

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**Comunicación interna y compromiso organizacional del personal
administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La
Convención - Cusco, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

RESPONSABLE:

BACH. CABALLERO CONDORI, PAMELA

ASESORA:

MGTR. LLANTOY BARBOZA, MARIELA MARISOL

AYACUCHO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, quienes apoyan
incansablemente mis proyectos de vida.

Pamela

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, alma mater de los ayacuchanos, por ser el eje cultural del progreso regional y nacional.

A los maestros de la Escuela de Formación Profesional de Ciencias de la Comunicación, por consolidar la formación de los futuros periodistas.

A la Mgtr. Mariela Marisol Llantoy Barboza, por su apoyo continuo durante la ejecución del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, por su participación activa durante el proceso de la investigación.

INDICE

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 10

1.1.1. Antecedentes internacionales

1.1.2. Antecedentes nacionales

1.1.3. Antecedentes locales

1.2. BASE TEÓRICA 14

1.2.1. Comunicación interna y compromiso organizacional 14

1.3. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS 26

1.3.1. Comunicación organizacional

1.3.2. Comunicación interna

1.3.3. Compromiso organizacional

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 28

2.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 30

2.2.1. Problema general de investigación

2.2.2. Problemas específicos de investigación

2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 31

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 31

2.4.1. Objetivo general

2.4.2. Objetivos específicos

2.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES 32

2.5.1. Hipótesis general

2.5.2. Hipótesis específicas

2.6. VARIABLES E INDICADORES 33

2.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 33

2.7.1. Enfoque de investigación

2.7.2. Tipo y nivel de investigación

2.7.3. Diseño de investigación

2.7.4. Población y muestra

2.7.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.6. *Procedimiento de investigación*

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE DATOS

3.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS 39

3.1.1. *Comunicación interna en el municipio de Kimbiri 39*

3.1.2. *Compromiso organizacional 41*

3.2. RESULTADOS INFERENCIALES 44

3.2.1. *Vínculo comunicativo y compromiso organizacional*

3.2.2. *Efectividad comunicativa y compromiso organizacional*

3.2.3. *Identidad comunicacional y compromiso organizacional*

3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD 46

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS 47

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 51

CONCLUSIONES 54

BIBLIOGRAFÍA 56

ANEXOS 59

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Evidencias de aplicación de instrumentos

Evidencias de procesamiento de datos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables	33
Tabla 2: Estadígrafo Comunicación Interna entre el personal del municipio de Kimbiri	39
Tabla 3: Estadígrafo vínculo comunicativo entre el personal del municipio de Kimbiri	40
Tabla 4: Estadígrafo efectividad Comunicativa entre el personal de Kimbiri	40
Tabla 5: Estadígrafo identidad comunicacional entre el personal de Kimbiri	41
Tabla 6: Estadígrafo compromiso organizacional del personal del municipio de Kimbiri	41
Tabla 7: Estadígrafo compromiso afectivo del personal del municipio de Kimbiri	42
Tabla 8: Estadígrafo compromiso continuo del personal del municipio de Kimbiri	43
Tabla 9: Estadígrafo compromiso normativo del personal del municipio de Kimbiri	43
Tabla 10: Vínculo Comunicativo *Compromiso Organizacional	44
Tabla 11: Efectividad Comunicativa *Compromiso Organizacional	44
Tabla 12: Identidad Comunicativa *Compromiso Organizacional	45
Tabla 13: Comunicación Interna *Compromiso Organizacional	46
Tabla 14: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova	47
Tabla 15: Estadígrafo Rho de Spearman para prueba de hipótesis general	48
Tabla 16: Prueba Rho para hipótesis específica 1	48
Tabla 17: Prueba Rho para hipótesis específica 2	49
Tabla 18: Prueba Rho para hipótesis específica 3	50

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021; para ello, el estudio utilizó el enfoque cuantitativo y el método estadístico. Además, el trabajo se enmarcó en una investigación de tipo básica y nivel correlacional; el instrumento que se aplicó, tanto para la variable independiente y dependiente fue el cuestionario. La muestra de estudio estuvo constituida por 68 trabajadores administrativos del municipio de Kimbiri. En el análisis de los datos se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman, lo que permitió obtener los resultados que fueron organizados en tablas y gráficos para su interpretación cuantitativa. En conclusión, los resultados demuestran que la comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021. Con un $r_s = ,988$; $p < 0,05$, que significa la existencia de un grado de relación muy alta entre ambas variables.

Palabras clave: Comunicación organizacional, comunicación interna, compromiso organizacional.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación abordó la comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de Kimbiri, jurisdicción de la región Cusco durante el año 2021, un trabajo enmarcado en los estudios sobre la comunicación organizacional. Para ello, se consideró la literatura existente, desde las propuestas de Gerald Goldhaber (1995), Idalberto Chiavenato (2015) y Carlos Fernández (2002), donde se establece la importancia de la comunicación, sus flujos y redes, a nivel de las organizaciones.

Pues, en un contexto dinámico y heterogéneo, marcado por el avance de la ciencia y tecnología, las instituciones públicas y privadas, necesitan desarrollar buenas relaciones comunicativas a fin de afianzar el desempeño de sus colaboradores para el consiguiente logro de sus objetivos. Pues, cuantas más personas se involucren en la organización mejores serán los esfuerzos para conseguir las metas asignadas.

Al respecto, los estudios de Pazmiño (2017) y López (2017) indican que, a través de la comunicación fluida y la transmisión transparente de información, es posible consolidar una excelente participación y prevenir eventos no deseados; sin embargo, muchos gerentes aún no toman en cuenta el poder de la comunicación, a pesar de la evidencia positiva que se muestra entre la comunicación interna y por ende el compromiso con la organización.

De esta manera, en la investigación se respondió el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La

Convención - Cusco, 2021? Para ello se utilizó el enfoque cuantitativo y el método estadístico.

La importancia del estudio radica en el aporte que significa a la comunidad académica, pues este trabajo se constituye en un antecedente para futuras investigaciones enmarcadas en el campo de la comunicación organizacional; de otro lado su relevancia radicó en el grupo humano al que participó del estudio, pues los resultados les permitirán tomar decisiones acertadas para mejorar la comunicación interna de la entidad.

Con respecto a la estructura del informe de investigación esta se presenta en tres capítulos: En Capítulo I se desarrolló el marco teórico de la investigación, donde se da cuenta de los antecedentes internacionales, nacionales y locales, la base teórica que sustenta el estudio, así como la definición de las categorías de investigación.

En el Capítulo II se presenta el diseño metodológico, que inicia con el planteamiento del problema, formulación de los problemas, objetivos, hipótesis, operacionalización de variables, así como el enfoque, tipo, nivel de investigación, diseño de estudio, población y muestra de estudio.

Finalmente, en el Capítulo III, se da cuenta del trabajo empírico, es decir la presentación de resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones a los que se arribó con la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Antecedentes internacionales

Pazmiño (2017) en el estudio *La comunicación interna y la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Latacunga*, abordó la productividad institucional desde el fortalecimiento de la comunicación interna; para ello utilizó un enfoque de investigación mixta. La población de estudio estuvo conformada por 803 personas pertenecientes al Departamento Humano del Municipio de Latacunga, de los cuales 86 fueron la muestra, a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas individuales y colectivas. El investigador concluyó que, es transcendental desarrollar estrategias de comunicación interna para obtener mayor productividad y confianza dentro de la institución, por lo tanto, el éxito organizacional.

López (2017) en la tesis *Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías Municipales del Estado Carabobo*, abordó la relación de cultura y clima favorable dentro de un compromiso organizacional de los funcionarios del estado

Carabobo, para ello utilizó un enfoque de investigación descriptivo y diseño no experimental transversal. La población de estudio estuvo conformada por 132 personas que pertenecen a 14 contralorías municipales del estado de Carabobo, de los cuales 40 fueron la muestra, a quienes se aplicó encuestas a través de cuestionarios individuales. La investigadora concluyó, que los trabajadores municipales del estado de Carabobo manifiestan un compromiso e identidad bajo una organización de un clima favorable, por otro lado, tienen debilidades en cuanto a las normativas que se les presenta como también en el ámbito emocional.

Tello (2018) en la investigación *Relación del Compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*, desarrolló la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en cuanto a lo afectivo, de continuidad y lo normativo en la Empresa de Calzado Mil Boots, para ello utilizó el enfoque mixto. Con una población y muestra de 63 persona que pertenecen a la empresa de calzado Mil Boots, a quienes se aplicó encuestas en referencia la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen. El investigador concluyó que, no existe una relación lineal en cuanto al compromiso organizacional y satisfacción laboral; porque las personas podrías estar en desacuerdo con algunos aspectos de su trabajo, pero si muestran una actitud de compromiso con su trabajo.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Paredes (2021) en la investigación *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*, abordó la relación de la comunicación interna y el compromiso institucional en la municipalidad Provincial de Barranca para el eficaz desempeño de los trabajadores frente a nuevos desafíos, para ello utilizó un enfoque cuantitativo en la investigación. Con una población de 123 personas que pertenecen al área administrativo

y operativo de la Municipalidad Provincial de Barranca, de las cuales 94 fueron la muestra, a quienes se les aplicó cuestionarios individuales y colectivos. La investigadora concluyó que, si existe relación entre la comunicación interna y compromiso institucional, puesto que, los agentes investigados muestran tener una comunicación y ambiente saludable.

Sialer (2019) en la investigación *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque*, realizó un plan de comunicación interna y el clima organización en la Municipalidad Distrital de San José, la cual, contribuyó a mejorar el ambiente de trabajo y el desarrollo de la comunicación, para ello utilizó un estudio descriptivo, propositivo y transversal. Con una población y muestra de 35 trabajadore que pertenecen a la municipalidad Distrital de San José, a quienes se les aplicó cuestionarios utilizando la escala de Likert. La investigadora concluyó que, la comunicación interna no es adecuada, por lo tanto, ella propone un plan de comunicación para mejorar el clima organizacional y contribuir a mejorar el ambiente relacional.

Silva (2018) en la tesis *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*, desarrolló la relación que existe en la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en los administrativos de la Universidad Nacional Federico Villareal, para ello utilizó una investigación cuantitativa de una categoría descriptivo y correlacional. Con una población de 850 trabajadores administrativos que pertenecen a la Universidad Nacional Federico Villareal, de los cuales 273 personas fueron su muestra, a quienes se les aplicó cuestionarios individuales. El investigador concluyó que, se encontró una correlación aceptable en la comunicación interna con el compromiso laboral, siendo esta un potencial para el avance de la universidad.

