendientes al interior de esto: uno es el deber moral, exhibida en la recompensa del trabajador con la fidelidad, así como algunas facilidades que le brinda la empresa; y otro es la ejecución del compromiso del trabajador, en el cual participan los valores, así como las creencias, permitiéndole actuar con responsabilidad sobre los deberes conseguidos. Es decir, el sujeto presenta un accionar de lealtad y de cumplimiento al aludir al elemento normativo.

En resumen, la obligación normativa se caracteriza por la fuerza incidida del valor cultural internalizado en el sujeto que direcciona su actuar. El accionar depende de la tensión, de lo normativo a razón de que él considera que es adecuado, así como ético el accionar apropiado o de una forma. El sujeto en esta situación psicológica que la relación asume un conglomerado de acciones asociados a su propio esfuerzo, dedicación e inquietud personal. Es decir, el contexto de salir de la organización se ve sustentada por sentimientos de culpa, fastidio, prejuicio y ansiedad, a razón de sentimientos de deudas para la organización.

### 2.3. Definición de términos

**Canales de comunicación:** usados para permutar información entre grupos, poner los objetivos al día, ajustar las labores al interior de una organización y designar responsabilidades (Da Silva, 2021).

**Compromiso:** trata del nivel de reconocimiento y pertenencia que un sujeto posee con la organización. El vínculo entre organización y trabajador es importante para que todo se desarrolle adecuadamente, siendo la tarea más fundamental de la organización gestionar adecuadamente el compromiso (Martinez, 2016).

**Compromiso afectivo:** es el apego entusiasta que los trabajadores poseen hacia las empresas. Esta área del Modelo de los Tres elementos dice que, si un trabajador posee un alto grado de compromiso activo, entonces las probabilidades de que este en la empresa por mucho tiempo son altas (Velázquez, 2022).

**Compromiso de continuidad:** trata de los vínculos instaurados producto del apego estrictamente monetario. El trabajador está relacionado con la organización ya que ha



cambiado momentos, sacrificio, inclusive recursos monetarios en las empresas y desistir es perder lo ganado (Martinez, 2016).

**Compromiso normativo:** grados de compromiso que el trabajador está presionado a estar en la empresa debido a que es lo adecuado (Velázquez, 2022).

**Comunicación ascendente:** se utilizan principalmente como vía de retroalimentación con el fin de reforzar la relación entre los directivos y colaboradores, así como entre el público (Oyarvide et al., 2017).

**Comunicación interna:** son procesos de la manera en la que se transmite las informaciones de la empresa entre las diferentes áreas de sus canales internos. Esta técnica es fundamental para una comunicación eficiente, disminuyendo el ruido, así como el roce de la comunicación (Cardozo, 2021)

**Comunicación descendente:** es la que se desarrolla cuando los inspectores juegan el papel de emisores, siendo el subordinado el receptor, aceptando que los mensajes se tratan de la responsabilidad, misiones y a la producción que está dentro de la empresa (Ramos et al., 2017).

**Comunicación horizontal:** se da entre sujetos pertenecientes a la misma jerarquía (Ramos et al., 2017).

**Retroalimentar:** elemento fundamental, hace posible evaluar la pertinencia o no de las actividades comunicativas, conjuntamente al interior de la organización da la probabilidad de cambiar ideas que tratan de resolver alguna problemática existente, (Oyarvide et al., 2017).

## 2.4. Formulación de hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general:

Existe correlación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

### Hipótesis específicas:

Existe correlación directa entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

No existe correlación directa entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Existe correlación directa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

No existe correlación directa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

Existe correlación directa entre las barreras en el proceso de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

No existe correlación significativa entre las barreras en el proceso de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

## 1 2.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	Se refiere a la fluencia de mensajes que se originan, se repiten y se conducen en diversas direcciones dentro de la empresa, y que a su vez recae en los que ejercen funciones gerenciales que desarrollan las tareas que organizan y promueven a que la comunicación fluya por todos los medio o canales de la empresa y que ayuda a que se obtengan mejores resultados (Berceruelo,2014).	Se va a medir mediante el instrumento para evaluar la Comunicación Interna, por Villalobos, A. (2018) en los niveles bueno, regular y mala.	Comunicación vertical.  Comunicación horizontal.	Conocer el clima laboral Facilitar la integración de los empleados Impulsar la convivencia armoniosa	1,2,3,4  5,6	Escala adaptada de Villalobos, A. (2018)	Ordinal Alternativas tipo Likert: Totalmente de acuerdo Parcialmente de acuerdo Parcialmente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Barreras en el proceso de comunicación.	Barreras físicas Barreras personales Barreras semánticas	7,8,9		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Son los estados psicológicos producto del vínculo entre los trabajadores y la organización; este estado repercute en las decisiones de los empleados para seguir siendo parte de la empresa (Meyer y Martín, 2010)	Se mide mediante los puntajes obtenidos en las respuestas sobre Compromiso Organizacional/ propuesto por Meyer et al. (1993), que mide el nivel de compromiso en los colaboradores.	Compromiso afectivo.	Apego emocional Identificación con la empresa	1,2,3 4,5,6	Escala adaptada de Meyer, Allen y Smith, y desarrollado por Neyra, Aliaga, Burgos y Alvarez (2020)	Ordinal Con respuestas en escala tipo Likert
			Compromiso de continuidad.	Necesidad del puesto Costo de abandonar el puesto	7,8,9 10,11,12		
			Compromiso normativo.	Lealtad con la empresa	13,14,15		
				Obligación con la empresa	16,17,18.		

## <sup>7</sup>**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

#### **Tipo de investigación:**

Investigación realizada de propósito básico **cuantitativo**, definida por Vargas (2018) ya que cuenta como objetivo determinar los diversos estudios llevados a cabo, según los detalles y conclusiones que ayudan a verificar las teorías recabadas.

#### **Enfoque de la investigación:**

Respecto al **paradigma** fue **cuantitativo**, Hernández y Mendoza (2018), mencionan **que** bajo **este** paradigma la investigación **busca** encontrar **las** características de problemas o hechos que se quieren estudiar, se busca la asociación entre variables, así como contrastar hipótesis y teorías.

#### **Nivel de investigación:**

Por otra parte, fue de nivel correlacional, puesto que las investigaciones en este nivel tienen como propósito es buscar la asociación o relación de situaciones investigadas en su entorno natural (Hernández y Mendoza, 2018).

### <sup>1</sup>**3.2. Métodos de investigación**

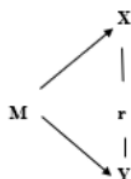
Se usó la **metodología hipotética - deductiva**, estadística, debido a **que** se observó el hecho a investigar, se realizará el planteamiento de las hipótesis como intento explicativo de dicho hecho y luego se tienen que comprobar si los enunciados son realmente valaderos a la luz de las evidencias de los datos recopilados.

Al respecto, Bernal (2010) menciona: Se trata de una serie de procedimientos que parten de los enunciados afirmativos considerados como hipótesis y posteriormente se tienen que probar o rechazar dichos enunciados o hipótesis, lo que va a llevar a alcanzar ciertas conclusiones que se confrontarán con la evidencia recopilada.

