

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

ASESORA

Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo

ORCID: 0000-0001-9829-0998

<https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

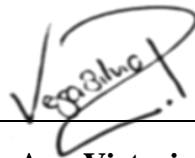
TRUJILLO – PERÚ

2023

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor (a) Decano (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo con DNI N° 44993552, como asesora del trabajo de investigación “COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ, 2022” desarrollado por el bachiller Gean Piero Aranda Asencios con DNI N° 71637381 del programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo

Asesor

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

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

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Formulación de objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes del problema	17
2.2. Bases teóricas o marco conceptual	20
2.2.1. Comunicación Interna	20
2.2.2. Compromiso organizacional	22
2.3. Definición de términos	26
2.4. Formulación de hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis general:	27
2.5. Operacionalización de variables	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30
3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Métodos de investigación	30
3.3. Diseño de investigación	30
3.4. Población, muestra y muestreo	31
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	32

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	33
3.7. Ética investigativa	33
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	35
4.1. Presentación y análisis de resultados	35
4.2. Prueba de hipótesis	41
4.3. Discusión de resultados.....	42
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	46
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	52
Anexo 01: Instrumentos de medición.....	52
Anexo 02: Ficha técnica	56
Anexo 03: Validez y fiabilidad de instrumentos	58
Anexo 04: Matriz de consistencia	74
Anexo 05: Reporte de similitud – Turnitin.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Trabajadores administrativos Municipalidad Provincial de Huaraz</i>	32
Tabla 2. <i>Normalidad de datos</i>	35
Tabla 3. <i>Relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional</i>	36
Tabla 4. <i>Nivel de comunicación interna</i>	36
Tabla 5. <i>Nivel de compromiso organizacional</i>	37
Tabla 6. <i>Relación entre comunicación vertical y compromiso organizacional</i>	38
Tabla 7. <i>Relación entre comunicación horizontal y el compromiso organizacional</i>	39
Tabla 8. <i>Relación entre barreras de comunicación y el compromiso organizacional</i>	40
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de comunicación interna.....	377
Figura 2 Nivel de compromiso organizacional.....	38

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.