Ramos (2018) en la tesis *Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital De Chilca - 2018*, trató sobre el manejo de conflictos que existen y cómo estas conllevan a una falta de comprensión que generan una falta de confianza en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca, para ello utilizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo y transversal. Con una población y muestra de 40 personas que pertenecen al área administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca, a quienes se les aplicó cuestionarios estructurados. La investigadora concluyó que, si existe un alto grado de relación de conflictos y el compromiso organizacional, por lo tanto, indicó que hay un avance óptimo en la toma de decisiones frente a un conflicto.

1.1.3. Antecedentes locales

Roca (2018) en la tesis investigación *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2018-II*, desarrolló la eficiencia de la comunicación interna y la cultura organizacional dentro de la universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, para ello utilizó una investigación cuantitativa de diseño transversal. Con una muestra de 100 docentes y 240 estudiantes que pertenecen a la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, a quienes se les aplicó encuestas individuales. La investigadora concluyó que, se obtuvo una buena relación dentro de la comunicación interna, pero dentro de la cultura organizacional los resultados fueron desfavorables. Además, dentro de la universidad existe un lazo de confianza que ayuda a mejorar el ámbito de la cultura organizacional, en relación a docentes y estudiantes.

Quincho (2018) en el estudio *Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Ayacucho – 2018*,

abordó la relación que existe entre clima organizacional y relaciones interpersonales dentro de la Sociedad de Beneficencia de Ayacucho, para ello utilizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo. Con una población y muestra de 51 trabajadores que pertenecen a la Sociedad de Beneficencia de Ayacucho, a quienes se les aplicó entrevistas orales y encuestas. La investigadora concluyó que, se halló deficiencia dentro del clima organizacional y las relaciones interpersonales, porque el clima es inseguro y abarca la desconfianza, generando estados negativos en los trabajadores.

Feria (2015) en la tesis de investigación *Comunicación Organizacional y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho – 2015*, desarrolló las características de la comunicación organizacional e identificó la calidad del servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, para ello utilizó una investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, con una población y muestra de 126 personas, entre ellos trabajadores y personas que concurren en la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, a quienes se les aplicó encuestas y test de manera individual y colectiva. El investigador concluyó que, algunos trabajadores si brindan un servicio y atención de calidad, pero presentan dificultad en cuanto al equipamiento de herramientas tecnológicas, lo que genera tener un déficit en la atención a los usuarios.

Gómez (2015) en la tesis de investigación *La Comunicación Interna en el fortalecimiento de la Identidad Organizacional en la Asociación de Familias Desplazadas e insertadas en la provincia de Huanta (AFADIPH)*, desarrolló la relación que existe entre la comunicación interna y el fortalecimiento de la identidad organizacional de la Asociación de Familias Desplazadas e Insertadas de la Provincia de Huanta, para ello utilizó una investigación cualitativa de tipo descriptivo-correlacional, con una muestra de 12 autoridades, a quienes se les aplicó entrevistas no estructuradas.

La investigadora concluyo que, la comunicación interna no indica el fortalecimiento de la identidad organizacional entre todos los miembros, si no, cada uno de ellos manejan sus concepciones e interpretaciones sobre el tipo de comunicación y organización que definan su identidad.

Macizo (2015) en la investigación *La Comunicación Interna en la restitución de los Derechos Vitales y Sociales de las organizaciones de desplazados, periodo 2012-2014*, abordó los tipos y formas de comunicación que existen dentro de la comunicación interna de los derechos vitales y sociales de las organizaciones desplazadas, para ello se utilizó una investigación cualitativa, con una población de 26 organizaciones desplazadas de Huamanga, de los cuales 26 dirigentes fueron la muestra. La investigadora concluyó que, existe dificultad en cuanto al dialogo y alcance de información entre organizaciones, sin embargo, hay ambientes adecuados para el desarrollo de reuniones.

1.2. BASE TEÓRICA

1.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

1.2.1.1. Comunicación organizacional desde la perspectiva de Goldhaber y Fernández

En esta parte de la investigación se abordó la propuesta teórica sobre la comunicación organizacional desde los planteamientos de Gerald Goldhaber (1995) expuestos en su texto *Comunicación organizacional*, y de Carlos Fernández (2002) y su libro *La comunicación en las organizaciones*, donde los autores establecen las dimensiones y una aproximación al concepto de la comunicación organizacional.

Goldhaber (1995) sostiene que, en un contexto denominado como “shock del futuro” el reto de las organizaciones es lograr presencia, prestigio y utilidades; pero,

para ello esta debe ser capaz de contar con adecuados canales y formas de comunicación interna, pues, el éxito organizacional dependerá, en gran medida, del desempeño de los colaboradores y su nivel de identificación con su organización

Es así que, la comunicación organizacional es esencial en la estructura de las entidades, sean públicas o privadas, y su fin será evaluar la calidad de la comunicación a nivel interno y externo. En ese sentido, a nivel interno perjudica el flujo de la comunicación una estructura rígida y militarizada, pues el diálogo suele ser mínimo.

“La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes. Esta percepción de la comunicación organizacional incluye cuatro conceptos claves (...) mensajes, red, interdependencia y relaciones.” (Goldhaber, 1995, p. 18). Para el autor, la comunicación organizacional ocurre dentro de un sistema complejo, pero que este es influenciado por el medio en que se encuentra; pues, se trata de una organización abierta, por lo tanto, implica variables externas. De otro lado, la comunicación organizacional aborda los mensajes, su flujo, canales, propósito y las direcciones en que van a nivel organizativo.

Y por, sobre todo, “la comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.” (Goldhaber, 1995, p. 18). De ahí que, la comunicación organizacional implica la comunicación interna y externa. En ambos casos importa el mensaje y su flujo, así como su objetivo, es decir el motivo por el cual se envían estos códigos.

Los mensajes pueden cumplir cuatro fines, el de informar, regular persuadir e integrar; pero también pueden ser de tarea, mantenimiento y humanos. Para seleccionar la adecuada, la organización debe considerar aspectos particulares de sus colaboradores.

En este aspecto otro factor a considerar son las redes de comunicación, que indica las direcciones en que fluyen los mensajes por lo tanto la comunicación.

Una red de comunicaciones puede existir tan sólo con dos personas, unas pocas, o toda una organización. Son muchos los factores que influyen la naturaleza y la extensión de la red, como, por ejemplo, el rol de las relaciones, la dirección del flujo de los mensajes, la naturaleza del flujo de los mensajes, así como el contenido de los mensajes. (Goldhaber, 1995, p. 20).

Según el autor, en las organizaciones existen roles definidos, por lo tanto, niveles y direcciones de comunicación, a ello se le denomina redes de comunicación. Asimismo, ello determinará si la comunicación será formal o informal, lo que implica jerarquización organizacional, basada en la estructura y/o organigrama organizacional.

La dirección de la red ha sido tradicionalmente dividida en comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, dependiendo de quien inicia el mensaje y de quien lo recibe (o se supone que deba recibirlo). Las comunicaciones descendentes son aquellos mensajes que fluyen desde los superiores hasta los subordinados (como en el ejemplo de los militares anteriormente citado). La mayoría de las comunicaciones descendentes implican a mensajes de tarea o mantenimiento, relacionados con directrices, objetivos, disciplina, órdenes o pregunta. (Goldhaber, 1995, p. 21).

En tanto, la comunicación ascendente es aquella que va desde el subordinado hasta alta dirección, su fin es alcanzar sugerencias, responder al cumplimiento de tareas o para formular preguntas; sin embargo, su importancia radica en que esta fortalece e integra, pero cuando es una comunicación informal más que formal entre subordinado y alta dirección.

En cuanto a la interdependencia, esta sostiene que las organizaciones son sistemas abiertos e integrados por partes, las mismas que se relacionan unas con otras, por lo que, si algún subsistema no cumple su rol, toda la organización se verá afectada; pero si todos logran alcanzar sus fines, será el éxito de la entidad. Por lo tanto, las redes de comunicación son importantes, y los niveles de comunicación del mismo modo, si estas fallan perjudicarán a la organización en su totalidad.

En el párrafo anterior se hizo referencia a la relación organizacional, entendida por una red de relaciones:

Las redes por las que fluyen los mensajes de las organizaciones están conectadas por personas. En consecuencia, debemos estudiar las relaciones existentes entre las personas. Las relaciones humanas dentro de la organización pueden estudiarse centrando nuestra atención en las conductas de comunicación de las personas implicadas en la relación. (Goldhaber, 1995, p. 23).

Significa que, la comunicación organizacional es un componente esencial de las organizaciones, por lo que se le debe prestar especial atención a los mensajes, las redes y relaciones que se dan en estas. Al respecto, Fernández (2002) propone que la comunicación organizacional es ese conjunto de mensajes que comparten los miembros de la organización, tanto a nivel interno como externo, es decir entre quienes forma parte de las organizaciones o llamados colaboradores, y quienes son los usuarios o beneficiarios de esta.

Pero, además de esto, Fernández (2002) indica que la comunicación organizacional dentro de la estructura de las entidades permite facilitar los flujos y redes de comunicación, conceptos explicados desde la postura de Goldhaber (1995).

Desde la perspectiva de ambos autores se desprende que la comunicación organizacional es una disciplina de la Comunicación, pero aplicado en las organizaciones, y está conformada por los mensajes que discurren en esta, permitiendo una fluida o nula red de relaciones.

***1.2.1.1.1. La comunicación interna: Un componente de las organizaciones
propuesto por Fernández***

La comunicación organizacional está constituida por dos sistemas, el interno y externo. Por lo tanto, la comunicación interna es la conducta de la comunicación dentro de las organizaciones, es decir de quienes forman parte de la estructura interna, donde ubicamos subordinados y alta dirección.

Fernández (1995) señala que la comunicación interna se da a nivel de la estructura interna de las organizaciones, además valora la comunicación a nivel interpersonal. Pues, este tipo de interacción permitirá compartir objetivos comunes, siempre y cuando exista una efectiva comunicación; en tal sentido dice el autor las organizaciones existen gracias a la comunicación.

Las organizaciones dependen de la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros, sobre todo cuando el entorno cambia imprevisiblemente. Los comentarios que se escuchan con frecuencia en las empresas acerca de los “problemas de comunicación” son prueba de su preponderancia en la vida laboral. “Si no fuera necesario coordinar las actividades, la comunicación sería relegada a una posición mucho más periférica en la operación de las organizaciones.” (Fernández, 1995, p. 61).

El autor señala que la comunicación debe ser valorada a nivel organizacional, y más en un contexto dinámico como el siglo XXI donde se observa un vertiginoso crecimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Pero, además, se advierte que la comunicación es el motor de las entidades y de su dinámica.