### **3.3. Diseño de investigación**

En cuanto a este acápite fue no experimental descriptivo relacional, el cual es definido por Hernández et al. (2014) como estudios en los que no se manipula de ninguna manera los hechos que se pretenden investigar, por lo que se estudian en su contexto natural. Mientras que, en cuanto al tiempo en el que se estudiará fue transeccional; llamado así porque solo se recopila la información de los hechos en un

momento único (Calderón y Alzamora, 2018). En consecuencia, el estudio presenta de la siguiente forma:



Donde se tiene:

M: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz

X: Comunicación interna

Y: Compromiso organizacional

R: Coeficiente de correlación

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

Se refiere al conjunto de elementos que conservan características parecidas o iguales (Hernández y Mendoza, 2018). Por ende, en el estudio realizado el universo estuvo constituido por 134 trabajadores de las diferentes áreas, que laboran por contratos y nombrados en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022, de acuerdo con Julio Arguedas Maguiña, Gerente del referido municipio Provincial de Huaraz.

#### **Muestra:**

Es una porción del universo, los cuales son objetos del estudio y además, es de los cuales se pretende recabar los datos para el desarrollo de la investigación; este además debe de representar a la población por lo que tiene que ser significativo (Hernández y Mendoza, 2018). La muestra para esta investigación va a ser censal, se tomará como muestra a los 55 trabajadores administrativos, conocedores de las variables y que laboran más de tres años en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022, de acuerdo con Julio Arguedas Maguiña, Gerente Municipal.

**Tabla 1.**

*Trabajadores administrativos Municipalidad Provincial de Huaraz*

Trabajadores administrativos	
Contratados	18
Nombrados	37
Total	55

**Fuente:** Oficina de recursos humanos - Elaboración propia 2022.

**Muestreo:**

Se optó por el no probabilístico con fines de establecer la muestra, no se usaron fórmulas aleatorias, simplemente se determinará la muestra por conveniencia a los fines de la investigación.

**3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

**Técnicas:**

El presente estudio usó el método de la encuesta para la recabar información correspondiente a las variables investigadas. La cual es definida por Arias (2012), como una técnica estructurada para recopilar datos para el estudio.

**Instrumento:**

Correspondiente a la encuesta es el cuestionario, el cual define Corral (2010) como una herramienta que se emplea para recolectara datos de la muestra seleccionada y que, además, se usa específicamente en las investigaciones en las que se ha seleccionado como técnicas el uso de las encuestas. Es por lo que en este estudio se usaron dos cuestionarios siendo uno para la CI y otro para el CO.

**Validez y confiabilidad:**

El proceso de validez fue realizado a través del juicio de 3 expertos conocedores, cuyos parámetros evaluados fueron la coherencia entre variables, dimensiones e indicadores, de cada instrumento, que van a definir si los instrumentos son válidos y por lo tanto aplicables. En tanto, el proceso de confiabilidad fue desarrollado por el método Alpha de Cronbach, antes de aplicarse a la población censal determinada, con el propósito de medir su confianza, es decir que continuas aplicaciones van a arrojar resultados similares y obviamente seguros. Se considera que mencionado coeficiente debe arrojar de la muestra piloto un valor superior a 0.7, ya que como señala Bojórquez et al. (2018) valores por encima a 0,7 revelan una adecuada correlación entre los ítems,

valores inferiores revelan una débil correlación entre los ítems con el total y no se recomienda su aplicación.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **Técnicas de procesamiento:**

Se van a usar instrumental estadístico propio de la estadística inferencial que brinda ciertas herramientas útiles en procesar los datos recopilados, el cual fue empleado en los análisis. Se empezó por recolectar la información, aplicando cada instrumento diseñado previamente a la muestra censal ya señalada, es muy probable que se cuente con personal que apoye a los investigadores en esta tarea, luego de contar con los datos y ya consignados y resumidos, estos se van a presentar en tablas y figuras que facilitaron su evaluación, en esta tarea se va a contar con la ayuda del programa MS Office, Excel v. 2019 y IBM SPSS v.26, que finalizó en la elaboración de la matriz de niveles y puntuaciones que servirá en el procesamiento de la información .

#### **Técnicas de análisis de datos:**

Las hipótesis fueron contrastadas con el Software SPSS v. 26, mediante un proceso que involucra contar con evidencias de la información recopilada y las teorías estadísticas usadas para determinar si cada una de las hipótesis pueden ser aceptadas, caso contrario se recomienda ser rechazadas, es importante precisar que se trabajó una grado de confianza mayores al 95 %, y se acepta márgenes de error menores al 5 %, debido a esto se puede afirmar que los hallazgos son significativos, lo cual se establece en las hipótesis planteadas.

### **3.7. Ética investigativa**

Estuvo enmarcada en los principios según la Declaración de Helsinki que son usado en investigaciones científicas y estos son:

**Principio de beneficencia:** se pretende beneficiar a la comunidad de forma inmediata y justa, a través de la mejora de la comunicación interna, y con ello se pueda dar mejor el compromiso organizacional.

**Principio de confidencialidad:** la información recolectada se empleará objetivamente y con el propósito de analizarla, así como no se expuso esta a ninguna persona externa al estudio.

**Principios de confiabilidad:** no se alteraron los datos adquiridos, estos fueron presentados igual a como se recogieron.

**Respeto a la persona humana:** la información vertida por los participantes no fue sometida a subjetividades, así como sus creencias y saberes respecto a cada variable investigada.

**Veracidad de los datos:** se expondrán estos tal y como fueron recopilados, representando la realidad tan y cual se obtuvo y sin ningún tipo de manipulación.

**Respecto de la propiedad intelectual:** los conceptos teóricos y definiciones usados en esta investigación fueron referenciados, con ello se consignó a cada uno de los autores y respetó el derecho de autor de estos.



## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación y análisis de resultados

En cuanto a los resultados obtenidos, se tiene que en cuanto al objetivo general: Establecer la relación o vínculo que existe entre la comunicación interna y el nivel de compromiso de los empleados dentro de la organización. la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

A continuación, se formula la hipótesis acerca de la distribución:

- H<sub>0</sub>: La base de datos se distribuyó de manera normal.
- H<sub>i</sub>: La base de datos no se distribuyó de manera normal.

Significatividad:  $\alpha = 5\%$

En lenguaje técnico, si la cifra arrojada por el coeficiente es inferior Si el nivel de significancia  $\alpha$  se alcanza, entonces se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se respalda la hipótesis alternativa (H<sub>i</sub>). Para lograrlo, se empleó el estadístico de Kolmogorov, que es el indicado para este propósito, ya que es comúnmente utilizado en este contexto. Una muestra superior a 30, y debido a que la muestra de la presente investigación es 55, entonces se aplicó.

**Tabla 2**

*Normalidad de datos.*

	K_S		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Comunicación interna	,181	55	,000
V2: Compromiso organizacional	,140	55	,009

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** La interpretación de la prueba presentada en la Tabla 1 indica que cada variable cuenta con un valor de significatividad  $p=0.000$  y  $0.009$ , resultando estar por debajo del nivel de significancia establecido  $=0.05$ . Por lo que, es rechazada la H<sub>0</sub> y es aceptada la alterna, que refiere que los datos de cada variable no se distribuyeron normalmente.

Aplicando:

Se acepta la Ho.

Debido a ello, el estadígrafo usado es Rho de Spearman.