La comunicación interpersonal en las organizaciones, es parte de la comunicación interna, y se define como la interacción entre las personas y se da sin ningún tipo de canal o intermediario, más que las ondas sonoras, es decir es de manera directa y se da entre dos o más personas físicamente próximas. “Cuando hablamos de comunicación interpersonal aludimos a la comunicación cara a cara” (Fernández, 1995, p. 63)

Entonces, a nivel organizacional el intercambio de mensajes también debe ser físicamente, con la participación de los miembros de la organización; esta podría ser una de las mejores formas de comunicarse entre alta dirección y subordinados. Pero, es una de las actividades menos frecuentadas en estas.

Por su parte, Chiavenato (2015) señala que, toda empresa se debe sostener sobre una base sólida de información y comunicación; la misma que hace posible su integración y una red de relaciones denominada comunicación interna. Dentro de los canales internos, según Guardia (2017) se encuentra la comunicación formal e informal las mismas que están determinadas por la estructura organizacional. Además, se encuentra las redes de comunicación descendente, ascendente y horizontal, el cual dependerá de los canales a utilizarse.

Vilanova (2016) sostiene que la comunicación interna es el sistema sanguíneo de toda empresa, ya que nos ayuda a la circulación de las políticas, asimismo retorna con nuevas ideas y oportunidades que aseguran el futuro de la empresa, tomándolo como

estrategia para su crecimiento. La comunicación interna vincula a los colaboradores y se basa en un conjunto de instrumentos de comunicación específica, diseñados para responder a las necesidades de este público con necesidades y expectativas propias.

Por su parte, Bolunta (2016) plantea que el trabajo en comunicación interna, debido a sus características y foco en los colaboradores, implica un trabajo cercano con otras áreas funcionales de la organización, como la gestión superior y los recursos humanos, ya que, en última instancia, se pretende, a través de la interacción con los colaboradores, garantizar su motivación y productividad. Por lo tanto, la comunicación interna es el elemento básico y dinámico que se desarrolla en el interior de una determinada organización (Torv, 2016).

1.2.1.1.2. Dimensiones de la comunicación interna

Para Reyes (2012) las dimensiones de la comunicación interna son las siguientes:

- a) *Vínculo comunicativo.* Se relaciona específicamente con la necesidad de establecer vínculos, relaciones y afectos tanto con la organización de la que uno forma parte, como con las demás personas con las que debemos relacionarnos e interactuar todos los días.

En la propuesta de Goldhaber, (1995) los mensajes que discurren en diversas direcciones de la organización buscan integrar y generar una red de relaciones y de interdependencia, pero esta se dará de acuerdo a las redes de comunicación.

Se trata de la comunicación ascendente y descendente, que depende de la estructura orgánica, así como de los niveles de jerarquización. Y en este

contexto debe existir un mensaje que viajará con fines diversos, ya sea de motivación o para la realización de tareas.

- b) *Efectividad comunicativa*. Se relaciona con la necesidad de sentido o propósito. Las personas más profundamente motivadas enganchan sus deseos a una causa mayor que ellos mismos.

La propuesta teórica de Goldhaber, (1995) refiere que, habrá efectividad comunicativa cuando la comunicación salga de las fronteras de la formalidad y de los sistemas rígidos y militarizados, pues ante todo la comunicación organizacional debe ver por los sujetos que forman parte de su estructura, en cuanto a sus habilidades, relaciones, sentimientos y actitudes.

En este aspecto importa la calidad comunicativa entre alta dirección y los subordinados, pues la comunicación, y por tanto el envío de mensajes dentro de la organización no pueden limitarse a fines netamente de tareas u órdenes, sino a pedir sugerencias y permitir una relación armoniosa entre quienes forman parte del tejido interno de las organizaciones.

- c) *Identidad comunicacional*. Se relaciona con la necesidad de sentirse parte de un grupo humano con características únicas y particulares. A esto, Chiavenato (2015) le denominó cultura organizacional, se trata de las actitudes, creencias y valores de quienes integran las organizaciones y que los hacen sentir parte de la misma.

Para ello, los estudios en comunicación organizacional implican variables tales como la comunicación interna, externa, los flujos y redes de comunicación; pero que todas estas tienen un denominador común que son

los mensajes, las direcciones en las que viajan y las relaciones que crean en la organización. A nivel interno, el reto es que el personal se identifique con su organización, por lo tanto, con sus objetivos, misión y visión.

1.2.1.2. Aproximación teórica al compromiso organizacional

El compromiso organizacional forma parte del comportamiento de las organizaciones propuesto por Chiavenato (2015), y está referida a la identificación psicológica de un individuo con la organización o institución en la cual labora o desempeña alguna función.

El compromiso organizacional es la manera como un colaborador está identificado con los objetivos y metas de una empresa. Definitivamente la identificación con la empresa propiamente dicha es muy importante, ya que se logra que el trabajador esté comprometido plenamente y de esta manera comparta las metas y objetivos de la organización (Robbins, 2016).

El compromiso organizacional también es visto como el grado de intensidad del colaborador para comprometerse con la empresa, esto dependerá mucho de varios factores como el trato, valores, entre otros (Arias, 2016).

Ahora, según Betanzos y Paz (2016) los factores esenciales del compromiso organizacional son el psicológico, percibido y laboral. En el primer caso se trata de un factor clave para entender las actitudes que muestran los empleados hacia su trabajo e institución, sus conductas y bienestar psicológico. El contrato psicológico supone la percepción de ambas partes (institución y empleado), en lo referente a las promesas, recompensas y obligaciones.

En tanto, el apoyo percibido es un factor que representa un conjunto de acciones ejecutadas y que llevan al empleado a percibir que es aceptado, estimulado y valorado como miembro de la institución. El apoyo mutuo que existe en una organización muestra la reciprocidad entre empleado y empresa, que contribuye al compromiso psicológico. Por lo tanto, el apoyo que pueda percibir un empleado, de su jefe o compañeros, tendrá efectos sobre el compromiso que estos muestren hacia la institución.

La satisfacción laboral es el factor clásico y consiste en un estado motivacional positivo forjado a través de la percepción subjetiva que cada empleado desarrolla en su experiencia dentro del contexto laboral. El hecho de que un empleado se sienta satisfecho con su trabajo repercutirá en los atributos que están relacionado al estado afectivo hacia la organización.

En conclusión, el compromiso organizacional debe ser entendido como el reconocimiento exclusivo de los valores y metas propuestos por la organización o entidad, esto involucra directamente en su aceptación y la voluntad para realizar un esfuerzo que redundará en el bien de la propia institución.

2.1.2.1. Características del compromiso organizacional

Según Robbins y Judge (2017) el compromiso organizacional tiene las siguientes características:

Es una disciplina científica aplicada ligada a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados. Además, se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de

ellas. Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas.

Asimismo, utiliza métodos científicos para formular hipótesis y generalizaciones y las comprueba empíricamente. Se basa en la investigación sistemática propia del método científico. De otro lado, sirve para administrar a las personas, pues las organizaciones son entidades sociales, porque están constituidas por personas y su objetivo básico es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. También es muy indispensable para toda persona que pretendan tener éxito en su actividad laboral dentro o fuera de las organizaciones.

Se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas: las ciencias políticas, la antropología, la psicología, la psicología social, la sociología, la sociología organizacional. Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional y la administración de personas o de recursos humanos.

A diferencia de esas disciplinas, el compromiso organizacional suele orientarse teóricamente hacia microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. En este sentido, el compromiso organizacional puede definirse como la comprensión, el pronóstico y la administración del comportamiento humano en las organizaciones.

2.1.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

Según la propuesta de Meyer y Allen (2017) las dimensiones del compromiso organizacional son tres: el compromiso afectivo, continuo y normativo.

Compromiso afectivo se ve como el vínculo entusiasta que los trabajadores sienten hacia su institución, descrito por su identificación al igual que por su deseo de permanecer en ella. Es en ese punto, esta conexión de los trabajadores promueve en ellos que aprecien y sientan alegría al trabajar en su institución.

Compromiso continuo alude a los costos, por ejemplo, monetarios, beneficios, etc., que perdería un trabajador al dejar una organización, con el objetivo de que al dejarla se deduciría un gasto alucinante para el representante, debido a la baja probabilidad de aterrizar en otra posición equivalente. Este origen del compromiso ha tenido algunas percepciones: algunos creadores han propuesto tácitamente que debe subdividirse en dos medidas: sacrificio personal y oportunidades limitadas.

En tanto, el compromiso normativo se caracteriza fundamentalmente por el sentimiento de compromiso de los trabajadores de permanecer activamente en la asociación, esto también alude a los estándares sociales que deben perseguirse para que una asociación camine bien. Asimismo, esta dedicación alude a la convicción de devoción a la asociación, a partir del sentido ético, ya que, al aceptar ciertas ventajas, por ejemplo, la preparación, la entrega de estudios, etc., estimula el sentimiento de correspondencia en los representantes de la organización.

Así, el compromiso organizacional es vital en el desarrollo de la entidad e incidirá en el logro de los objetivos; ahí radica su importancia, porque se trata de uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo (Arias, 2016).

El compromiso organizacional tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor

ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización (Rodas, 2017).

La importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el esperable impacto que aquel puede tener en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo necesidades psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta directamente en las actitudes y conductas de los empleados (aceptación de metas, valores, cultura), lo que mejora la productividad en las organizaciones disminuyendo el ausentismo y la rotación de los empleados (Betanzos y Paz, 2017).

1.3. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

1.3.1. Comunicación organizacional

Es una disciplina aplicada a las organizaciones y está conformada por los mensajes que discurren en esta, permitiendo una fluida o nula red de relaciones. La comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes. Esta percepción de la comunicación organizacional incluye cuatro conceptos claves: mensajes, red, interdependencia y relaciones

1.3.2. Comunicación interna

Se trata de la conducta de la comunicación dentro de las organizaciones, es decir en la estructura interna, donde se ubican los subordinados y alta dirección. Además, está conformado por los flujos y redes de comunicación que fluyen de acuerdo a la estructura orgánica de la entidad.

1.3.3. Compromiso organizacional

Forma parte del comportamiento de las organizaciones, y es la manera como un colaborador está identificado con los objetivos y metas de una empresa. El compromiso organizacional está vinculado con la intensidad del colaborador para comprometerse con la organización y ello dependerá de factores como el trato, valores y la calidad de la comunicación.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objeto de estudio de esta investigación comprende la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, período 2021; de cómo los procesos e interacción a nivel interno inciden en el logro de los objetivos organizacionales.