**Tabla 3**

*Relación entre variables investigadas*

Correlación		
		Compromiso organizacional
	Rho de Spearman	,822**
Comunicación interna	Sig.	,000
	N	55

\*\* La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** El resultado del coeficiente Rho de Spearman fue de 0.822, utilizando un nivel de confianza del 95% y un valor de  $p = 0.000$ . Esto conduce a la conclusión de que debemos rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación positiva entre las variables que se han investigado en la municipalidad mencionada.

Así mismo se tiene el objetivo 1: Medir el nivel en el que se encuentra la comunicación interna en el municipio Provincial de Huaraz, 2022.

**Tabla 4**

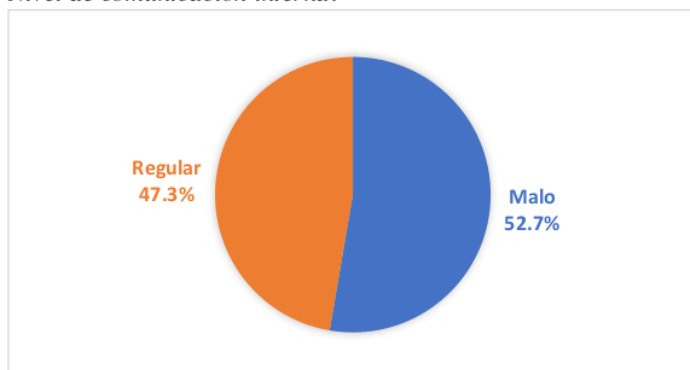
*Nivel de comunicación interna*

Alternativas	fi	%
Malo	29	52,7
Regular	26	47,3
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 1**

*Nivel de comunicación interna.*



*Fuente:* Elaboración propia.

**Interpretación:** según la información presentada en la tabla y la figura previa, se puede deducir que un porcentaje del 52,7% de los trabajadores perciben que la comunicación al interno de la municipalidad es mala, y el 47,3% la considera de nivel regular.

Del mismo modo se tiene el objetivo 2: Medir el nivel del compromiso organizacional en el municipio Provincial de Huaraz, 2022.

**Tabla 5**

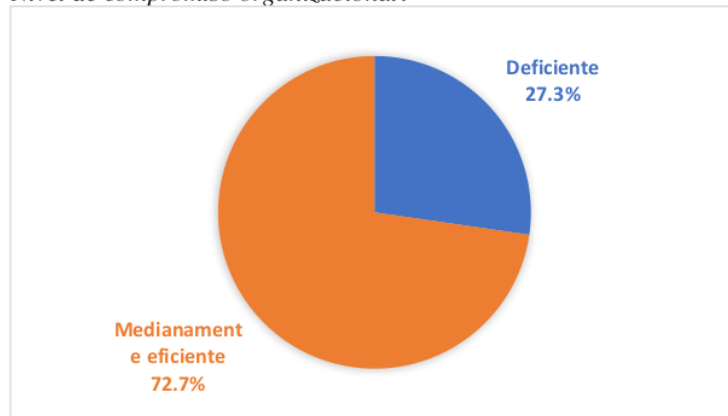
*Niveles de compromiso organizacional*

<b>Alternativas</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	15	27,3
Medianamente eficiente	40	72,7
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura 2**

*Nivel de compromiso organizacional.*



24

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** se aprecia en la tabla y figura anteriores, se infiere que un porcentaje del 72,7% de los trabajadores considera que la municipalidad tiene un compromiso organizacional que se encuentra en un nivel medianamente eficiente, mientras que un 27,3% lo evalúa como deficiente.

Así mismo se tiene el objetivo 3: Identificar la correlación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

**Tabla 6**

*Relación entre comunicación vertical y compromiso organizacional*

Correlación		Compromiso organizacional
Comunicación vertical	Rho de Spearman	,473**
	Sig.	,000
	N	55

\*\* La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El resultado obtenido del estadístico RS fue de 0.473, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.000. Esto conduce a la necesidad de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa. En consecuencia,

podemos concluir que existe una correlación positiva entre la comunicación vertical y la segunda variable en la municipalidad mencionada.

De manera similar, el objetivo específico 4 busca identificar la correlación que existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022.

**Tabla 7**

Relación entre comunicación horizontal y el compromiso.

Correlación		Compromiso organizacional
Comunicación horizontal	Rho de Spearman	,155**
	Sig.	,025
	N	55

\*\* La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un valor de 0.155, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.025. Esto implica que debemos rechazar tanto la hipótesis nula (H0) como la hipótesis alternativa. Por lo tanto, no podemos afirmar que existe una correlación positiva entre la dimensión de comunicación horizontal y la segunda variable en la municipalidad mencionada.

Y finalmente se tiene el objetivo específico 5: Identificar la correlación entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

**Tabla 8**

*Relación entre barreras de comunicación y el compromiso organizacional.*

Correlación		Compromiso organizacional
Barreras de comunicación	Rho de Spearman	-0,597**
	Sig.	0,000
	N	55

\*\* La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Salida del estadístico.

**Interpretación:** El resultado de la prueba de Rho de Spearman arrojó un valor de -0.597, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.000. Como resultado de esto, es necesario rechazar la hipótesis nula (H0) y respaldar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos afirmar que existe una correlación inversa entre las barreras de comunicación y la segunda variable en la municipalidad mencionada.

#### 4.2. Prueba de hipótesis

**HI:** Hay una correlación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

**H0:** No hay una correlación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

**Tabla 9**

*Prueba de hipótesis general.*

Correlación		Compromiso organizacional
Comunicación interna	Rho de Spearman	,822**
	Sig.	,000
	N	55

\*\* La relación es significativa en niveles 0.01 (bilateral)

*Fuente:* Salida del estadístico.

Utilizando la significancia de  $5\% = 0,05$

Se utilizó la prueba: R de Spearman.

Valor arrojado =  $0,822^{**}$  Valor de  $p = 0,000^{*} = 0,0\%$

Esto indica que, con un margen de error del  $0,0\%$ , se confirma una correlación positiva entre las variables que se han investigado en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022. En consecuencia, se toma la decisión de respaldar la Hipótesis alternativa, que establece que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en dicha municipalidad.

**Interpretación:** De los 55 trabajadores municipales de Huaraz, se pudo hallar al  $95\%$  de confiabilidad que existe evidencia estadística Para confirmar la existencia de una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.

### 4.3. Discusión de resultados

Luego de procesar los datos recabados, esta fue registrada en una base de datos para facilitar el procesamiento y su análisis, realizado este proceso se presentan los resultados hallados, ordenados de acuerdo con los objetivos planteados.