Pues, en un contexto dinámico y cambiante por el avance de la ciencia, tecnología, y el vertiginoso crecimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), el interés de las instituciones públicas se enfoca en ofrecer los mejores servicios públicos, y dada la complejidad de la demanda y la exigencia del entorno, la efectividad de las entidades no debe limitarse solo a la calidad de los servicios y a la rentabilidad social de estos, sino también, debe prestarse atención a las dinámicas internas de las entidades, pues de su desempeño dependerá, en gran medida, el éxito organizacional.

Así lo plantean Goldhaber (1995), Chiavenato (2015) y Fernández (2002), quienes le dan valor a la comunicación en las organizaciones, su importancia en cuanto a los flujos, redes y calidad de los mensajes, pero en un contexto interno; pues, toda organización necesita de la interacción de diversas personas para el desarrollo de sus actividades, por lo que la comunicación permitirá esa interacción interna.

Además, los diversos desafíos a los que se enfrentan las instituciones hacen necesarias nuevas estrategias de direccionamiento y organización para el cumplimiento de demandas sociales. Dentro de estas se encuentran las municipalidades en cuyas organizaciones la comunicación juega un papel muy importante, tal es el caso del municipio de Kimbiri, donde se observó limitaciones en la comunicación interna y su consiguiente relación con el desempeño, pues una limitada red de mensajes evidenció rupturas comunicativas y el logro deficiente de los objetivos planteados durante el 2020, por lo que interesó plantear la relación existente entre ambas variables de la comunicación organizacional considerando el período 2021.

Es así que, uno de los problemas evidentes en la Municipalidad Distrital de Kimbiri era la falta de compromiso de los trabajadores hacia la institución, especialmente de los colaboradores con funciones operativas, pues así lo determinan las quejas de los usuarios y el de los mismos colaboradores hacia su jefe directo, registradas en reuniones internas. Asimismo, se detectó que en la entidad circulaba con frecuencia comunicación informal sobre las reuniones de trabajo, y que al ser corroboradas eran falsas y malintencionadas que afectaban el funcionamiento organizacional, pues se generó malos conceptos de algunos colaboradores hacia los dirigentes municipales.

Por ello, este estudio es importante, porque plantea investigar la gestión de la comunicación interna y su relación con el desempeño laboral, pues con este se podrá

obtener varios resultados: el sentido de pertenencia de los trabajadores, la supervivencia de la organización y el consiguiente fortalecimiento de sus redes de relación; la apreciación interna de sus relaciones; el ambiente de trabajo humanizado, colaborativo y participativo; o fortalecimiento de lazos de confianza en la gestión empresarial; innovación organizacional; el equilibrio entre las necesidades de información de la organización y las expectativas de los empleados; el enfoque de las personas y el logro de la credibilidad y legitimidad organizacional interna.

Por consiguiente, lo anteriormente señalado motivó a que se realice la presente investigación cuantitativa, con la finalidad de contribuir con el desarrollo institucional de la Municipalidad de Kimbiri.

2.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Problema general de investigación

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021?

2.2.2. Problemas específicos de investigación

- a) ¿Qué relación existe entre el vínculo comunicativo y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021?
- b) ¿Qué relación existe entre la efectividad comunicativa y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021?

- c) ¿Qué relación existe entre la identidad comunicacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri, La Convención - Cusco, 2021?

2.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se justificó de manera teórica, metodológica y práctica. En un primer caso, el estudio abordó un tema trascendental en el campo de la comunicación organizacional: la comunicación interna, un factor clave para lograr el éxito organizacional en un mundo marcado por un sinnúmero de innovaciones y lleno de turbulencias, donde se tiene que dotar al personal que labora de habilidades sociales y comunicativas. Es así que, el trabajo contó con importantes referentes teóricos como Fernández Collado, Chiavenato y Goldhaber que contribuyeron con la explicación del fenómeno de estudio.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación recogió los lineamientos de los estudios cuantitativos permitiendo claridad en la recolección y procesamiento de datos. Finalmente, la justificación práctica se desprende de los resultados obtenidos, pues estos servirán a la entidad, para que puedan adoptar programas que fortalezcan la comunicación interna, así como el diseño de políticas institucionales en torno a la comunicación organizacional. Además, el trabajo será un antecedente para futuros estudios en el campo de la comunicación organizacional y sus dimensiones, contribuyendo a la comunidad académica local, regional y nacional.

2.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.

2.4.2. *Objetivos específicos*

- a) Identificar la relación entre el vínculo comunicativo y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
- b) Conocer la relación entre la efectividad comunicativa y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.
- c) Establecer la relación entre la identidad comunicacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

2.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.5.1. *Hipótesis general*

La comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021

2.5.2. *Hipótesis específicas*

- a) El vínculo comunicativo se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

b) La efectividad comunicativa se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

c) La identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

2.6. VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Variable independiente X₁ Comunicación interna	Vínculo Comunicativo	Relación	Encuesta y cuestionario
		Enlace	
		Ligazón	
	Efectividad comunicativa	Seguridad	
		Garantía	
		Protección	
	Identidad comunicacional	Exactitud	
		Analogía	
		Uniformidad	
Variable dependiente X₂ compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Afectuoso	Encuesta y cuestionario
		Cordial	
		Expresivo	
	Compromiso continuo	Perenne	
		Constante	
		Duradero	
	Compromiso normativo	Legal	
		Legal	
		Formal	

2.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.7.1. Enfoque de investigación

La investigación empleó el enfoque cuantitativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la investigación cuantitativa como aquella que busca cuantificar los fenómenos de estudio, la misma que utiliza la estadística descriptiva e inferencial y sistemas numéricos para explicarlos.

Según Montes (2016) La investigación cuantitativa consiste en recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal para identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes.

2.7.2. Tipo y nivel de investigación

El estudio es de tipo básica.

Hernández et al. (2014) plantean que la investigación básica tiene como objetivo la utilización del conocimiento científico para entender determinada realidad problemática, más no es su intención modificarla. En tanto, este estudio busca determinar la relación entre la variable independiente y dependiente, más no modificar la realidad.

Para Arotoma (2015) la investigación básica es conocida como investigación pura o sustantiva y busca utilizar el conocimiento para dar explicación a determinada realidad problemática, mediante generalizaciones o principios.

El estudio, según el nivel de profundidad utilizó el correlacional.

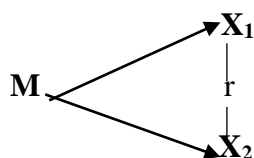
Hernández et al. (2014) sostienen que la investigación correlacional “tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (p.98).

Valderrama (2018) plantea que la investigación correlacional es “el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ella (presuntamente relacionadas) y después cuantifican y analizan la relación. (p. 45). Así, en el trabajo se realizó la relación existente entre una variable independiente y dependiente (Comunicación interna y compromiso organizacional).

2.7.3. Diseño de investigación

El estudio utilizó el diseño transversal correlacional.

Este diseño sugiere un esquema estadístico que se estructura de la siguiente manera:



M = Muestra

X₁ = Comunicación interna

X₂ = Compromiso organizacional

r = Relación entre variables

El diseño transversal es factible cuando en la investigación se asocia la valoración de las variables estudiadas; de la misma manera es eficaz para evaluar la relación entre variables en un momento dado, es funcional en grupo de personas u otro elemento.

El diseño correlacional establece si las variables están relacionadas entre sí o no; por consiguiente, la estimación comprueba que si el cambio positivo o negativo de una variable concuerda con la misma nomenclatura de la otra variable estudiada (Barrera, 2016).

2.7.4. Población y muestra

Población

La población es un conjunto de todos los elementos seleccionados para el estudio, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones (Gómez, 2018).

La población total del estudio estuvo constituida por los 68 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, provincia de La Convención, región Cusco; quienes laboraron durante el 2021 en dicha entidad y cuyo rol fue de asistentes administrativos en diferentes áreas.

Muestra

La muestra es una parte de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia (Gómez, 2018).

La investigación utilizó el muestreo no probabilístico o llamado también como muestreo por conveniencia, debido a que “la selección solo exige la cuota del número requerido de sujetos o unidades de observación”. (Infante y Llantoy, 2019, p. 164).

En cuanto a la selección de los sujetos de estudio se trabajó con la técnica del muestreo censal, según Ramírez (1997) esta supone que todas las unidades que conforman la población son consideradas como la muestra; por lo que la selección de

las unidades estudiadas no fue arbitraria ni subjetiva. Así se seleccionó a los 68 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, cuyo rol era el de asistentes administrativos.

2.7.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó el método estadístico.

Según Infante y Llantoy (2019) el método estadístico es propio de la investigación cuantitativa y hace referencia a fórmulas y secuencias numéricas. La estadística tiene como objetivo obtener datos, clasificarlos y presentarlos en forma de números.

Se utilizó la encuesta.

Arotoma (2015) sostiene que la encuesta es una técnica estadística que consiste en estructurar preguntas dirigidas a la muestra sobre determinado tema de manera escrita, pero también puede realizarse de manera oral, es decir, en forma de entrevista. Su objetivo es obtener información relevante que interesa al investigador.

Se utilizó el cuestionario

Infante & Llantoy (2019) señalan que el cuestionario es un instrumento que permite obtener información, a través de ítems o preguntas, que se construyen en base a los indicadores de estudio, el cual se despenden de las variables. “Una guía de preguntas no es lo mismo que un cuestionario; la primera significa un referente para establecer una entrevista y/o diálogo cuyo tratamiento podría ser en cualidades; en cambio el cuestionario un tratamiento estadístico.” (p. 218)

3.7.5.1. Validez y confiabilidad de instrumentos

Para la confiabilidad de los instrumentos de prueba se utilizó el Alfa de Cronbach estandarizado y cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Los resultados de la evaluación de ensayo, realizado a los elementos seleccionados de la población, determinaron lo siguiente: ,870 para la ficha de cuestionario comunicación interna y ,889 para la ficha de cuestionario compromiso organizacional de saberes ancestrales; considerando que ambos cuestionarios fueron validados por los expertos como aplicables.

2.7.6. Procedimiento de investigación

El proceso de tabulación de los datos acopiados se realizó en una computadora haciendo uso del paquete estadístico SPSS versión 26. Los resultados obtenidos del proceso de tabulación fueron presentados en tablas descriptivas e inferenciales. La interpretación cuantitativa de los resultados fue en forma numérica y porcentual, incidiendo categóricamente en los valores más representativos.