Con relación al objetivo general: Evaluar el grado de relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022. Como se evidencia en la tabla 2, mediante el uso de la prueba Rho de Spearman con un valor de 0.822, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.000. Esto conduce al rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la aceptación de la hipótesis alternativa. En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación positiva entre las variables que se han investigado en dicha municipalidad. Estos resultados hallados tienen similitud con los resultados hallados por Pazmay y Cadena (2021), quien en su tesis “Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato”, se propuso establecer la correlación entre la primera y segunda variable en el personal de la cooperativa. Utilizando la prueba de CO de Portugal (2005) así como la escala de CO de Meyer y Allen (1997), luego de procesar los datos, en función a los resultados hallados se afirmó en las conclusiones que hay alta correlación entre las variables estudiadas. Asimismo, lo hallado es similar a lo encontrado por Ludeña et al. (2019) quienes en su tesis “Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-Distrito Santiago de Surco, 2019”, Se planteó la tarea de determinar la correlación que existe entre ambas variables en los empleados civiles de la institución mencionada. Luego de analizar los datos, se llegó a la conclusión de que efectivamente existe una correlación positiva entre las dos variables estudiadas. Estos hallazgos encuentran respaldo en el marco teórico en lo que señala Karl (1969, como se citó en Larico, 2018) quien sostiene que teniendo en cuenta la Teoría de la Información, se puede desarrollar el proceso comunicativo con la finalidad de reducir los comentarios además de borrar los errores que pueden darse en la organización, pues centra su importancia en el mensaje como parte de la comunicación, como pieza fundamental para alcanzar las metas organizacionales, así como las metas laborales, el autor considera que la comunicación interna hace referencia a todos los actos comunicativos que desarrollan las organizaciones, con el fin de gestionar y establecer entre sus trabajadores, relaciones interpersonales adecuadas, esto



mediante herramientas de comunicación y acciones de integración de los empleados de la organización.

En relación al tercer objetivo específico, que consiste en identificar la correlación entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022, se puede notar en la tabla 5 que el resultado del estadístico Rho de Spearman es de 0.473, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.000. Esto conduce a la conclusión de que debemos rechazar tanto la hipótesis nula (H0) como la hipótesis alternativa. En consecuencia, podemos afirmar que existe una correlación positiva entre la comunicación vertical y la segunda variable en la mencionada municipalidad. Lo hallado tiene similitud con los resultados hallados por Sisniegas (2020), quien en su estudio “Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010-2019, una revisión sistemática”, se planteó comprobar la relación entre ambas variables en estudio. Para ello empleó la metodología de revisión sistemática, encontrando alrededor de setenta documentos en distintas bases de datos, inclusive archivos en otros idiomas, en los que, considerando el año, la relación de las variables, así como de sus fuentes fidedignas, concluyéndose existe correlación positiva entre la COI y CO, asimismo entre Comunicación vertical que se correlaciona adecuadamente con el CO. Asimismo, el resultado coincide con lo hallado por Zuñiga (2019) realizó la investigación “Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019”, quien entre sus conclusiones halló la influencia de la CI en el CO de los trabajadores de la florería es significativa. Los resultados hallados se respaldan en lo que señala Moscoso (2019), señala que la comunicación vertical está conformada por la comunicación ascendente y descendente. Esto quiere decir que los gerentes están enterados respecto a la satisfacción de los empleados en sus respectivos lugares de oficio, así como la relación tanto entre los trabajadores como trabajador – empresa. La comunicación ascendente es empleada por los líderes para realizar la asignación de actividades en función de los fines de la empresa, sostenida en la información e instrucciones de cada procedimiento o política. Que este modelo de comunicación genera niveles mayores en la empresa y es empleado principalmente para realizar retroalimentación a los líderes. Por su parte Sainz (2017), explica que este modelo de comunicación se desarrolló a mediados del siglo XX y que se define vertical por el carácter unidireccional del mensaje y que influye en el compromiso laboral.

En relación al objetivo específico número 4, que busca identificar la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022, se puede observar en la tabla 6 que el resultado del estadístico Rho de Spearman es de 0.155, utilizando un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.025. Esto conlleva a la necesidad de rechazar la hipótesis nula (H0) y respaldar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, podemos concluir que existe una correlación positiva entre la dimensión de comunicación horizontal y la segunda variable en la mencionada municipalidad. Los resultados hallados encuentran coincidencias con los resultados hallados por Pazmay y Cadena (2021), quienes en su trabajo titulado “Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato”, se propusieron establecer la correlación entre la primera y segunda variable en el personal de la cooperativa. Entre sus conclusiones se afirma alta relación entre las dos variables estudiadas. Asimismo, se encontró relación con la investigación de Huamán (2021) quien en su estudio denominado “Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021”, se propusieron determinar la correlación entre la primera y segunda variable mencionadas. Luego de procesar los datos se concluye que evidencia la existencia de alta correlación entre ambas variables estudiadas. Los resultados encontrados se respaldan con lo que mencionan Pazmay y Cadena (2021), sostienen que la comunicación horizontal es la permuta de datos que se realiza entre colegas de una misma jerarquía, considerado también como un movimiento de comunicación diagonal, esto entre distintas áreas, así como los niveles organizacionales. Asimismo, Montoyo y De la Rosa (2014) manifiesta que la comunicación en el mismo grado jerárquico posee tres metas básicas. El número uno es proporcionar la colaboración socioemocional entre colegas, el segundo es que dentro del proceso laboral se permita la coordinación constante entre los compañeros con la finalidad de lograr resultados más eficientes, y el tercero es extender la autoridad o responsabilidad mediante la difusión de un punto de control en la empresa. Mediante la comunicación horizontal, todas las organizaciones se esfuerzan en alcanzar sus objetivos, que requiere exigencias de trabajo coordinado y organizado, esto obviamente está asociado a un mayor CO.

En relación al quinto objetivo específico, que tiene como propósito identificar la relación entre las barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la

Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022, se puede observar en la tabla 7 que el resultado del coeficiente Rho de Spearman fue de -0.597, con un nivel de confianza del 95% y niveles de significancia de 0.000. Esta circunstancia conlleva a la necesidad de rechazar la hipótesis nula (H0) y respaldar la hipótesis alternativa. En consecuencia, podemos concluir que existe una correlación inversa entre las barreras de comunicación y la segunda variable en la mencionada municipalidad. Estos resultados guardan coincidencia con los resultados hallados por Ludeña et al. (2019) quienes en su estudio denominado “Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-Distrito Santiago de Surco, 2019”, El objetivo era determinar la relación que existe entre las variables mencionadas en los empleados civiles de la institución mencionada. Después de procesar los datos recolectados, se llegó a la conclusión de que hay una correlación inversa entre las barreras de comunicación y el compromiso organizacional en el personal de la Fuerza Aérea del Perú; asimismo se halló similitud con los resultados hallados por Huamán (2021) quien en su investigación “Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021”, se propuso establecer la correlación entre las mencionadas variables, en el personal de una empresa de producción. Mediante los resultados obtenidos se concluyó que existe alta y significativa correlación inversa entre Barreras de comunicación y Compromiso organizacional en la empresa limeña. Los resultados encontrados encuentran sustento con lo que menciona Loyola (2015), quien define a las barreras de comunicación, como aquellos causantes que imposibilitan la comunicación, deforman y limitan el mensaje y dificultando el proceso general. Ahora bien, Azurdía (2014) sostiene que las barreras se dividen en cuatro grupos: Barrera Física: aquellas fallas o imperfecciones en el pilar para el flujo del mensaje. Barrera Fisiológica: se genera debido al incorrecto desarrollo en emitir y recepcionar los mensajes. Barrera Psicológica: generadas por algún problema de atención, el filtro emotivo, agravio, forma de ver las pérdidas, así como la ganancia que se posean en relación de cada mensaje recibido. Barrera Semántica: es el obstaculizar los mensajes debido a una mala interpretación de la realidad, todas estas barreras no propician un mayor compromiso con la organización, lo cual resulta obvio.

## 7 CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

### 5.1. Conclusiones

1. La relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022 se ha confirmado mediante el estadístico Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.822. Este resultado se obtuvo con un nivel de confianza del 95%, respaldando la hipótesis propuesta de una relación positiva o directa entre las variables estudiadas en la municipalidad mencionada.
2. A través del estadístico Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.473, utilizando un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.000, se ha llegado a la conclusión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación directa y significativa entre la comunicación vertical y la segunda variable en la mencionada municipalidad.
3. A través del estadístico Rho de Spearman, que obtuvo un valor de 0.155, junto con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.025, se llegó a la conclusión de rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se puede confirmar que existe una relación directa y significativa entre la dimensión de comunicación horizontal y la segunda variable en la municipalidad mencionada.
4. La relación entre las barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz en 2022 se ha analizado a través del estadístico Rho de Spearman, que arrojó un valor de -0.597. Este análisis se realizó con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.000. Los resultados indican que la hipótesis nula (H0) debe ser rechazada, mientras que la hipótesis alternativa es aceptada. Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación inversa entre las barreras de comunicación y la segunda variable en la mencionada municipalidad."

## **5.2. Recomendaciones**

1. Al Gerente general de la municipalidad estudiada, se le sugiere que establezca buenos canales de comunicación interna, entre las jefaturas y todas las áreas que conforman la estructura municipal, con la finalidad de general mayor compromiso en la organización y se puedan alcanzar los objetivos planteados.
2. A cada jefe de las diferentes áreas del municipio Provincial de Huaraz, se les hace una recomendación mejorar las políticas de comunicación vertical, entre jefes y subordinados, para tener una comunicación fluida, poder informar sobre las actividades a realizar y recibir informes sobre los avances realizados, de esta forma se van a mejorar la productividad, va a existir un mayor compromiso y se va a poder atender con un mejor servicio a la sociedad.
3. Se sugiere al Gerente municipal, implementar políticas de comunicación entre los distintos departamentos existentes, estableciendo canales adecuados con el fin de propiciar una comunicación más fluida, coordinar actividades, poder conformar grupos de trabajo, mejorar las coordinaciones entre las jefaturas y el personal de las áreas involucradas, todo lo cual se va a reflejar en el Compromiso de los trabajadores y se van a alcanzar las metas oportunamente.
4. Se sugiere al Gerente Municipal, eliminar las barreras de comunicación existentes, entre ellas, implementar una moderna intranet, mejorar los mensajes, implementar políticas para resumir y clarificar todos los mensajes, de esta manera se va a mejorar el compromiso de los trabajadores y fortalecer el procedimiento de comunicación en los emisores y receptores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana Rivera, E., Tafur Castillo, J., & Leal Guerra, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*.
- Ancín Adell, I., & Delgado Pontón, Y. (2017). *Influencia de la comunicación interna sobre el compromiso afectivo en instituciones de servicio de la ciudad de Machala*. Machala: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Araya Pizarro, S., Díaz, K., & Rojas Escobar, L. (2020). Compromiso organizacional de los profesionales de una escuela municipal chilena: un análisis multidimensional según variables de caracterización. *Scielo Perú*.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme. Obtenido de file:///C:/Users/Equipo/Downloads/FidiasG.Arias.ElProyectedeInvestigacin6ta.Edicin.pdf
- Ayala Bustamante, C. M., & Bustamante Sánchez, A. (2018). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa, 2018*. Arequipa: Universidad tecnológica del Perú.
- Azurdia Landaverry, I. D. (2014). *Barreras comunicacionales en los grupos de trabajo de estudiantes, de licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bojórquez Molina, J. A., López Aranda, L., Hernández Flores, M. E., & Jiménez López, E. (2018). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento*. Cancun: Universidad Tecnológica del Sur de Sonora.
- Bustillos, R. A., & Vasquez, A. (2020). *Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos\\_VR-A-Vasquez\\_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38324/Bustillos_VR-A-Vasquez_HA-SD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Calderón, J. P., & Alzamora De Los Godos, L. (2018). Diseños de Investigación para tesis de Posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 71 - 76.
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*.
- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación [Internet]*(36), 152-168. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5345418>.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación Interna Total. Estrategia, práctica y casos. *Revista internacional de relaciones públicas*, 10(19), 247-250. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7632095>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza , C. (2018). *Metodologías de la Investigación Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGRAW-Hill Interamericana Editores. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Huamán Tineo, M., & Lara Carhuamaca, A. (2021). *Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Hurtado Arrieta, M. F. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicancia, según Meller y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1)
- Intituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Demografía empresarial*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/demografia-empresarial8237/1/>

- Larico Lozano, V. L. (2018). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de la Empresa Cromacorp, Pueblo Libre 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Loyola Santiago, E. (2015). *Barreras de la comunicación y desarrollo educativo de los alumnos de la IE Antenor Rizo Patron Lequerica, Cerro de Pasco*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Ludeña Reynaga, G., Gamarra Garcia, L. A., & Gonzales Lagos, F. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-Distrito Santiago de Surco, 2019*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Montoyo Robles, M., & De la rosa Gutiérrez, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Revista electrónica en Iberoamérica especializada en comunicación*.
- Moscoso Sánchez, G. G. (2019). *la gestión por procesos y la comunicación interna en la empresa Angaman S.A.C. Los Olivos 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*.
- Pazmay Ramos, S., & Cadena Herrera, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ramírez , G. K., & Zuta, S. R. (2020). *Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49198/Ram%\*c3\*%a9ez\\_%20SGK-%20Zuta\\_SSR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49198/Ram%c3%a9ez_%20SGK-%20Zuta_SSR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sainz de Medrano, V. M. (2017). *De la comunicación de masas a la comunicación masiva*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.



Sisniegas Cabrera, R. S. (2020). *RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL, 2010-2019*": UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA . Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Vargas, Z. R. (2018). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 3-45.

Zuñiga Lay, S. Y. (2019). *Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

## ANEXOS

### Anexo 01: Instrumentos de medición

#### ESCALA VALORATIVA SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: / /2022.

Género: F ( ) M ( )

#### Información general:

Señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz:

#### Finalidad:

La presente escala valorativa tiene por finalidad mejorar la comunicación interna de sus colaboradores, para beneficio de la Población Huaracina

#### Instrucciones:

Marque con una “x” sobre el cuadro de la alternativa respectiva de cada uno de los enunciados propuestos, según lo que usted considere sobre Comunicación Interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

#### Variable de estudio: “Comunicación interna”

##### Escala de valoración

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

Dimensión 1: Comunicación vertical						
P1	Los gerentes le han dado a conocer su ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
P2	Los gerentes se comunican con Ud. de modo que le ayude a comprender sus funciones y la de sus compañeros.	1	2	3	4	5
P3	Se comunica con su jefe para comentarle acerca de las dificultades que tiene en su ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
P4	Ha dado algunas ideas a sus jefes, que han sido consideradas para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Comunicación horizontal						
P5	Se comunica con los colaboradores de otras áreas, habiendo posible e impulsando la convivencia	1	2	3	4	5
P6	Sus compañeros entablan comunicación con Ud. avistando que surjan malentendidos, fomentando la cooperación y el espíritu de equipo.	1	2	3	4	5

<b>Dimensión 3: Barreras de comunicación</b>						
P7	Existen interrupciones como los ruidos fuertes, el ambiente de trabajo físico cuando se da la comunicación entre los colaboradores	1	2	3	4	5
P8	Cuando se lleva cabo la comunicación con otros colaboradores, tiene problemas para prestar atención, practicar la escucha activa o interrumpe a la otra persona cuando se comunica.	1	2	3	4	5
P9	Ha interpretado de manera incorrecta algunas palabras o gestos de sus compañeros, dificultando que exista una adecuada comunicación.	1	2	3	4	5

## ESCALA VALORATIVA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fecha: / /2022.

Género: F ( ) M ( )

### Información general:

Señores trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz:

### Finalidad:

La presente escala valorativa tiene por finalidad mejorar el compromiso organizacional de sus colaboradores, para beneficio de la Población Huaracina.