El estadígrafo que se utilizó fue el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman. La fórmula estadística suele demostrarse de la siguiente manera:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).

n = Número de datos

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE DATOS

3.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

3.1.1. COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MUNICIPIO DE KIMBIRI

Tabla 2

Estadígrafo Comunicación Interna entre el personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	16,2	16,2	16,2
	Regular	22	32,4	32,4	48,5
	Bueno	26	38,2	38,2	86,8
	Excelente	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 2, muestra los resultados obtenidos en la V_1 (Comunicación interna) constituida por 20 ítems, donde si= 3 puntos, a veces= 2 puntos y no= 1 punto; siendo el valor mínimo que se puede obtener 20 y máximo 60, de 68 trabajadores administrativos del Municipio de Kimbiri, en cual se mide el grado alcanzado en la V_1 , agrupada en 4 categorías (Malo, regular, bueno y excelente).

Estos datos resultan del procesamiento de las dimensiones: Vínculo comunicativo, Efectividad comunicativa e Identidad comunicativa, dimensiones que son analizadas descriptivamente líneas abajo.

Los resultados obtenidos muestran que, el 16,2% que representa a 11 encuestados evidencian una comunicación interna mala; el 32,4%, que corresponde a 22 administrativos presentan una comunicación interna regular; un 38,2%, que equivale a 26 personas señalan una comunicación interna bueno y un porcentaje de 13,2% que corresponde a 9 encuestados, manifiestan excelente.

3.1.1.1. Vínculo comunicativo entre el personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 3

Estadígrafo vínculo comunicativo entre el personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	23,5	23,5	23,5
	Regular	19	27,9	27,9	51,5
	Bueno	24	35,3	35,3	86,8
	Excelente	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 3 evidencia que, respecto al vínculo comunicativo, el 23,5% de encuestados señalan que es mala; el 27,9 % manifiesta regular; el 35,3% es buena y un 13,2% alcanzó un nivel de vinculo comunicativo excelente.

3.1.1.2. Efectividad Comunicativa entre el personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 4

Estadígrafo efectividad comunicativa entre el personal de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	17,6	17,6	17,6

Regular	21	30,9	30,9	48,5
Bueno	25	36,8	36,8	85,3
Excelente	10	14,7	14,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 4 muestra el grado de efectividad comunicativa de 68 encuestados del personal administrativo de la municipalidad distrital de Kimbiri, donde del 17,6% resulta ser malo, del 30,9% regular, de un 36,8% bueno y de un 14,7% excelente.

3.1.1.3. Identidad comunicacional entre el personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 5

Estadígrafo identidad comunicacional entre el personal de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	16,2	16,2	16,2
	Regular	20	29,4	29,4	45,6
	Bueno	28	41,2	41,2	86,8
	Excelente	9	13,2	13,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 5 muestra el grado de identidad comunicacional de 68 encuestados del personal administrativo de la municipalidad distrital de Kimbiri, donde del 16,2% resultó mala, del 29,4% regular, de un 41,2% bueno y del 13,2% excelente.

3.1.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 6

Estadígrafo compromiso organizacional del personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	16,2	16,2	16,2
	Moderado	23	33,8	33,8	50,0

Alto	25	36,8	36,8	86,8
Muy alto	9	13,2	13,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 6 visibiliza los resultados obtenidos en la V₂ (Compromiso organizacional) que se agrupó en 4 categorías (Bajo, moderado, alto y muy alto). Los datos resultan del procesamiento de datos de las dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso continuo y Compromiso Normativo, donde Si= 3 puntos, A veces= 2 puntos y No= 1 punto, el puntaje mínimo es de 20 y máximo de 60.

El 16,2% de encuestados, que equivale a 11 personas, presenta un compromiso organizacional bajo; el 33,8% que corresponde a 23 personas determinan que el compromiso organizacional es moderado; un 36,8%, que representa a 25 administrativos señalan que el compromiso organizacional es alto y el 13,2%, que concierne a 9, manifiestan muy alto.

3.2.1. Compromiso afectivo del personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 7

Estadígrafo compromiso afectivo del personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	19,1	19,1	19,1
	Moderado	21	30,9	30,9	50,0
	Alto	21	30,9	30,9	80,9
	Muy alto	13	19,1	19,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 7 muestra el grado del compromiso afectivo de los asistentes administrativos del municipio de Kimbiri, donde el 19,1% de encuestados evidencian un compromiso afectivo de nivel bajo; el 30,9% presentan un compromiso afectivo

moderado; el 30,9 % presenta un compromiso afectivo alto y el 19,1% evidencia un compromiso afectivo muy alto.

3.2.1. Compromiso continuo del personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 8

Estadígrafo compromiso continuo del personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	11,8	11,8	11,8
	Moderado	29	42,6	42,6	54,4
	Alto	20	29,4	29,4	83,8
	Muy alto	11	16,2	16,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 8 evidencia el compromiso continuo de 68 asistentes administrativos encuestados, en el que un 11,8% muestra un nivel bajo; el 42,6% moderado; el 29,4% alto y un 16,2% muy alto.

3.2.2. Compromiso normativo del personal del Municipio de Kimbiri

Tabla 9

Estadígrafo compromiso normativo del personal del municipio de Kimbiri

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	22,1	22,1	22,1
	Moderado	15	22,1	22,1	44,1
	Alto	27	39,7	39,7	83,8
	Muy alto	11	16,2	16,2	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos.

La tabla 9 demuestra que respecto al compromiso normativo de los trabajadores administrativos del municipio de Kimbiri, del 22,1% es bajo, del otro porcentaje igual es moderado, de un 39,7% alto y el resto, que corresponde al 16,2% muy alto.

3.2. RESULTADOS INFERENCIALES

3.2.1. Relación entre vínculo comunicativo y compromiso organizacional

Tabla 10

*Vínculo Comunicativo *Compromiso Organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL (CO)					Total
		Bajo	Moderado	Alto	Muy alto		
VÍNCULO COMUNICATIVO (VC)	Malo	Recuento	6	6	4	0	16
		% del total	8,8%	8,8%	5,9%	0,0%	23,5%
	Regular	Recuento	3	10	6	0	19
		% del total	4,4%	14,7%	8,8%	0,0%	27,9%
	Bueno	Recuento	2	7	10	5	24
		% del total	2,9%	10,3%	14,7%	7,4%	35,3%
	Excelente	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0,0%	0,0%	7,4%	5,9%	13,2%
Total	Recuento	11	23	25	9	68	
	% del total	16,2%	33,8%	36,8%	13,2%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

La tabla 10, muestra el vínculo comunicativo (Dimensión 1 de la V_1) y el compromiso organizacional (V_2), en el cual se observa que el 8,8% de encuestados tienen un vínculo comunicativo malo, el 4,4% regular, un 2,9% bueno, respecto al CO bajo. En el compromiso organizacional en nivel moderado, el 8,8% señalan que tienen un vínculo comunicativo malo, el 14,7% regular y un 10,3% bueno, respecto al CO alto. El 5,9% muestra un vínculo comunicativo malo, el 8,8% regular, un 14,7% bueno y el 7,4% excelente. En el compromiso organizacional muy alto evidencian un VC buena 7,4% y excelente 5,9%.

3.2.2. Relación entre efectividad comunicativa y compromiso organizacional

Tabla 11

*Efectividad Comunicativa *Compromiso Organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL (CO)				Total	
		Bajo	Moderado	Alto	Muy alto		
EFECTIVIDAD COMUNICATIVA (EC)	Malo	Recuento	6	5	1	0	12
		% del total	8,8%	7,4%	1,5%	0,0%	17,6%
	Regular	Recuento	4	9	7	1	21
		% del total	5,9%	13,2%	10,3%	1,5%	30,9%
	Bueno	Recuento	1	8	15	1	25
		% del total	1,5%	11,8%	22,1%	1,5%	36,8%
	Excelente	Recuento	0	1	2	7	10
		% del total	0,0%	1,5%	2,9%	10,3%	14,7%
	Total	Recuento	11	23	25	9	68
		% del total	16,2%	33,8%	36,8%	13,2%	100,0%

Fuente: Base de datos.

La tabla 11, muestra la efectividad comunicativa (Dimensión 2 de la V₁) y el compromiso organizacional (V₂), en el cual se observa que el 8,8% tiene una efectividad comunicativa malo, el 5,9% regular y un 1,5% bueno, con respecto al CO bajo. El compromiso organizacional en nivel moderado, el 7,4% tiene una efectividad comunicativa malo, el 13,2% regular, un 11,8% bueno y el 1,5% excelente, respecto al CO moderado. El 1,5% muestra una efectividad comunicativa malo, el 10,3% regular, un 22,1% bueno y el 2,9% excelente, respecto al CO alto. El compromiso organizacional muy alto evidencia una efectividad comunicativa regular y buena 1,5% y excelente 10,3%.

3.2.3. Relación entre identidad comunicativa y compromiso organizacional

Tabla 12

*Identidad Comunicativa *Compromiso Organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL (CO)				Total	
		Bajo	Moderado	Alto	Muy alto		
IDENTIDAD COMUNICATIVA (IC)	Malo	Recuento	8	3	0	0	11
		% del total	11,8%	4,4%	0,0%	0,0%	16,2%
	Regular	Recuento	3	10	7	0	20
		% del total	4,4%	14,7%	10,3%	0,0%	29,4%
	Bueno	Recuento	0	9	15	4	28
		% del total	0,0%	13,2%	22,1%	5,9%	41,2%
	Excelente	Recuento	0	1	3	5	9
		% del total	0,0%	1,5%	4,4%	7,4%	13,2%
Total	Recuento	11	23	25	9	68	
	% del total	16,2%	33,8%	36,8%	13,2%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

La tabla 12, visibiliza la identidad comunicativa (Dimensión 3 de la V₁) y el compromiso organizacional (V₂), en el cual se observa que el 11,8% tiene una identidad comunicativa malo y el 4,4% regular, con respecto al CO bajo. En el compromiso organizacional en nivel moderado el 4,4% tiene una IC malo, el 14,7% regular, un 13,2% bueno y un 1,5% excelente. En el CO alto el 10,3% muestra un IC regular, un 22,1% bueno y el 4,4% excelente. El CO muy alto evidencia que un 5,9 % tiene IC bueno y un 7,4% excelente.

3.2.4. Tabla cruzada de la variable independiente y dependiente

Tabla 13

*Comunicación Interna *Compromiso Organizacional*

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL (V ₂)			Total
--	--	---	--	--	-------

		Moderad						
			Bajo	o	Alto	Muy alto		
COMUNICACIÓN INTERNA (V ₁)	Malo	Recuento	11	0	0	0	11	
		% del total	16,2%	0,0%	0,0%	0,0%	16,2%	
	Regular	Recuento	0	22	0	0	22	
		% del total	0,0%	32,4%	0,0%	0,0%	32,4%	
	Bueno	Recuento	0	1	25	0	26	
		% del total	0,0%	1,5%	36,8%	0,0%	38,2%	
Excelente	Recuento	0	0	0	9	9		
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	13,2%	13,2%		
Total	Recuento	11	23	25	9	68		
	% del total	16,2%	33,8%	36,8%	13,2%	100,0%		

Fuente: Base de datos.