### Instrucciones:

Marque con una “x” sobre el cuadro de la alternativa respectiva de cada uno de los enunciados propuestos, según lo que usted considere sobre Comunicación Interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz.

### Variable de estudio: “Compromiso organizacional”

#### Escala de valoración

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

#### Dimensión 1: Compromiso afectivo

P1	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	1	2	3	4	5
P2	Esta municipalidad tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
P3	Me siento como parte de una familia en esta municipalidad.	1	2	3	4	5
P4	Realmente siento como si los problemas de esta municipalidad fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
P5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5
P6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta municipalidad.	1	2	3	4	5

#### Dimensión 2: Compromiso de continuidad

P7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta municipalidad, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
P8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro	1	2	3	4	5

	trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
P9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	1	2	3	4	5
P10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
P11	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	1	2	3	4	5
P12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Compromiso normativo</b>						
P13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta municipalidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
P14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	1	2	3	4	5
P15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5
P16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5
P17	Esta municipalidad se merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
P18	Creo que le debo mucho a esta municipalidad.	1	2	3	4	5

**Anexo 02: Ficha técnica**

<b>Nombre original de instrumento:</b>	<b>ESCALA VALORATIVA SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA</b>				
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Di Nardo (2005)				
	<b>Adaptación:</b> Villalobos (2018)				
<b>Objetivos del instrumento:</b>	Recolectar información acerca de la situación respecto a la variable comunicación interna.				
<b>Usuarios:</b>	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz				
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación</b>	Presencial				
<b>Validez:</b>					
<b>Confiabilidad:</b>	<p style="text-align: center;"><b>Variable</b> <b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"><thead><tr><th><b>Alfa de Cronbach</b></th><th><b>N de elementos</b></th></tr></thead><tbody><tr><td style="text-align: center;">0.861</td><td style="text-align: center;">09</td></tr></tbody></table>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>	0.861	09
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>				
0.861	09				

<b>Nombre original de instrumento:</b>	<b>ESCALA VALORATIVA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>				
<b>Autor y año:</b>	<b>Original:</b> Meyer y Allen (1991)				
	<b>Adaptación:</b> Montoya (2014)				
<b>Objetivos del instrumento:</b>	Recolectar información acerca de la situación respecto a la variable compromiso organizacional.				
<b>Usuarios:</b>	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz				
<b>Forma de Administración o Modo de aplicación</b>	Presencial				
<b>Validez:</b>					
<b>Confiabilidad:</b>	<p style="text-align: center;"><b>Variable</b> <b>Estadísticas de fiabilidad</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="text-align: center;">N de elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0.905</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> </tbody> </table>	Alfa de Cronbach	N de elementos	0.905	18
Alfa de Cronbach	N de elementos				
0.905	18				

### Anexo 03: Validez y fiabilidad de instrumentos

#### CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Uribe Cornelio Guido
PROFESION	Administrador
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Administración
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Unidad de gestión educativa de Aija
CARGO	Director de sistema Educativo II Ugel-Aija

#### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

**Título:**

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022

**Objetivos:**

- a) Medir el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- b) Medir el nivel del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- c) Identificar la relación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- d) Identificar la relación que existe entre la Comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- e) Identificar la relación que existe entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

NOMBRE DEL TESISISTA	Gean Piero Aranda Asencios
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Encuesta dirigida a los trabajadores para medir la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

#### **INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES



### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item: Comunicación interna	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Comunicación vertical</b>				
1. Los gerentes le han dado a conocer su ambiente de trabajo.	X			
2. Los gerentes se comunican con Ud. de modo que le ayude a comprender sus funciones y la de sus compañeros.	X			
3. Se comunica con su jefe para comentarle acerca de las dificultades que tiene en su ambiente de trabajo.	X			
4. Ha dado algunas ideas a sus jefes, que han sido consideradas para la toma de decisiones.	X			
<b>D2: Comunicación horizontal</b>				
5. Se comunica con los colaboradores de otras áreas, habiendo posible e impulsando la convivencia	X			
6. Sus compañeros entablan comunicación con Ud. avistando que surjan malos entendidos, fomentando la cooperación y el espíritu de equipo.	X			
<b>D3: Barreras de comunicación</b>				
7. Existen interrupciones como los ruidos fuertes, el ambiente de trabajo físico cuando se da la comunicación entre los colaboradores	X			
8. Cuando se lleva cabo la comunicación con otros colaboradores, tiene problemas para prestar atención, practicar la escucha activa o interrumpe a la otra persona cuando se comunica.	X			
9. Ha interpretado de manera incorrecta algunas palabras o gestos de sus compañeros, dificultando que exista una adecuada comunicación.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Item: Compromiso organizacional	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Compromiso afectivo</b>				
1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	X			
2. Esta municipalidad tiene un gran significado personal para mí.	X			
3. Me siento como parte de una familia en esta municipalidad.	X			
4. Realmente siento como si los problemas de esta municipalidad fueran mis propios problemas.	X			
5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	X			
6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta municipalidad.	X			
<b>D2: Compromiso de continuidad</b>				
7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta municipalidad, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X			
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	X			
9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X			
10. Ahora mismo sería muy duro para mí dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	X			
11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	X			
12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	X			
<b>D3: Compromiso normativo</b>				
13. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta municipalidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X			
14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	X			
15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	X			
16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	X			
17. Esta municipalidad se merece mi lealtad.	X			
18. Creo que le debo mucho a esta municipalidad.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

#### Apreciación Cualitativa general del instrumento

Define bien los indicadores, ya que habrá una fácil comprensión para los encuestados.

\*\* Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones: \_\_\_\_\_



*Guido Eimer Uribe Cornelio*  
Mg. Guido Eimer Uribe Cornelio  
Director del Sistema Administrativo II  
Área de Gestión Administrativa  
UGEL - AIJA

Uribe Cornelio Guido E.

70117561

### CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Anaya Moreno Yuri Arquimedes
PROFESION	Administrador
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Magister
ESPECIALIDAD	Administración II
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Municipalidad Provincial de Aija
CARGO	Jefe de Abastecimientos y Patrimonio

#### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

**Título:**

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022

**Objetivos:**

- a) Medir el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- b) Medir el nivel del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- c) Identificar la relación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- d) Identificar la relación que existe entre la Comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- e) Identificar la relación que existe entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

NOMBRE DEL TESISTA	Gean Piero Aranda Asencios
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Encuesta dirigida a los trabajadores para medir la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

#### INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES



### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item: Comunicación interna	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Comunicación vertical</b>				
1. Los gerentes le han dado a conocer su ambiente de trabajo.	X			
2. Los gerentes se comunican con Ud. de modo que le ayude a comprender sus funciones y la de sus compañeros.	X			
3. Se comunica con su jefe para comentarle acerca de las dificultades que tiene en su ambiente de trabajo.	X			
4. Ha dado algunas ideas a sus jefes, que han sido consideradas para la toma de decisiones.	X			
<b>D2: Comunicación horizontal</b>				
5. Se comunica con los colaboradores de otras áreas, habiendo posible e impulsando la convivencia	X			
6. Sus compañeros entablan comunicación con Ud. avistando que surjan malos entendidos, fomentando la cooperación y el espíritu de equipo.	X			
<b>D3: Barreras de comunicación</b>				
7. Existen interrupciones como los ruidos fuertes, el ambiente de trabajo físico cuando se da la comunicación entre los colaboradores	X			
8. Cuando se lleva cabo la comunicación con otros colaboradores, tiene problemas para prestar atención, practicar la escucha activa o interrumpe a la otra persona cuando se comunica.	X			
9. Ha interpretado de manera incorrecta algunas palabras o gestos de sus compañeros, dificultando que exista una adecuada comunicación.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Item: Compromiso organizacional	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Compromiso afectivo</b>				
1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	X			
2. Esta municipalidad tiene un gran significado personal para mí.	X			
3. Me siento como parte de una familia en esta municipalidad.	X			
4. Realmente siento como si los problemas de esta municipalidad fueran mis propios problemas.	X			
5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	X			
6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta municipalidad.	X			
<b>D2: Compromiso de continuidad</b>				
7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta municipalidad, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X			
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	X			
9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X			
10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	X			
11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	X			
12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	X			
<b>D3: Compromiso normativo</b>				
13. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta municipalidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X			
14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	X			
15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	X			
16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	X			
17. Esta municipalidad se merece mi lealtad.	X			
18. Creo que le debo mucho a esta municipalidad.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

Define bien los indicadores, ya que habrá una fácil comprensión para los encuestados.

\*\* Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

---



Firma

Anaya Moreno Yuri A.

43774068

### CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mino Asencio María Isabel
PROFESION	Administradora
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Doctora en Administración
ESPECIALIDAD	Administración
INSTITUCION EN DONDE LABORA	ULADECH
CARGO	Docente

#### TITULO Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

**Título:**

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022

**Objetivos:**

- a) Medir el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- b) Medir el nivel del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022
- c) Identificar la relación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- d) Identificar la relación que existe entre la Comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.
- e) Identificar la relación que existe entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

NOMBRE DEL TESISTA	Gean Piero Aranda Asencios
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Encuesta dirigida a los trabajadores para medir la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.

#### INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES



### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem: Comunicación interna	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Comunicación vertical</b>				
1. Los gerentes le han dado a conocer su ambiente de trabajo.	X			
2. Los gerentes se comunican con Ud. de modo que le ayude a comprender sus funciones y la de sus compañeros.	X			
3. Se comunica con su jefe para comentarle acerca de las dificultades que tiene en su ambiente de trabajo.	X			
4. Ha dado algunas ideas a sus jefes, que han sido consideradas para la toma de decisiones.	X			
<b>D2: Comunicación horizontal</b>				
5. Se comunica con los colaboradores de otras áreas, habiendo posible e impulsando la convivencia	X			
6. Sus compañeros entablan comunicación con Ud. avistando que surjan malos entendidos, fomentando la cooperación y el espíritu de equipo.	X			
<b>D3: Barreras de comunicación</b>				
7. Existen interrupciones como los ruidos fuertes, el ambiente de trabajo físico cuando se da la comunicación entre los colaboradores	X			
8. Cuando se lleva cabo la comunicación con otros colaboradores, tiene problemas para prestar atención, practicar la escucha activa o interrumpe a la otra persona cuando se comunica.	X			
9. Ha interpretado de manera incorrecta algunas palabras o gestos de sus compañeros, dificultando que exista una adecuada comunicación.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Item: Compromiso organizacional	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
<b>D1: Compromiso afectivo</b>				
1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución.	X			
2. Esta municipalidad tiene un gran significado personal para mi.	X			
3. Me siento como parte de una familia en esta municipalidad.	X			
4. Realmente siento como si los problemas de esta municipalidad fueran mis propios problemas.	X			
5. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	X			
6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta municipalidad.	X			
<b>D2: Compromiso de continuidad</b>				
7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta municipalidad, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X			
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	X			
9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	X			
10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	X			
11. Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad	X			
12. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.	X			
<b>D3: Compromiso normativo</b>				
13. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta municipalidad es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X			
14. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	X			
15. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	X			
16. Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	X			
17. Esta municipalidad se merece mi lealtad.	X			
18. Creo que le debo mucho a esta municipalidad.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

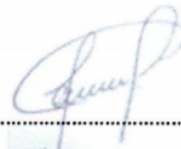
#### Apreciación Cualitativa general del instrumento

Define bien los indicadores, ya que habrá una fácil comprensión para los encuestados.

\*\* Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

---



Mino Asencio María I.

**Anexo 02: Carta de Autorización**





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

Yo, Flor De María Padilla Romero, identificado con DNI 41083923, en mi calidad de Sub Gerente De Recursos Humanos de la empresa/institución Municipalidad Provincial de Huaraz, con RUC N° 20172268430 ubicada en la ciudad de Huaraz, Perú.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN**

Al Sr.(ta) Gean Piero Aranda Asencios, identificado (a) con DNI N° 71637381, bachiller (es) del programa de estudios de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HURAZ 2022 para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

( ) Ficha RUC

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ  
Gerencia de Administración y Finanzas  
Lic. Flor de María Padilla Romero  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
CLAD N° 05072

**Firma y sello del Representante Legal**

**DNI: 41083923**

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. 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: 71637381**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

HUARAZ 14 DE OCTUBRE DEL 2022

**CARTA N° 217 - 2022 -MPH-GAF-SGRRHH**

Sr. ARANDA ASENCIOS GEAN PIERO  
ADMINISTRADAS

**Huaraz.-**

**ASUNTO: SE AUTORIZA**

**REF : EXP ADM N° 84950 - 2022**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se le **Autoriza realizar el trabajo de investigación para desarrollar la TESIS TITULADO " COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ 2022"**

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

**Atentamente.**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ  
Gerencia de Administración y Finanzas  
Lic. Flor de María Padilla Romero  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
CLAD N° 05072

Anexo 3: Base de Datos (contabilización de la encuesta)

BASE DE DATOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIONES	COMUNICACIÓN VERTICAL				COMUNICACIÓN HORIZONTAL		BARRERAS DE COMUNICACIÓN		
	ítem 1	ítem 2	ítem 3	ítem 4	ítem 5	ítem 6	ítem 7	ítem 8	ítem 9
1	1	2	2	1	1	3	2	1	1
2	1	3	3	3	2	1	2	2	2
3	2	1	1	1	3	3	2	2	3
4	1	1	2	1	3	2	1	1	1
5	2	1	2	2	3	3	2	1	3
6	2	2	2	1	2	1	1	1	1
7	3	1	1	1	2	1	1	4	3
8	2	3	2	1	2	3	1	2	1
9	2	1	1	1	1	2	3	3	3
10	2	1	1	2	2	2	3	3	3
11	2	2	1	1	1	2	2	1	1
12	1	2	3	1	1	2	1	1	1
13	3	1	1	2	2	2	2	2	1
14	1	1	3	1	1	2	1	1	2
15	1	4	1	1	1	3	3	1	1
16	2	4	2	1	2	2	3	3	3
17	2	3	3	2	2	3	2	1	3
18	1	1	1	1	1	3	1	1	1
19	1	2	2	1	1	1	1	2	1
20	2	3	3	1	1	3	3	3	1
21	1	2	3	1	1	2	1	3	2
22	3	2	1	1	2	1	3	1	1
23	2	1	1	3	1	2	2	1	2
24	2	3	1	1	1	3	1	1	1
25	2	3	2	2	3	4	1	3	3
26	3	2	3	1	2	1	2	1	1
27	1	1	1	1	1	3	1	2	2
28	3	2	3	1	1	1	1	3	1
29	1	3	1	1	1	2	3	1	3
30	1	1	1	2	2	3	1	3	1
31	2	1	3	3	3	1	1	1	3
32	1	1	1	3	3	3	3	2	1
33	1	1	1	1	2	1	1	3	1
34	1	3	1	1	1	2	2	3	2
35	2	3	2	1	1	1	2	2	2
36	1	1	1	1	1	1	2	2	2
37	1	3	1	1	3	2	3	2	1
38	1	2	2	3	2	1	2	3	2
39	2	2	1	1	1	1	2	3	2
40	2	4	1	4	2	1	2	2	1
41	1	1	2	1	3	2	3	4	4
42	3	1	3	1	3	1	3	2	3
43	3	3	3	3	2	2	2	2	1
44	3	2	2	2	3	3	3	3	3
45	1	1	2	2	4	2	3	2	2
46	1	1	2	2	2	3	2	4	3
47	3	3	3	3	3	1	2	3	2
48	1	1	1	4	2	2	3	3	1
49	1	1	1	2	2	3	3	2	2
50	3	1	2	2	2	3	4	1	1
51	2	3	2	1	2	2	4	4	1
52	2	2	2	1	4	4	2	3	3
53	2	1	2	1	2	1	1	3	1
54	2	2	2	2	1	1	4	1	3
55	1	3	1	1	1	3	1	3	3

## BASE DE DATOS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO DE CONTINUIDAD						COMPROMISO NORMATIVO					
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18
1	3	1	2	1	1	4	2	2	1	3	1	3	3	4	1	4	3	4
2	1	3	2	4	3	5	2	2	2	4	2	4	2	2	3	5	2	2
3	2	1	2	1	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	
5	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	
6	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	4	
7	3	4	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	
8	1	1	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	
9	2	3	3	3	2	2	2	1	3	4	3	4	2	3	2	2	3	
10	3	4	3	2	2	4	1	3	1	2	1	2	3	4	2	4	3	
11	3	3	1	2	1	4	1	2	3	3	3	3	1	2	1	4	1	
12	3	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	3	2	1	2	1	2	
13	1	4	1	4	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	2	4	1	
14	1	1	2	2	1	4	3	2	1	2	1	2	2	3	1	4	2	
15	1	4	3	2	3	5	2	1	1	2	1	2	1	1	3	5	1	
16	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	5	2	2	3	5	
17	3	2	2	2	2	4	3	1	3	4	3	4	3	3	2	4	3	
18	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	
19	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	1	4	3	2	1	
20	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	
21	2	3	3	2	2	4	3	3	1	1	1	1	2	3	2	4	2	
22	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
23	1	1	2	3	3	4	1	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	
24	3	1	4	4	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	
25	3	1	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	2	
26	1	2	2	4	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	2	
27	1	3	3	4	1	1	2	1	1	2	1	2	4	3	1	1	4	
28	2	1	2	3	2	2	3	1	2	4	2	4	2	3	2	2	3	
29	3	2	3	1	1	2	1	3	3	5	3	5	2	4	1	2	2	
30	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	
31	3	1	4	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	2	3	3	1	1	4	3	1	3	1	3	1	2	3	1	4	2	
33	1	1	2	4	2	1	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	
34	1	2	2	1	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	1	3	4	
35	1	3	3	1	3	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	
36	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
37	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	4	2	2	3	
38	2	2	4	1	3	4	1	1	1	3	1	3	4	2	3	4	4	
39	2	1	2	2	1	2	3	4	3	5	3	5	1	2	1	2	1	
40	2	3	4	1	2	4	1	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	
41	3	1	1	1	2	5	2	2	3	2	3	2	3	4	2	5	3	
42	3	3	2	1	1	2	1	2	4	3	4	3	4	3	1	2	4	
43	3	3	2	2	3	1	2	2	3	4	3	4	3	4	3	1	3	
44	2	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
45	3	1	3	3	2	2	3	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	
46	2	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	
47	1	1	3	4	1	4	2	3	3	4	3	4	4	3	1	4	4	
48	4	1	1	4	3	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	3	2	
49	3	1	1	2	1	5	1	2	3	3	3	3	2	3	1	5	2	
50	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
51	3	2	4	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	
52	3	2	2	4	1	2	1	2	2	4	2	4	2	4	1	2	2	
53	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	
54	1	1	2	1	1	4	1	4	1	1	1	4	2	1	4	4	2	
55	1	1	3	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	

**Anexo 04: Matriz de consistencia**

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PORBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022</b></p>	<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es el grado de relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de relación en el que se encuentra la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación en el que se encuentra el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. No existe relación significativa entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. Existe relación significativa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. No existe relación significativa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el grado de relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Medir el nivel en el que se encuentra la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022 Medir el nivel en el que se encuentra el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022</p>	<p>V.1. COMUNICACIÓN INTERNA</p>	<p>Comunicación vertical</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Barreras en la comunicación</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Métodos:</b> Cuantitativo - Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra:</b> 134 Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Muestra Censal de 55 trabajadores administrativos.</p>
	<p><b>COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022</b></p>	<p>¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la comunicación vertical y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022? ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. No existe relación significativa entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. Existe relación significativa entre las barreras en el proceso de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022. No existe relación significativa entre las barreras en el proceso de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la Comunicación vertical y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Comunicación horizontal y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre Barreras de comunicación y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022.</p>	<p>V.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>



# INFORME DE TESIS - GEAN PIERO ARANDA ASENCIOS

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

10	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	openaccess.uoc.edu Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022 Publicación	<1 %
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad del Valle de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
21	1library.co Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
23	Yudit Y. Choqqe-Cabrera, Mayra J. Malaga-Villalba, Fabiola M. Talavera-Mendoza. "Technostress in The Frequency of Use of ICT", 2021 3rd International Conference on Modern Educational Technology, 2021 Publicación	<1 %
24	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Mayra Ysabel Badajoz De La Cruz. "El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C.", Gestión en el Tercer Milenio, 2020 Publicación	<1 %
27	jalayo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
28	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %

29

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.upse.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

31

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

# INFORME DE TESIS - GEAN PIERO ARANDA ASENCIOS

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

**/0**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---

PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