La tabla 13, muestra la relación entre la Comunicación Interna (V₁) y el Compromiso Organizacional (V₂), dónde el 16,2% de encuestados presentan un resultado malo en la V₁ y bajo respecto a la V₂; el 32,4% alcanzó un nivel regular en V₁ y moderado respecto a V₂; el 1,5% evidenció un grado bueno con relación a la V₁ y un V₂ moderado; el 36,8% mostró un nivel bueno respecto a la V₁ y alto con relación a la V₂ y sólo un 13,2% tiene una excelente comunicación interna y un muy alto compromiso organizacional.

3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 14

Kolmogorov-Smirnov^a

	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,226	68	,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,217	68	,000

Fuente: Base de datos.

En la tabla 14 observamos que los resultados en promedio p son menores a 0.05; por lo tanto, no se acepta la hipótesis de normalidad y se concluye que no existe distribución normal en los datos (Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov); aplicada a muestras mayores a 50, por lo que para medir específicamente la relación

entre la variable comunicación interna (V_1) y la variable compromiso organizacional (V_2) se utilizó el componente estadístico Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman debido a que la escala de medición de las variables es del tipo ordinal.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.4.1. Hipótesis general

H₀ La comunicación interna no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.

H_i La comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.

Tabla 15

Estadígrafo Rho de Spearman para prueba de hipótesis general

			COMUNICACIÓN N INTERNA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN N INTERNA	Coeficiente de correlación	1,000	,988**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,988**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Base de datos.

La significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula porque la comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Kimbiri. La Convención - Cusco, 2021 ($r_s = ,988$; $p < 0,05$) que significa que existe un grado de relación muy alta.

3.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀ El vínculo comunicativo no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

H_i El vínculo comunicativo se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

Tabla 16

Prueba Rho para hipótesis específica 1

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	VÍNCULO COMUNICATIVO
			L	O
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	VÍNCULO COMUNICATIVO	N	68	68
		Coeficiente de correlación	,548**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

Fuente: Base de datos.

La significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula porque el vínculo comunicativo se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Kimbiri ($r_s = ,548$; $p < 0,05$).

Hipótesis específica 2

H₀ La efectividad comunicativa no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

H_i La efectividad comunicativa se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

Tabla 17**Prueba Rho para hipótesis específica 2**

			COMPROMISO ORGANIZACIONA L	EFFECTIVIDAD COMUNICVATI VA
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONA L	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 68	,617** ,000 68
	EFFECTIVIDAD COMUNICVATI A	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,617** ,000 68	1,000 . 68

Fuente: Base de datos.

La significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula porque la efectividad comunicativa se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Kimbiri ($r_s = ,617$; $p < 0,05$).

Hipótesis específica 3

H₀ La identidad comunicacional no se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

H₁ La identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.

Tabla 18**Prueba Rho para hipótesis específica 3**

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD COMUNICATIVA
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 68	,690** ,000 68

IDENTIDAD COMUNICATIVA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	68	68

Fuente: Base de datos.

La significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula porque la identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Kimbiri ($r_s = ,690$; $p < 0,05$).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación abordó la relación existente entre dos variables, la comunicación interna y el compromiso organizacional; para ello se utilizó literatura existente sobre Comunicación organizacional y sus componentes, desde las perspectivas de Goldhaber (1995), Chiavenato (2015) y Fernández (2002); autores que le otorgan valor a la comunicación a nivel de las instituciones públicas y privadas, y más en un contexto dinámico como el siglo XXI, marcado por nuevas tendencias y necesidades diversas, ello implica que, los miembros de las entidades se identifiquen con sus causas para el consiguiente éxito organizacional.

Así, el trabajo empírico se desarrolló utilizando la estadística descriptiva e inferencial, en el primer caso se presentaron ocho tablas, cuatro para cada variable. En el caso de la variable independiente comunicación interna y sus dimensiones: Vínculo Comunicativo, Efectividad comunicativa e Identidad comunicacional; en tanto para la variable dependiente, compromiso organizacional y sus dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso continuo y Compromiso normativo.

Los resultados arribados evidencian que, existe relación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional demostrado por la significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5% y un $r_s = ,988$; $p < 0,05$; por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, evidenciando la relación directa y alta entre ambas variables. Por lo tanto, las entidades deben prestarle atención a la comunicación, sus formas y calidad, así lo explica Silva (2018) en su investigación donde establece que la comunicación interna se relaciona positivamente con el compromiso organizacional.

En la misma línea el resultado de esta investigación se relaciona al abordado por Roca (2018), que establece relación directa entre la variable comunicación interna y compromiso organizacional; evidenciando que las entidades deben fortalecer la comunicación a nivel de las organizaciones. Asimismo, Goldhaber (1995) sostiene que, el éxito organizacional dependerá, en gran medida, del desempeño de los colaboradores y su nivel de identificación con su organización, quedando demostrado la relación directa y alta entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional.

Por su parte, Fernández (1995) señala que, las organizaciones y su vida dependen de la comunicación interna y las múltiples relaciones que se dan en esta, por ello el compromiso organizacional queda condicionada a su calidad y formas.

Con respecto, a la hipótesis específica uno, se estableció la relación directa entre el vínculo comunicativo y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri ($p < 0,05$); determinándose una correlación positiva. Este resultado es igual al arribado por Leandro (2019) quien señala que: Existe relación significativa entre el vínculo comunicativo y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima; el coeficiente de correlación $Rho = ,889$ indica que la relación es positiva alta. Ello implica, que a mayor vínculo comunicativo mayor compromiso organizacional.

Asimismo, Goldhaber (1995) plantea que, es relevante el vínculo comunicativo en la organización, pues ello implica las actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades de los miembros de la organización, por lo tanto, su manejo inadecuado puede perjudicar el desarrollo de la entidad y el logro de objetivos.

La segunda hipótesis específica dos, demostró que existe relación directa entre la efectividad comunicativa el compromiso organizacional del personal administrativo en

la Municipalidad Distrital de Kimbiri, justificado por la significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; este resultado es similar al arribado por Leandro (2019) quien señala que: Existe relación significativa entre la efectividad comunicativa y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima; el coeficiente de correlación $Rho = ,501$ indica que la relación es positiva media. Ambos resultados demuestran que, a mayor efectividad comunicativa mayor compromiso organizacional. Además, para Goldhaber, (1995) dentro de las organizaciones debe darse vínculos, relaciones y afectos lo que determinarán su desempeño y compromiso con su entidad.

La tercera hipótesis específica determina que la identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri, demostrado por la significación asociada al Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman es menor del 5%; esta afirmación concuerda con la conclusión de Leandro (2019) quien señala que: existe relación significativa entre la identidad comunicacional y el compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Demostrando que, a mayor identidad comunicacional mayor será el compromiso organizacional. Así también lo sostiene Chiavenato (2015), que refirió la identidad comunicativa como un elemento de la cultura organizacional, donde importa las actitudes, creencias y valores de quienes integran a los miembros de las organizaciones y que permiten el compromiso organizacional.

De esta manera se concluye que existe la necesidad de que las organizaciones establezcan y apliquen estrategias de comunicación interna para conseguir las metas institucionales, puesto, que se necesita generar seguridad, empatía y conocer semblantes apasionados de los trabajadores para lograr un trabajo cooperativo y exitoso.

CONCLUSIONES

1. La comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021; determinándose una correlación positiva alta según el Coeficiente de Correlación de Spearman ($r_s = ,988$; $p < 0,05$) que establece: cuando la comunicación interna es negativa el compromiso organizacional es deficiente.
2. El vínculo comunicativo se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri- La Convención - Cusco, 2021; determinándose una correlación positiva alta según el Coeficiente de Correlación de Spearman ($r_s = ,548$; $p < 0,05$) que establece: cuando el vínculo comunicativo es negativo el compromiso organizacional es deficiente.
3. La efectividad comunicativa se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri- La Convención - Cusco, 2021; determinándose una correlación positiva alta según el Coeficiente de Correlación de Spearman ($r_s = ,617$; $p < 0,05$). que establece: cuando la efectividad comunicativa es negativa el compromiso organizacional es deficiente.
4. La identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri- La Convención - Cusco, 2021; determinándose una correlación positiva alta según el Coeficiente de Correlación de Spearman ($r_s = ,690$; $p < 0,05$) que establece: cuando la identidad comunicacional es negativa el compromiso organizacional es deficiente.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, promover eventos académicos que permitan al personal administrativo mejorar el clima organizacional de la institución.
2. A la Oficina de Recursos Humanos e Imagen Institucional realizar estrategias comunicativas que permitan fortalecer la comunicación interna en la institución.
3. A las autoridades de la Municipalidad de Municipalidad de Kimbiri, otorgar incentivos económicos al personal administrativo que demuestra compromiso organizacional.
4. Al personal administrativo de la Municipalidad de Kimbiri, mejorar sus cualidades socio-comunicativas para consolidar la imagen institucional y el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2016). *El compromiso personal hacia la organización*. México: Universidad Nacional Autónoma. México: Pearson.
- Arotoma, S. (2015). *Metodología de Investigación en Ciencias Económicas y Administrativas*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Barrera, S. (2016). *Fundamentos de la Investigación Científica*. México: UAEH.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2016). *Compromiso organizacional en profesionales*. México: México: McGraw-Hill.
- Bolunta, M. (2016). *Comunicación interna y externa*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial McGraw Hill
- Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Feria, J. (2015). *Comunicación Organizacional y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho - 2015*. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Gómez, E. (2015). *La Comunicación Interna en el fortalecimiento de la identidad organizacional en la Asociación de Familias Desplazadas e Insertadas en la Provincia de Huanta (AFADIPH)*. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Gómez, S. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Editora Red Tercer Milenio.
- Goldhaber, G. (1995). *Comunicación organizacional*. México: Editorial Continental. S. A
- Guardia, R. (2016). *Comunicación Organizacional*. Ayacucho: Editorial Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

- Hernández. R., Fernández. C., & Baptista. P. (2014) *Metodología de la investigación*. México: Graw Hill
- Infante & Llantoy (2019). *Apuntes Metodológicos de investigación en Ciencias de la Comunicación*. Edit. Mano Alzada. Perú.
- Leandro, O. P. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019*. En Tesis. Lima: Universidad César Vallejo.
- López, E. (2017). *Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las contralorías Municipales del Estado Carabobo*. En Tesis. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Macizo, M. (2015). *La Comunicación Interna en la restitución de los Derechos Vitales y Sociales de las organizaciones de desplazados, periodo 2012-2014*. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Meyer, J. y Allen, N. (2017). *Una conceptualización de tres componentes de la organización*. España: Paidós.
- Montes, C. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Grupo Editorial Patria.
- Paredes, E. G. J. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial Barranca, 2020*. En tesis. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Pazmiño, E. P. (2017). *La comunicación interna y la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Latacunga*. En Tesis. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Quincho, P. F. (2018). *Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Ayacucho – 2018*, para obtener el Título Profesional en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.

- Ramírez, A. (1997). *Metodología de la investigación científica*. Edi. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Ramos, J. F. (2018). *Gestión de conflictos y compromiso organizacional en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital De Chilca - 2018*. En Tesis. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Roca, S. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II*. En Tesis. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
- Reyes, J. (2016). *Dimensiones de la Comunicación Interna*. México: Editora Red Tercer Milenio.
- Robbins, S y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.
- Rodas, A. S. (2013). *Relación entre estima y compromiso laboral en docentes de una institución educativa*. En Tesis. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Sialer, S. C. (2019). *Plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de San José, Provincia de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Silva, C. (2018). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*. En Tesis. Perú: Universidad César Vallejo.
- Tello, D. J. A. (2018). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. En Tesis. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Torvá, A. (2016). *Manual de Relaciones Públicas, Comunicación y Publicidad*''.
- Valderrama, S. (2006). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván

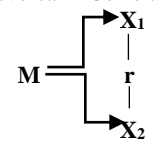
Vilanova, N. (2016). *Comunicación interna: indispensable en empresas*. España: Paidós.

Anexos

ANEXO N.º 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Comunicación Interna y Compromiso Organizacional del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cuzco, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021?.</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre el vínculo comunicativo y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri?</p> <p>¿Qué relación existe entre la efectividad comunicativa y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri?</p> <p>¿Qué relación existe entre la identidad comunicacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS Identificar la relación entre el vínculo comunicativo y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p> <p>Conocer la relación entre la efectividad comunicativa y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p> <p>Establecer la relación entre la identidad comunicacional y el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	<p>GENERAL La comunicación interna se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS El vínculo comunicativo se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p> <p>La efectividad comunicativa se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p> <p>La identidad comunicacional se relaciona directamente con el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri.</p>	<p>INDEPENDIENTE Comunicación interna</p> <p><i>Dimensión</i> - Vínculo comunicativo - Efectividad comunicativa - Identidad comunicacional</p> <p>DEPENDIENTE Compromiso organizacional</p> <p><i>Dimensión</i> - Compromiso afectivo - Compromiso continuo - Compromiso normativo</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Básica</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional.</p> <p>DISEÑO INVESTIGACIÓN Transversal – Correlacional</p>  <p>ENFOQUE Cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN - 68 trabajadores de la Municipalidad de Kimbiri.</p> <p>MUESTRA 68 trabajadores del municipio de Kimbiri.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario</p> <p>TÉCNICAS DE PROCESAM. DE DATOS -Análisis estadístico.</p> <p>-SPSS (versión 26)</p> <p>- Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman.</p>



ANEXO N.º 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO

Estimado (a) amigo (a), *suplico a usted marcar con una equis (X) en la alternativa de cada proposición presentada que su persona crea por conveniente; su valioso aporte permitirá concluir el trabajo de investigación titulado: COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI. LA CONVENCIÓN - CUSCO, 2021.*

COMUNICACIÓN INTERNA				
VÍNCULO COMUNICATIVO		Sí	A veces	No
1	Tengo facilidad para hablar con mis colegas sobre cualquier tema			
2	Suelo comunicar a mis compañeros sobre asuntos importantes de la institución			
3	Soy empático cuando informo a mis colegas sobre disposiciones institucionales			
4	Cuando discrepo con un colega no pretendo imponer mis ideas			
5	En un cambio de palabras con un colega prefiero no contradecir sus pareceres			
6	Cuando tengo problemas busco conversar con mis colegas de trabajo			
7	Si siento molestia por algún comentario lo increpo sin desmerecer su punto de vista			
EFFECTIVIDAD COMUNICATIVA		Sí	A veces	No
8	Se que mis colegas entienden con facilidad la información que comparto			
9	Tengo la certeza que mis opiniones son tomadas en cuenta por mis colegas			
10	Mis ideas son consideradas por mis colegas porque son veraces			
11	Siento que mis opiniones son serias y por ello los comparten mis colegas			
12	Confío en mi capacidad para contribuir con ideas al desarrollo de la institución			
13	Confío en mis cualidades informativas para contribuir con mis colegas de trabajo.			
IDENTIDAD COMUNICACIONAL		Sí	A veces	No
14	Comparto mis colegas las ideas que buscan el bienestar de la institución			
15	Promuevo a través de mis acotaciones verbales un clima organizacional favorable			
16	Con mis comentarios motivo a mis colegas a tener un buen desempeño laboral			
17	Estoy seguro que el dialogo que tengo con mis colegas les sirve de reflexión			
18	Con mis comentarios busco que mis colegas se involucren en diálogo			
19	Conversando con mis colegas siento que el trabajo es más productivo			
20	Siento que mis comentarios son positivos para una buena convivencia social			

PRUEBA DE CONFIABILIDAD
CUESTIONARIO: COMUNICACIÓN INTERNA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	20

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item_1	97,72	77,935	,770	,870
Item_2	97,44	81,350	,773	,871
Item_3	92,70	74,930	,762	,869
Item_4	97,44	81,350	,773	,871
Item_5	92,70	74,930	,762	,869
Item_6	97,72	77,935	,770	,870
Item_7	97,44	81,350	,773	,871
Item_8	92,70	74,930	,762	,869
Item_9	97,44	81,350	,773	,871
Item_10	92,70	74,930	,762	,869
Item_11	97,72	77,935	,770	,870
Item_12	97,44	81,350	,773	,871
Item_13	92,70	74,930	,762	,869
Item_14	97,44	81,350	,773	,871
Item_15	92,70	74,930	,762	,869
Item_16	97,72	77,935	,770	,870
Item_17	97,44	81,350	,773	,871
Item_18	92,70	74,930	,762	,869
Item_19	97,44	81,350	,773	,871
Item_20	92,70	74,930	,762	,869



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado (a) amigo (a), *suplico a usted marcar con una equis (X) en la alternativa de cada proposición presentada que su persona crea por conveniente; su valioso aporte permitirá concluir el trabajo de investigación titulado: COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KIMBIRI. LA CONVENCIÓN - CUSCO, 2021.*

COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
COMPROMISO AFECTIVO		Sí	A veces	No
1	Actualmente laboro en la institución más por vocación que por necesidad.			
2	Continuó trabajando en la institución porque siento la obligación moral de permanecer en ella			
3	Tengo una fuerte sensación de agrado de pertenecer a la institución.			
4	La razón principal para trabajar en la institución es la tranquilidad profesional que me brinda.			
5	No me sentiría bien si dejase de laborar en la institución considerando la oportunidad que me dio.			
6	La institución tiene un gran significado especial para mi persona.			
COMPROMISO CONTINUO		Sí	A veces	No
7	Me siento como parte de una familia cuando estoy laborando en la institución.			
8	Siento como si las dificultades de la institución fueran mis propios problemas.			
9	Disfruto hablando de mi institución con personas que no pertenecen a ella.			
10	La institución donde actualmente laboro merece mi aprecio y lealtad.			
11	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la institución donde trabajo			
12	No me imagino el cómo sería dejar la institución donde trabajo.			
13	Si dejara de laborar en institución se verían interrumpidas mis aspiraciones profesionales.			
14	Siento que le debo mucho a la institución donde laboro.			
COMPROMISO NORMATIVO		Sí	A veces	No
15	Cumplo con mis deberes porque tengo un compromiso con la institución			
16	Tengo un contrato legal que cumplir en la institución			
17	Actuó en la institución respetando las normativas fijadas por la institución			
18	Tengo el deber moral de trabajar con transparencia en mi institución			
19	Siento que mi institución merece de personal que tenga ética profesional			
20	Conservo mi formación profesional cuando laboro en la institución			

PRUEBA DE CONFIABILIDAD
CUESTIONARIO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item_1	97,34	84,210	,797	,889
Item_2	98,96	86,635	,790	,890
Item_3	95,72	81,785	,793	,888
Item_4	95,72	81,785	,793	,888
Item_5	98,96	86,635	,790	,890
Item_6	97,34	84,210	,797	,889
Item_7	98,96	86,635	,790	,890
Item_8	95,72	81,785	,793	,888
Item_9	95,72	81,785	,793	,888
Item_10	98,96	86,635	,790	,890
Item_11	97,34	84,210	,797	,889
Item_12	98,96	86,635	,790	,890
Item_13	95,72	81,785	,793	,888
Item_14	95,72	81,785	,793	,888
Item_15	98,96	86,635	,790	,890
Item_16	97,34	84,210	,797	,889
Item_17	98,96	86,635	,790	,890
Item_18	95,72	81,785	,793	,888
Item_19	95,72	81,785	,793	,888
Item_20	98,96	86,635	,790	,890

ANEXO N.º 3
EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



Tesista aplicando encuestas a la muestra de estudio



Tesista aplicando encuestas a la muestra de estudio

ANEXO N.º 4

EVIDENCIAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

variable comunicación interna.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 56 de 56 variables

	vcp1	vcp2	vcp3	vcp4	vcp5	vcp6	vcp7	ecp8	ecp9	ecp10	ecp11	ecp12	ecp13	icp14	icp15	icp16	icp17	icp18	icp19	icp20	ca1	ca2	ca3	ca4	ca5	ca6	cc7	cc8	cc9	cc10	cc11	cc12	cc13	cc14	cc15	cn16	cn17	cn18	cn19	cn20	variable1	ci				
1	No	A...	No	No	No	A...	No	No	No	No	A...	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	A...	No	No	No	A...	No	No	No	No	A...	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	23	Malo	
2	No	No	A...	A...	No	No	No	Si	No	A...	A...	No	No	A...	Si	Si	Si	No	Si	A v...	No	No	A...	A...	No	No	No	No	Si	No	A...	A...	No	No	A...	Si	Si	Si	No	Si	A...	36	Regular			
3	No	A...	A...	No	Si	No	Si	A...	A...	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	A...	A...	No	Si	No	No	A...	A...	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	42	Bueno
4	A...	No	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	No	A...	No	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	35	Regular	
5	Si	A...	A...	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	A...	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	A...	A...	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	A...	No	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	No	33	Malo	
6	Si	A...	Si	A...	No	A...	Si	A...	No	No	No	No	Si	A...	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	A...	Si	A...	No	A...	Si	A...	No	No	No	No	Si	A...	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	43	Bueno	
7	No	A...	No	No	No	Si	Si	Si	No	A...	A...	Si	No	Si	No	A...	Si	No	No	A v...	No	A...	No	No	No	Si	Si	Si	No	A...	A...	Si	No	Si	No	A v...	Si	No	...	A...	37	Regular				
8	No	Si	No	No	No	Si	Si	No	A...	Si	A...	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	Si	Si	No	A...	Si	A...	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	40	Bueno	
9	A...	Si	A...	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	A...	A...	No	No	No	Si	No	No	A...	Si	A...	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	A...	A...	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	38	Regular	
10	Si	No	Si	No	No	No	No	A...	A...	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Si	No	No	No	No	A...	A...	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	...	No	32	Malo				
11	No	Si	No	Si	No	A...	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	A...	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No	37	Regular	
12	Si	A...	A...	A...	No	No	Si	No	No	No	Si	No	No	A...	Si	A...	Si	No	No	Si	Si	A...	A...	A...	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	A...	Si	A v...	Si	No	...	Si	37	Regular			
13	No	A...	No	A...	No	A...	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	A...	No	No	Si	No	No	No	A...	No	A...	No	A...	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	A...	No	No	Si	...	No	38	Regular		
14	A...	Si	A...	No	No	No	Si	A...	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	A...	Si	A...	No	No	No	Si	A...	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	No	Si	No	No	...	No	39	Bueno	
15	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	A...	No	No	No	Si	A...	Si	A...	No	No	No	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	A...	No	No	No	Si	A...	Si	A v...	No	No	...	No	33	Malo				
16	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	A...	No	No	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	A...	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	...	No	35	Regular		
17	No	A...	No	No	No	A...	Si	A...	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	A...	Si	A...	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	31	Malo	
18	No	A...	A...	No	A...	Si	No	No	No	A...	Si	Si	No	A...	A...	No	Si	No	No	No	No	A...	A...	No	A...	Si	No	No	No	A...	Si	Si	No	A...	A...	No	Si	No	...	No	34	Regular				
19	No	A...	No	A...	Si	No	Si	A...	A...	A...	A...	A...	No	No	A...	No	No	No	A...	No	No	A...	No	A...	Si	No	Si	A...	A...	A...	A...	A...	No	No	A...	No	No	No	...	No	33	Malo				
20	No	A...	No	Si	No	No	No	A...	Si	A...	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	No	Si	No	A...	No	Si	No	No	A...	Si	A...	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	...	Si	41	Bueno		
21	A...	No	A...	No	Si	A...	No	Si	No	No	No	No	Si	A...	No	Si	Si	No	No	A v...	A...	No	A...	No	Si	A...	No	Si	No	No	No	No	No	Si	A...	No	Si	Si	No	...	Si	35	Regular			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 56 de 56 variables

	cc1 4	cn1 5	cn1 6	cn1 7	cn1 8	cn1 9	cn2 0	vari abl e1	ci	varia ble2	co	vi n c.	vc	efe ctivi dad	ec	ic e nt	ic	afe ctivo	ca	cc	NOR MATI VO	cn	
48	No	No	Si	Si	No	Si	Si	34	Regular	34	Moderado	11	Malo	8	Malo	15	Bueno	10	Moderado	10	Bajo	14	Alto
49	No	A...	No	Si	A...	...	Si	38	Regular	38	Moderado	14	Bueno	11	Regular	13	Regular	12	Alto	14	Moderado	12	Alto
50	A...	Si	A v...	A...	Si	...	Si	36	Regular	36	Moderado	9	Malo	11	Regular	16	Bueno	8	Bajo	14	Moderado	14	Alto
51	No	No	Si	No	No	...	No	32	Malo	32	Bajo	12	Regular	10	Regular	10	Malo	9	Bajo	14	Moderado	9	Bajo
52	Si	No	Si	Si	Si	...	Si	41	Bueno	43	Alto	14	Bueno	12	Bueno	15	Bueno	13	Alto	16	Alto	12	Alto
53	No	No	Si	No	Si	...	No	36	Regular	36	Moderado	14	Bueno	11	Regular	11	Regular	12	Alto	14	Moderado	10	Moderado
54	No	A...	Si	A...	Si	...	No	38	Regular	38	Moderado	15	Bueno	9	Malo	14	Bueno	12	Alto	13	Moderado	13	Alto
55	A...	Si	No	No	A...	...	Si	38	Regular	38	Moderado	11	Malo	14	Bueno	13	Regular	9	Bajo	18	Alto	11	Moderado
56	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	53	Excelente	53	Muy alto	19	Excelente	15	Excelente	19	Excelente	16	Muy alto	21	Muy alto	16	Muy alto
57	No	Si	No	A...	Si	...	No	42	Bueno	42	Alto	17	Excelente	12	Bueno	13	Regular	15	Muy alto	15	Moderado	12	Alto
58	A...	Si	No	Si	Si	Si	No	43	Bueno	43	Alto	15	Bueno	12	Bueno	16	Bueno	13	Alto	16	Alto	14	Alto
59	Si	A...	Si	No	A...	...	No	40	Bueno	42	Alto	16	Bueno	11	Regular	13	Regular	15	Muy alto	17	Alto	10	Moderado
60	No	Si	No	A...	Si	Si	Si	44	Bueno	44	Alto	17	Excelente	11	Regular	16	Bueno	15	Muy alto	14	Moderado	15	Muy alto
61	Si	Si	No	Si	Si	...	Si	45	Excelente	45	Muy alto	17	Excelente	10	Regular	18	Excelente	15	Muy alto	15	Moderado	15	Muy alto
62	No	No	Si	A...	Si	...	No	40	Bueno	42	Alto	16	Bueno	12	Bueno	12	Regular	16	Muy alto	15	Moderado	11	Moderado
63	Si	Si	Si	A...	No	...	No	42	Bueno	42	Alto	15	Bueno	13	Bueno	14	Bueno	13	Alto	17	Alto	11	Moderado
64	Si	A...	No	A...	Si	...	No	43	Bueno	41	Alto	17	Excelente	13	Bueno	13	Regular	13	Alto	18	Alto	10	Moderado
65	No	Si	No	No	A...	...	No	37	Regular	37	Moderado	13	Regular	14	Bueno	10	Malo	12	Alto	16	Alto	9	Bajo
66	No	No	No	No	Si	...	No	29	Malo	29	Bajo	10	Malo	9	Malo	10	Malo	9	Bajo	11	Bajo	9	Bajo
67	No	Si	No	No	No	...	No	30	Malo	30	Bajo	15	Bueno	6	Malo	9	Malo	13	Alto	9	Bajo	8	Bajo
68	No	A...	No	A...	A...	...	Si	38	Regular	36	Moderado	13	Regular	11	Regular	14	Bueno	10	Moderado	17	Alto	11	Moderado


Vista de datos Vista de variables


ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 5:30 p.m. del día viernes 24 de febrero del 2023, se reúnen en la sala de sesiones de la Facultad de Ciencias Sociales, los miembros del jurado de evaluación de tesis, bajo la dirección del Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino (presidente) los docentes: Lic. Rafael Martín Naveros Castro (miembro), Lic. Richard Edgar Guardia Yupanqui (miembro), Mtra. Rosita Rosario Lazo Leonardo (miembro - no asistió), Mtra. Mariela Marisol Llantoy Barboza (asesor) y el secretario docente Mg. Juan Gutiérrez Martínez, encargados de la recepción, calificación y sustentación de la tesis presentada por el Bach. Pamela Caballero Condori, titulado: "Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de Kimbiri - La Convención - Cuzco, 2021"; con la cual pretende optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Verificado el quórum reglamentario, el presidente del jurado solicita al secretario docente de lectura a la **RESOLUCIÓN DECANAL N.º 197-2023-UNSCH-FCS/D** de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Reajustado de 2004 de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. Culminada la lectura, el presidente del jurado autoriza al bachiller inicie con la sustentación, concediéndole veinte minutos para tal fin.

Concluida la exposición se inicia con la ronda de preguntas de parte de los jurados, inicia: el Lic. Rafael Martín Naveros Castro, luego el Lic. Richard Edgar Guardia Yupanqui (miembros). Finalmente, la Mtra. Mariela Marisol Llantoy Barboza en su condición de asesora puntualiza algunos aspectos que no han sido esclarecidos por el tesista. El secretario docente recepciona la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle: el Lic. Rafael Martín Naveros Castro (15), luego el Lic. Richard Edgar Guardia Yupanqui (16). El resulta final, aprueba por unanimidad con la nota promedio de dieciséis (16). El presidente del jurado informa a la sustentante el resultado de la calificación y le hace llegar las felicitaciones que corresponden.

El acto académico concluye a las 6. 08 p. m. firmando en señal de conformidad el presidente del jurado y el secretario docente.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino
DECANO (e)


Juan Gutiérrez Martínez
Secretario docente



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 0140/EPCC/FCS/UNSCH

1. Apellidos y nombres del investigador: Caballero Condori, Pamela
DNI: 47351371 Código: 23130438
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: E.P. de Ciencias de la Comunicación
3. Facultad: Ciencias Sociales.
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis para optar título profesional
5. Título del trabajo académico: "Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención – Cusco, 2021".
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 30 de mayo de 2023
8. Fecha de evaluación: 05 de junio de 2023
9. Porcentaje de similitudes: 17 %
10. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de originalidad	Resultado
* 17 %	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

**Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Levantar observaciones o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 05 de junio de 2023

.....
Lic. Rafael Martín Naveros Castro
Docente-Instructor-EPCC

Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021.

por Pamela Caballero Condori

Fecha de entrega: 05-jun-2023 10:43a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2109592332

Nombre del archivo: TESIS_Pamela_Caballero.pdf (1.84M)

Total de palabras: 14226

Total de caracteres: 78821

Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención – Cusco, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
17	Benítez Jiménez Gabriela Stephanie, Morales Bautista María Luisa, Lozada Vázquez Ricardo A.. "Compromiso organizacional e intención de rotación de personal en la Secretaría de la Función Pública", TESIUNAM, 2011 Publicación	<1 %

18

Submitted to Universidad del Istmo de Panamá

Trabajo del estudiante

<1 %

19

cict.umcc.cu

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo