

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS:

La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PRESENTADO POR:
Bach. Walter Junior QUISPE AGUILAR

ASESOR:
Mgtr. José Carlos ROMERO QUINTANILLA

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos,
familia.

Walter

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, cuna académica de los ayacuchanos, por ser el núcleo cultural del avance regional y nacional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, por fortalecer la educación de los próximos comunicadores

Al Mgtr. José Carlos Romero Quintanilla, por su respaldo constante durante el desarrollo de este estudio de investigación.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por su participación, colaboración y apoyo permanente durante el proceso de la investigación.

ÍNDICE

Capítulo I	10
1.1. Antecedentes de la investigación	10
1.1.1. Antecedentes internacionales	10
1.1.2. Antecedentes nacionales	11
1.1.3. Antecedentes locales	13
1.2. Bases teóricas	13
1.2.1. Comunicación Organizacional	13
1.2.2. Comunicación interna: Componente de la Comunicación Organizacional	14
1.2.3. Importancia de la Comunicación Interna	17
1.2.3.1. Dimensiones de la comunicación interna	18
a) Comunicación descendente	20
b) Comunicación ascendente	20
c) Comunicación horizontal	21
1.2.4. Compromiso organizacional	22
1.2.5. Importancia del compromiso organizacional	24
1.2.5.1. Dimensiones del compromiso organizacional	25
a) Compromiso afectivo (deseo)	26
b) Compromiso de continuidad (necesidad)	26
c) Compromiso normativo (deber)	27
1.3. Definición de términos básicos	27
1.3.1. Comunicación organizacional	27
1.3.2. Comunicación interna	28
1.3.3. Comunicación descendente	28
1.3.4. Comunicación ascendente	28
1.3.5. Comunicación horizontal	28
1.3.6. Compromiso organizacional	29
Capítulo II	30
2.1. Planteamiento del problema	30
2.2. Problema de investigación	33
2.2.1. Problema general de la investigación	33
2.2.2. Problemas específicos de la investigación	33
2.3. Justificación de la investigación	34
2.4. Objetivos de la investigación	35
2.4.1. Objetivo general	35
2.4.2. Objetivos específicos	35
2.5. Hipótesis y variables	35

2.5.1. Hipótesis general.....	35
2.5.2. Hipótesis específicas	36
2.6. Variables e Indicadores	37
2.7. Metodología de la investigación	38
2.7.1 Enfoque de investigación	38
2.7.2. Tipo y nivel de investigación	38
2.7.3. Diseño de investigación	40
2.7.4. Población y muestra	40
2.7.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.7.6. Procedimiento de investigación	42
2.7.7. Validez del instrumento	43
Capítulo III.....	48
3.1. Resultados descriptivos.....	48
3.2. Resultados de nivel inferencial	52
3.2.1. Para la hipótesis general.....	52
3.2.2. Para la hipótesis específica n°1	53
3.2.3. Para la hipótesis específica n°2.....	54
3.2.4. Para la hipótesis específica n°3.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables	37
Tabla 2: Técnicas para el procesamiento de la información.....	43
Tabla 3: Validadores de instrumentos.....	43
Tabla 4: Validez de contenido de los instrumentos	44
Tabla 5: Confiabilidad de los instrumentos	45
Tabla 6: Confiabilidad si se elimina el ítem	45
Tabla 7: Coeficiente de validación de V de Aiken por juicio de expertos	46
Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	47
Tabla 9: Comunicación interna y compromiso organizacional	48
Tabla 10: Comunicación descendente y compromiso organizacional.....	49
Tabla 11: Comunicación ascendente y compromiso organizacional.....	50
Tabla 12: Comunicación horizontal y compromiso organizacional	51
Tabla 13: Correlación del comunicación interna y compromiso organizacional	52
Tabla 14: Correlación del comunicación descendente y compromiso organizacional	53
Tabla 15: Correlación del comunicación ascendente y compromiso organizacional ..	54
Tabla 16: Correlación del comunicación horizontal y compromiso organizacional ...	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de comunicación interna.....	19
Figura 2: Modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen	27

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024. Para ello, el tipo de investigación fue básico de nivel correlacional; de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental; el instrumento que se aplicó fue el cuestionario – test de Likert. La muestra estuvo conformada por 197 trabajadores administrativos. En conclusión, los resultados obtenidos demuestran que la comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024. Con un $r_s = 0.886$; $p < 0,05$, que expresa una relación positiva muy fuerte entre ambas variables.

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

INTRODUCCIÓN

Actualmente la comunicación interna es determinante para fortalecer las relaciones laborales y mejorar el compromiso de los trabajadores en las organizaciones. Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Huamanga, esta política aún no se implementa adecuadamente.

El concepto de comunicación interna es esencial para mejorar el desempeño de los trabajadores y alcanzar los objetivos institucionales. Cuantos más trabajadores participen activamente en la organización, más eficientes serán los esfuerzos para lograr esos objetivos.

En el presente estudio se tomó en cuenta las teorías de los autores como Carlos Fernández (2009), Alejandra Brandolini (2009), Idalberto Chiavenato (2015), Arce (2022), Robbins y Judge (2009), y Ongallo (2007), entre otros, con el fin de sustentar y destacar la importancia de la comunicación en el ámbito de las organizaciones, así como sus conexiones y flujos.

El estudio está estructurado en tres capítulos: En el capítulo I se elaboró una base teórica que respaldan los estudios, incluyendo antecedentes internacionales, nacionales y locales. Además, se definieron claramente las variables de la investigación, lo que proporciona un contexto sólido para el análisis.

En el capítulo II se desarrolló el diseño metodológico, comenzando con el planteamiento y formulación del problema, seguido por la definición de los objetivos y las hipótesis. También se detallan la operacionalización de las variables, así como el enfoque, tipo y alcance de la investigación; además se describe el diseño del estudio, así como la población y muestra seleccionadas para la investigación.

Finalmente, en el capítulo III se presentan los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo I

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Cadena (2021) presenta una tesis que “examina la correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional al interior de una cooperativa de transporte público en Ambato”, en procura del grado académico de psicólogo organizacional. La autora emplea un diseño no experimental, transversal con alcance correlacional que incluye a 78 individuos, concluyendo que existen niveles elevados de comunicación y compromiso organizacional. El valor de esta investigación es satisfactorio, ya que las metodologías y herramientas desarrolladas para la misma son recuperables.

Noboa et al. (2021) comparten su estudio de investigación sobre “la correlación entre las tácticas de comunicación de los empleados y el compromiso laboral”, publicado en la revista Ecociencia. El autor busca conocer la correlación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de los empleados en empresas ecuatorianas. El estudio emplea un diseño no experimental, transversal, con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 50 empleados. Los resultados indican que las mejoras en la comunicación interna se correlacionan con un mayor compromiso organizacional. El valor de este estudio se justifica, ya que el uso de metodologías de diseño de investigación es beneficioso para la presente investigación.

Paredes (2019), presenta la tesis sobre “estudio de la relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso laboral”, para optar el grado académico de Licenciado en

ciencias de la comunicación social. La autora sigue un estudio de tipo correlacional con una población de 200 personas encuestadas, llegando a la conclusión de que la comunicación organizacional interna tiene una estrecha relación con el compromiso laboral. El valor de este estudio es aceptable ya que tiene un diseño similar a esta investigación además de la población utilizada.

Chicaiza (2020), presenta la tesis sobre “la comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud salcedo”, para optar el grado académico de título de psicólogo general. La autora sigue un estudio de tipo descriptivo con una población de 260 personas, llegando a la conclusión que la población evaluada presenta un nivel alto de comunicación organizacional lo que significa que la comunicación está organizada. El valor de este estudio es relativamente aceptable ya que considera solo una variable para este estudio.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Saldaña (2022), presenta su tesis sobre “Comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano en la ciudad de Tarapoto”, en la UPeU, para optar el grado académico en Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial. El autor sigue un diseño no experimental de corte transversal; se concluyó que, realizar esfuerzos por mejorar la comunicación interna influirá de manera proporcional en el compromiso organizacional de los colaboradores. El valor de este estudio es aceptable, ya que el uso de las técnicas e instrumentos construidos propios para este estudio son rescatables.

Espinoza (2022), presenta la tesis sobre “la comunicación corporativa interna y Compromiso organizacional en la Empresa Alpes Chiclayo SAC – Pacora 2022”, para optar el

grado académico de Licenciada en Administración. La autora sigue un diseño no experimental, de corte transversal con veinticinco colaboradores, llegando a la conclusión de que en la organización a mayor sea la comunicación interna se incrementara el compromiso organizacional de los colaboradores. El valor de esta investigación es muy aceptable, ya que los instrumentos que se utilizó fueron el cuestionario, siendo muy rescatable para este estudio.

Huamán y Lara (2022), presentan la tesis sobre “comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021”, para optar el grado académico de Licenciadas en Psicología. Las autoras siguen un diseño no experimental, transversal con una población de 170 colaboradores, y demuestra la existencia de una relación significativa, de intensidad muy alta entre las variables de comunicación interna y compromiso organizacional. El valor de esta investigación es aceptable debido a que se evidenciaron la existencia de una correlación muy alta y significativa entre las variables de comunicación interna y compromiso organizacional, siendo rescatable para este estudio.

Marín y Reátegui (2022), presentan la tesis sobre “la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de Loreto – 2022”, para optar el grado académico de licenciado en Ciencias de la Comunicación. Los autores siguen una investigación de tipo descriptivo no experimental con una población de 40 integrantes; se concluyó que la comunicación interna tiene relación ala con el desarrollo organizacional. El valor de este estudio es relativamente aceptable puesto que solo se relaciona con una variable al presente estudio.

Pérez (2022), presenta la tesis sobre “el impacto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S.A.C. en el periodo 2021 - 2022”, para optar el título profesional de licenciada en administración. La autora sigue una

investigación no experimental con una muestra de 163 trabajadores llegando a la conclusión que las comunicaciones internas inciden positivamente en el comportamiento organizacional. El valor de esta investigación aceptable puesto que muestra una literatura muy relacionada a nuestra variable principal.

1.1.3. Antecedentes locales

Caballero (2023), presenta la tesis “comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021”, para optar el grado académico de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. La autora sigue un diseño no experimental transversal correlacional, y demuestra existe relación directa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. El valor de esta investigación es muy aceptable debido a que tiene una correlación significativa en ambas variables para este estudio.

Méndez (2022), presenta la tesis “cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho 2019”, para optar el grado académico de Licenciada en Administración. La autora sigue un diseño no experimental de tipo correlacional, y demuestra la existencia que cultura organizacional está asociada con compromiso de los empleados organizacionales. El valor de esta investigación es relativamente aceptable debido a que se evidencia una correlación muy alta y significativa entre ambas variables, siendo rescatables para este estudio.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se intercambia información dentro de una organización, tanto entre los miembros de una organización (comunicación interna) como con el entorno externo (comunicación externa). Según Palacios (2015) su posible comienzo

se da en la publicación del artículo “Speech and human relations” de Charles Redding en 1937; posteriormente Chester Barnard, uno de los precursores en investigación de organizaciones empezó a enfatizar sobre la comunicación en las empresas, considerándose así, como “el medio por el cual las personas están mutuamente vinculadas en una organización, con el fin de lograr un propósito central” (Rodríguez, 2002. p. 504)

Desde entonces, la conceptualización ha estado en constante construcción académica a lo largo de los años; en 1991 Horacio Andrade presenta su estudio titulado “Hacia una definición de la comunicación organizacional”, en el cual sostiene que la comunicación organizacional abarca tres dimensiones principales: en primer lugar, es un fenómeno inherente a la naturaleza humana, reflejo de nuestra inclinación a formar grupos o compartir un espacio común, en este caso, dentro del entorno laboral. Del mismo modo sostiene que puede concebirse como una disciplina cuyo foco de estudio se centra en el flujo, la dirección y los objetivos de los mensajes que se producen tanto dentro de la organización como entre ésta y su entorno.

1.2.2. Comunicación interna: Componente de la Comunicación Organizacional

Ramos (et al., 2017) refiere que la comunicación organizacional es un proceso que puede ser interno, lo que significa que se desarrolla dentro de la propia estructura de la organización, o externo, entre distintas entidades organizativas.

Según Chiavenato (2000), “la comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se transmite y se recibe información dentro de una organización, buscando alcanzar los objetivos de manera coordinada.”

Del mismo modo, Robbins y Judge (2013) sostienen que “la comunicación en las organizaciones es la transferencia de significado entre las personas, con el propósito de influir, coordinar o simplemente mantener relaciones efectivas en el trabajo.”

También, Ramos (et al., 2017) señala que la comunicación interna busca el logro de los objetivos organizacionales mediante mensajes que fluyen de manera eficiente en el interior de la organización, relaciones satisfactorias entre los miembros y un ambiente de trabajo agradable.

Entendemos que la comunicación interna se refiere al intercambio de información dentro de las organizaciones, involucrando a todos los miembros desde empleados de niveles inferiores hasta la alta dirección. Este flujo de información, ideas y mensajes es fundamental para fomentar la cohesión, la colaboración y el entendimiento mutuo entre los integrantes del equipo, siendo crucial para mantener un ambiente laboral productivo y alinear esfuerzos hacia los objetivos organizacionales.

Este proceso de interacción está estrechamente vinculado a la construcción de relaciones sociales dentro de la organización y a las dinámicas de comunicación que se desarrollan en su interior. Es relevante destacar que estos aspectos interactúan de manera compleja y dinámica, influyéndose mutuamente y contribuyendo a la formación de la cultura organizacional y al ambiente de trabajo.

Para Brandolini (et al., 2008), la comunicación interna es mucho más que transmitir información. Es el espacio donde las personas dentro de una organización interactúan, comparten ideas y dialogan, construyendo conexiones que alinean a todos hacia objetivos comunes. Este proceso no solo refuerza la cultura organizacional, sino que también crea un ambiente de trabajo positivo, donde cada miembro siente que su aporte tiene sentido y valor.

Según Chiavenato (2015), la comunicación interna desempeña un papel estratégico al alinear los objetivos de los trabajadores con los de la organización, fomentando la integración, el trabajo en equipo y un ambiente positivo que promueve la competitividad empresarial.

Además, resalta la importancia de que una organización esté arraigada en una sólida infraestructura de información y comunicación. Esta base sólida no solo promueve la integración entre los diferentes componentes de la organización, sino que también posibilita el establecimiento de una red de interacciones eficaz y eficiente, conocida como comunicación interna. Esta comunicación interna es vital para el funcionamiento armonioso de la empresa u organización, ya que facilita la transmisión de mensajes clave, la cohesión entre los equipos de trabajo y la alineación con los objetivos organizacionales.

Así, entendemos que Chiavenato enfatiza que la comunicación interna es un pilar fundamental para el éxito y la efectividad de cualquier empresa.

Conglomerando los aportes de los autores, podemos señalar que la comunicación interna se refiere al espacio donde las personas interactúan, comparten ideas y dialogan dentro de una organización, desde empleados de todos los niveles hasta la alta dirección. Este intercambio de mensajes es esencial para promover la cohesión, la colaboración y el entendimiento mutuo entre los integrantes del equipo, contribuyendo así al mantenimiento de un ambiente laboral productivo y alineado con los objetivos organizacionales. La comunicación interna es fundamental para el éxito y la efectividad empresarial u organizacional, ya que facilita la transmisión de mensajes clave, la cohesión entre los equipos de trabajo y la alineación con los objetivos estratégicos.

1.2.3. Importancia de la Comunicación Interna

Según Arce (2022), la comunicación interna posibilita la transmisión de objetivos y estrategias a todos los empleados de la organización, lo que fomenta un flujo constante de mensajes que involucra y motiva al personal. Estos mensajes deben abordar diversas preguntas y preocupaciones relacionadas con los temas en cuestión, promoviendo así relaciones interpersonales sólidas y creando un ambiente laboral favorable. Además, la comunicación interna ayuda a desarrollar las habilidades necesarias entre los empleados para alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva.

Brandolini (et al., 2008) sostiene que una “buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones. Y hacerlo eficazmente se traduce en mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral”. (p. 12)

Además, Brandolini refiere que la comunicación interna permite:

- **Generar la implicación del empleado.** Fomentar la dedicación de todos los trabajadores para cumplir los objetivos de la empresa mediante la promoción de la colaboración.
- **Armonizar las operaciones de la empresa.** Eliminar los conflictos y las incoherencias en las operaciones cotidianas mediante el diálogo y la comunicación entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos.
- **Propiciar cambio de actitudes** (conciencia, capacidad, voluntad). Comprender la dirección de la empresa fomenta una actitud positiva, permitiendo un grado de autonomía que facilita la toma de decisiones individuales y/o colectivas para alcanzar los objetivos de la organización.

- **Aumentar la eficacia.** Una comunicación interna eficaz garantiza que todos los trabajadores comprendan los objetivos y estén equipados para mejorar su productividad.

Robbins y Judge (2009) afirman que una comunicación interna eficaz facilita la comprensión precisa del mensaje, lo que requiere un lenguaje adecuado y conceptos claros, al tiempo que excluye las emociones o los sentimientos.

1.2.3.1. Dimensiones de la comunicación interna

La comunicación interna puede definirse de muchas maneras, pero todas coinciden en que se centra en los empleados de la organización. Por este motivo, las empresas u organizaciones han creado departamentos específicos para gestionar la información, generalmente dentro de Relaciones Públicas. Según Arribas (2006), la función principal de este departamento es facilitar la comunicación colectiva, asegurando que la información esencial se intercambie de manera efectiva y precisa, lo cual es crucial para el buen funcionamiento de la organización. Además, el autor destaca que, en cualquier empresa moderna, debido a la necesidad de coordinación, existen tres tipos de comunicación: descendente, ascendente y horizontal.

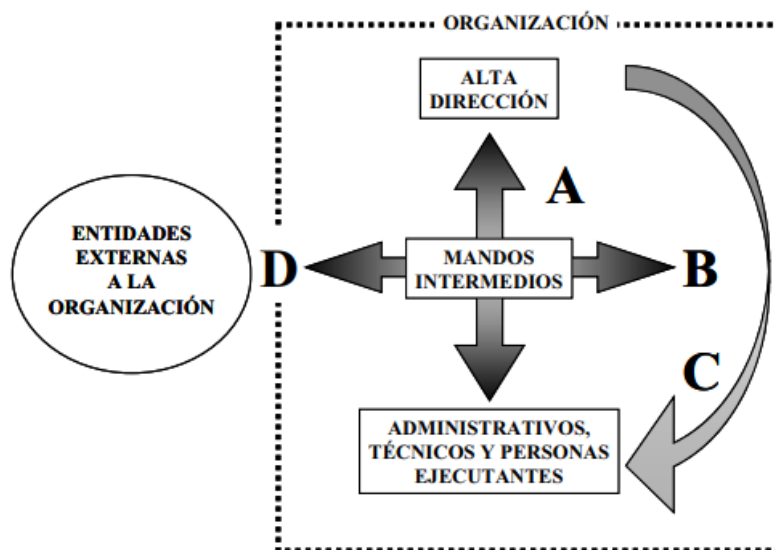
Del mismo modo Andrade (2005) señala que la comunicación en las organizaciones es integral, lo que implica que incluye diversas modalidades y que todas tienen la misma importancia. Esto subraya la necesidad de contar con comunicaciones verticales, diagonales y horizontales.

Guzmán (2012) coincide con estas expectativas, añadiendo que toda organización está formada por personas en diferentes puestos laborales que desempeñan roles específicos. Entre estas personas, hay un intercambio de mensajes a través de redes o canales de comunicación que involucra a todos los individuos y a la organización en su totalidad.

Así mismo, Berceruelo (2011), sostiene que la comunicación interna en una organización está compuesta por la comunicación descendente, ascendente y horizontal. “Según quién emita los mensajes y el lugar que ocupa en la organización, la comunicación puede ser: descendente, ascendente u horizontal” (pg. 79).

De este modo, Ongallo (2007) propone que la comunicación en cualquier organización se clasifica según el nivel jerárquico y las funciones de los individuos. Según el autor, en el ámbito interno, las organizaciones están compuestas por socios, directivos, jefes, empleados y otros miembros del público interno. Dentro de este nivel, existen tres tipos de comunicación interna. Ongallo subraya que la comunicación se establece en toda la organización, y es fundamental para el funcionamiento efectivo de cada uno de estos grupos. Así, el autor desarrolla tres tipos de comunicación interna:

Figura 1: Tipos de comunicación interna



Nota: Ongallo (2007)

a) Comunicación descendente

La comunicación descendente es el tipo de comunicación que se utiliza en la mayoría de organizaciones, refiere cuando los directivos o gerentes de una organización comparten información y directrices con sus empleados y equipos, es decir, de la alta dirección jerárquica hacia los niveles inferiores de una organización. Para Berceruelo (2011), este tipo de comunicación ocurre cuando los jefes o gerentes envían mensajes a sus trabajadores. Puede incluir instrucciones específicas sobre cómo realizar su trabajo o cualquier tipo de información corporativa.

Para Arribas (2006), la comunicación descendente es cuando la alta dirección transmite información a los empleados siguiendo la estructura jerárquica y es la forma más común y natural de compartir información dentro de una empresa.

El mismo autor, señala que las funciones de este tipo de comunicación son: enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía; proporcionar a los miembros de la empresa información relacionada con el trabajo realizado; facilitar un resumen del trabajo realizado y adoctrinar a los empleados para que reconozcan e internalicen los objetivos de la organización.

b) Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es cuando los niveles inferiores comparten ideas, sugerencias y retroalimentación con sus superiores. Para Berceruelo (2011), “parte de los niveles inferiores de la empresa y circula de abajo a arriba.” (pg. 79). Además, la comunicación ascendente consiste en mensajes que los empleados envían a sus superiores para expresar quejas, sugerencias e inquietudes sobre su trabajo, así como informes sobre el logro de objetivos.

Así, también Berceruelo señala que este tipo de comunicación genera retroalimentación positiva, mejorando las relaciones internas, ya que la dirección obtiene información valiosa para diseñar métodos, sistemas y planes de trabajo que cuentan con el respaldo de los empleados.

De este mismo modo, Arribas (2006) rotula que la principal función de las comunicaciones ascendentes es proporcionar a los dirigentes el feedback fundamental para los problemas y asuntos actuales de la entidad.

c) Comunicación horizontal

La comunicación horizontal ocurre entre departamentos o personas que están en el mismo nivel dentro de la organización. Facilita el intercambio de conocimientos e información entre áreas que tienen la misma jerarquía en el organigrama. Para Arribas (2006) la comunicación horizontal es la que se da entre las personas consideradas iguales en la jerarquía de la organización.

De ese mismo modo, Berceruelo (2011) indica que la comunicación horizontal se da entre profesionales y/o departamentos del mismo nivel.

En esa misma línea, Arribas añade que las principales funciones de la comunicación horizontal son facilitar la coordinación de tareas y permitir que los miembros de la organización establezcan relaciones efectivas mediante acuerdos implícitos. Además, proporciona un medio para que los compañeros compartan información relevante sobre la empresa.

Por otro lado, también Arribas (2006) sustenta que problema de la comunicación horizontal surge cuando los involucrados no muestran interés en coordinar las tareas dentro de su área. También aparece cuando faltan canales de información que faciliten una correcta coordinación entre empleados y departamentos.

En este esquema, se muestran los diferentes modos de comunicación que se encuentran en las instituciones según Ongallo (2007), incluyendo: comunicación descendente (C) comunicación ascendente (A), comunicación horizontal (B) y comunicaciones externas (D).

1.2.4. Compromiso organizacional

El compromiso organizativo, una noción articulada en la década de 1970, se refiere a la actitud de los trabajadores hacia la consecución de los objetivos de la organización y la adopción de sus valores. Esto indicaba que los empleados estaban inclinados a esforzarse más y a querer seguir afiliados a la organización. En 1978, Katz y Kahn establecieron un modelo organizativo que dilucidaba el compromiso a través de las teorías organizativas y de sistemas, utilizando los conceptos sociológicos y psicológicos predominantes en aquella época.

No obstante, en los tiempos contemporáneos el enfoque más utilizado para conceptualizar el compromiso organizacional fue dada por Meyer y Allen (1997), quien describió sobre el compromiso organizacional como un conjunto de reglas, políticas y acciones que hacen que las personas quieran seguir trabajando en la empresa. Este compromiso también implica que los empleados estén dispuestos a hacer un esfuerzo extra por la empresa y que la elijan sobre otras organizaciones cuando comparan opciones. (p.68).

Por otro lado, Chiavenato (2015), refiere al compromiso organizacional como el vínculo psicológico y emocional que los empleados establecen con su trabajo, la organización y sus objetivos. Es una conexión profunda que lleva a los empleados a esforzarse por el éxito de la organización y a sentir un sentido de pertenencia y lealtad hacia ella. Chiavenato destaca que el compromiso organizacional es fundamental para el rendimiento, la productividad y la satisfacción laboral de los empleados.

Robbins y Judge (2009) definen al compromiso organizacional como: “El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p. 79). Los autores aclaran que el compromiso no se limita a la identificación del empleado con la empresa, sino que implica también el compromiso con el logro de los objetivos y estrategias que la empresa establece para alcanzarlos.

Newstrom (2011) señala que: “El compromiso organizacional es similar al sentir una conexión e interés por la empresa” (pg. 45). Esto implica que los empleados no solo trabajan para la empresa, sino que también se sienten vinculados a ella, lo que les motiva a contribuir activamente a su éxito.

Según Betanzos y Paz (2016), “los elementos esenciales del compromiso organizacional incluyen las dimensiones psicológica, perceptiva y laboral. La dimensión psicológica es esencial para comprender las opiniones de los trabajadores sobre su trabajo y la empresa, junto con su conducta y bienestar emocional. El contrato psicológico abarca el entendimiento compartido entre la organización y el empleado sobre las promesas, incentivos y deberes implícitos inherentes a la relación laboral. Estos componentes son esenciales para comprender y mejorar el compromiso de los empleados con la empresa”.

Araujo y Brunet (2012) afirman que “el compromiso de un empleado suele estar asociado a un sentimiento de orgullo de pertenencia. Además, la afiliación a la institución puede suscitar reacciones externas positivas, fomentando la difusión de una imagen favorable”.

Es así que entendemos que el compromiso organizacional es el vínculo psicológico que los empleados entienden y apoyan los valores y objetivos de la empresa. Esto significa que están dispuestos a trabajar arduamente para contribuir al éxito de la organización. Es como estar

verdaderamente comprometidos con la empresa y esforzarse para que todo funcione bien. Es sentirse una parte esencial del equipo y querer ayudar a que la organización tenga éxito.

1.2.5. Importancia del compromiso organizacional

A partir de la definición del compromiso organizacional desde un enfoque humanista, Newstrom (2011) señala que la importancia de tener trabajadores comprometidos refleja en resultados positivos, como una alta asistencia al trabajo, una buena disposición para aceptar las políticas de la empresa y un mayor sentido de responsabilidad. Además, los empleados comprometidos tienden a quedarse más tiempo en la empresa, mostrando tasas más bajas de deserción laboral.

Asimismo, de acuerdo con Claire y Bohrt (2004), cuando los empleados están comprometidos con la organización, su productividad aumenta porque se concentran en cumplir con las estrategias establecidas. Esto beneficia a la empresa al reducir la rotación y el ausentismo, lo que a largo plazo ahorra costos asociados con reemplazar y capacitar a nuevos trabajadores.

Según Hellriegel y Slocum (2004), el compromiso organizativo facilita lo siguiente:

- Se alcancen los objetivos de la organización.
- Se ejerce un esfuerzo adicional.
- El empleado se identifica con la empresa.
- Los empleados estén plenamente motivados.
- La adhesión a las normas de la organización.
- Aumenta la productividad de la organización.
- Se minimiza el desgaste de los empleados.

Del mismo modo, según Meyer y Allen (1991), señala que, si en una empresa existe un buen nivel de compromiso organizacional, goza de los siguientes beneficios:

- Menos rotación de personal, lo cual beneficia a la organización porque contara con una fuerza de trabajo estable con un buen desempeño.
- Tienen un personal motivado listo para contribuir en el cumplimiento de objetivos de la organización.
- Menos ausencia de personal, reduce al mínimo faltas y tardanzas lo que en indicativo de una buena productividad.
- Un personal comprometido se va a desempeñar mucho mejor ya que se esforzará mucho más de lo que debería por cumplir con las metas de la empresa, porque las vera como propias.

Así, el compromiso organizacional crea un ambiente de bienestar y mejora el rendimiento de los empleados. Cuando están comprometidos, los trabajadores están más dispuestos a cumplir con sus tareas de manera flexible y eficiente, asegurando resultados de alta calidad.

1.2.5.1. Dimensiones del compromiso organizacional

A partir de la conceptualización del compromiso organizacional según Meyer y Allen (1991) “el compromiso organizacional posee tres dimensiones que son la vinculación afectiva con la organización, la percepción de las consecuencias si dejaras el empleo y a la obligación de permanecer en ella”. Estas dimensiones son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Toro (2002), postula que el modelo de los tres componentes de Meyer y Allen, es completo ya que evalúa cuánto se identifica y se compromete una persona, no solo con su trabajo, sino también con la organización en general.

a) Compromiso afectivo (deseo)

El compromiso afectivo Según Meyer y Allen (1991), es cuando un empleado se siente emocionalmente conectado con la organización. Es una especie de lazo interno que hace que la persona se identifique fuertemente con la empresa, lo que, a su vez, influye en cuánto se involucra emocionalmente y participa en su trabajo.

En relación a ello, Bohrt (et al., 2014) “sugieren que los trabajadores con compromiso afectivo alto se presentan con más deseos de hacer esfuerzos extras sobre su desempeño para la organización”.

Del mismo modo, Robbins y Judge (2009) “señalan que es la carga afectiva que experimenta una persona hacia su organización y sus principios”.

b) Compromiso de continuidad (necesidad)

El compromiso de continuidad surge cuando la empresa invierte en su desarrollo profesional y reconoce el valor que aporta al negocio. Esto motiva al trabajador a sentirse valorado y útil en su trabajo. Según Meyer y Allen (1991) “se refiere a lo que la organización invierte en el trabajador para desarrollarlo profesionalmente asumiendo los costes que ello demande”.

Al respecto, Salvador (2012) “se refiere al reconocimiento del individuo sobre los costos y pocas oportunidades para cambiar de trabajo”. Siendo así un compromiso formado en función de las implicaciones que los empleados asocian con abandonar la empresa.

c) Compromiso normativo (deber)

El compromiso normativo según Meyer y Allen (1991), refiere al grado en que un trabajador siente una obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización.

Al respecto, Peña (2016), señala que es “aquella persona que recibe beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante”

Para Robbins y Judge (2009), implica sentir la responsabilidad de quedarse en la empresa durante mucho tiempo por razones éticas o morales. Esto significa que el compromiso normativo está vinculado al sentido de deber u obligación que guía y motiva a las personas a comportarse de manera adecuada, haciendo lo que consideran correcto para la organización.

Figura 2: Modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen



Nota: Barroso, Santos y Patrón (2019)

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es una disciplina que se aplica en el contexto de las empresas y se compone de los mensajes que circulan en ellas, lo que facilita o impide el desarrollo de relaciones internas. En esencia, es el intercambio de información dentro de una red de

conexiones interdependientes. Esta visión de la comunicación dentro de las organizaciones se basa en cuatro conceptos fundamentales: los mensajes, la red, la interdependencia y las relaciones.

1.3.2. Comunicación interna

Se refiere al comportamiento de la comunicación dentro de las organizaciones, específicamente dentro de su estructura interna, que incluye tanto a los empleados como a la alta dirección. También abarca los flujos y redes de comunicación que se desarrollan según la organización interna de la entidad.

1.3.3. Comunicación descendente

La comunicación descendente es el diálogo que viene desde la parte más alta de la organización hacia los colaboradores. Es como una guía que orienta, informa y motiva, asegurando que todos sepan qué se espera de ellos y hacia dónde se dirige la empresa, ayudando a mantener a todos alineados con los objetivos y metas comunes.

1.3.4. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es la voz de los empleados que llega hasta los niveles superiores de la organización. Es como una conversación abierta donde los colaboradores pueden expresar sus ideas, preocupaciones y sugerencias, permitiendo que quienes toman decisiones entiendan mejor lo que sucede en el día a día y puedan mejorar el ambiente y los procesos laborales.

1.3.5. Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es el intercambio de ideas y colaboración entre colegas o equipos que están al mismo nivel dentro de una organización. Es como una conversación entre amigos que comparten conocimientos, resuelven problemas juntos y se apoyan mutuamente, fomentando un ambiente de trabajo más coordinado y eficiente.

1.3.6. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es parte del comportamiento de las empresas y se refleja en cómo un empleado se siente alineado con los fines y metas de la compañía. Este compromiso está relacionado con el nivel de dedicación que un trabajador tiene hacia la organización, lo cual depende de aspectos como el trato recibido, los valores compartidos y la calidad de la comunicación interna.

Capítulo II

Problema de Investigación y Diseño Metodológico

2.1. Planteamiento del problema

En el mundo entero, la comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional se presenta en todas las organizaciones, no obstante, la deficiente comunicación interna que se da en las organizaciones repercute en el compromiso de los trabajadores, así, de acuerdo con el informe State of the Global Workplace de Gallup, llevado a cabo en 142 países, se revela que solo el 13 % de los trabajadores encuestados manifiestan sentirse comprometidos con su trabajo. El resto de los empleados, por el contrario, se encuentran desconectados, lo que genera un potencial de negatividad dentro de las organizaciones, superando en cantidad a aquellos que sí están comprometidos (Gallup, 2016, citado por Romero, 2021).

Además, según datos de Gallup (2020), el 85% de los empleados a nivel global no se sienten comprometidos con su organización o empresa en la que laboran, lo que pone de manifiesto un problema significativo en la gestión de la comunicación. Esta falta de compromiso, que se ve reflejada en una menor productividad, mayor rotación de personal y bajas tasas de satisfacción laboral, está íntimamente relacionada con las deficiencias en los flujos de comunicación. Además, el informe de Towers Watson (2013) señala que las empresas que implementan sistemas de comunicación efectivos tienen 1.7 veces más probabilidades de superar a sus competidores en términos de desempeño financiero y productividad.

También, Mazzei (et. al. 2019), en Italia, determinó y comprobó que cuando los empleados no están involucrados, puede afectar negativamente el desempeño de la organización y, en algunos casos, poner en peligro su supervivencia de la organización.

Del mismo modo, Villanueva (2013), en su estudio realizado en Chile, concluyó que una adecuada comunicación interna dentro de las organizaciones se traduce en relaciones laborales saludables entre los empleados, quienes además se mostraban más motivados y comprometidos con su trabajo. Bajo esta premisa, es importante destacar que la comunicación interna influye directamente en los aspectos productivos y administrativos de una organización.

A pesar de estos datos, muchas organizaciones, especialmente en el sector público, no cuentan con mecanismos efectivos para asegurar una comunicación interna fluida y bidireccional. En lugar de facilitar la transmisión clara de objetivos y expectativas, suelen prevalecer jerarquías rígidas y estructuras comunicativas que generan confusión, duplicación de tareas y un ambiente laboral fragmentado. Esta situación no solo afecta la calidad del trabajo, sino también el compromiso organizacional, entendido como el nivel de apego emocional y actitudinal que los empleados tienen hacia la organización y sus objetivos.

De acuerdo con la Harvard Business Review (2016), las empresas que fallan en establecer una comunicación interna adecuada experimentan mayores niveles de rotación de personal, con un costo asociado que puede llegar a representar entre el 16% y 20% del salario anual de los empleados que abandonan la organización. La alta rotación no solo implica costos adicionales en la contratación y formación de nuevos empleados, sino que también incrementa la carga de trabajo sobre el personal restante, lo que puede provocar una disminución en su compromiso y rendimiento. Esto crea un ciclo de insatisfacción que debilita el desempeño organizacional.

En el Perú según un informe de Adecco Perú (2019), alrededor del 70% de las organizaciones peruanas reconocen tener problemas en su sistema de comunicación interna, lo que impacta negativamente en el desempeño de los empleados y, por ende, en los resultados globales de las organizaciones. Este déficit de comunicación se traduce en malentendidos, duplicación de

funciones y falta de alineación con los objetivos estratégicos, afectando directamente el compromiso organizacional.

El mismo estudio de Adecco revela que las empresas con una buena gestión de comunicación interna tienen un 32% menos de rotación de personal, lo que refuerza la idea de que una estrategia comunicacional eficiente fomenta un sentido de pertenencia y lealtad hacia la organización. No obstante, en Perú, solo un 40% de las empresas invierten en mejorar estos procesos, lo que deja a una gran cantidad de empleados en un ambiente de trabajo con escasos mecanismos de comunicación clara y efectiva.

Al trasladar esta problemática al contexto de Ayacucho, la situación presenta retos adicionales. Si bien no existen estadísticas regionales específicas, es posible extrapolar la información a partir de la realidad nacional y la estructura administrativa de las instituciones públicas en Ayacucho. La región, con un 30.2% de pobreza multidimensional según datos del INEI (2021), enfrenta dificultades no solo en términos de recursos, sino también en la gestión eficiente de sus instituciones, donde la comunicación interna deficiente es un factor recurrente que limita el desarrollo organizacional.

En la Municipalidad Provincial de Huamanga, donde se centra esta investigación, la falta de mecanismos claros y efectivos de comunicación interna puede estar afectando el compromiso organizacional de sus empleados, quienes se enfrentan a retos constantes de coordinación y claridad en sus funciones.

Un ejemplo de ello, se refleja en el año 2021, donde la Defensoría del Pueblo informó que las municipalidades de la región Ayacucho recibieron la mayor cantidad de quejas de los ciudadanos, representando el 26.1% del total de quejas registradas. Estas denuncias se centraron

principalmente en la deficiencia en la atención al ciudadano, el incumplimiento de funciones y la falta de transparencia en las gestiones. Estos problemas revelan debilidades en la estructura organizacional y la capacidad operativa de las municipalidades, lo cual, en el caso de la Municipalidad Provincial de Huamanga, podría estar vinculado a una comunicación interna ineficaz que obstaculiza una respuesta ágil y coherente ante las necesidades de la población.

La Municipalidad Provincial de Huamanga, como la principal entidad gubernamental de la región, no está exenta de estos desafíos. La falta de comunicación clara y fluida dentro de sus distintas áreas puede contribuir al incumplimiento de sus objetivos institucionales, afectando tanto la satisfacción de los empleados como la calidad de los servicios públicos prestados a los ciudadanos.

Por lo tanto, lo mencionado anteriormente se llevó a la realización de esta investigación, con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

2.2. Problema de investigación

2.2.1. Problema general de la investigación

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2024?

2.2.2. Problemas específicos de la investigación

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?
- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?

- ✓ ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?

2.3. Justificación de la investigación

La presente investigación es de carácter práctico, ya que busca abordar una problemática concreta que afecta a la Municipalidad Provincial de Huamanga: la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de sus trabajadores. En el contexto actual, la comunicación interna en las instituciones públicas desempeña un papel fundamental en la coordinación de tareas, la motivación del personal y la mejora de los servicios brindados a la ciudadanía. Sin embargo, la falta de estrategias efectivas de comunicación puede generar desmotivación, baja productividad y una desconexión entre los objetivos institucionales y los individuales.

La relevancia de este estudio radica en su contribución a identificar las deficiencias en los canales y procesos comunicativos dentro de la municipalidad, y cómo estos impactan en el compromiso organizacional. Al comprender esta relación, se podrán diseñar estrategias dirigidas a optimizar la comunicación interna, fortaleciendo la cohesión y el sentido de pertenencia entre los trabajadores.

La utilidad de la investigación se centra en proporcionar herramientas prácticas y recomendaciones específicas que puedan ser implementadas por los gestores municipales. Estas estrategias permitirán mejorar el flujo de información, aumentar la motivación de los empleados y, consecuentemente, impactar positivamente en la eficiencia del servicio público.

Los principales beneficiarios de este estudio son: los trabajadores de la municipalidad, quienes se verán favorecidos con un entorno laboral más comunicativo, colaborativo y motivador. Las autoridades municipales, que contarán con un diagnóstico claro y propuestas concretas para

fortalecer la comunicación interna y alinear a los trabajadores con los objetivos institucionales. Y la población de Huamanga, que, como beneficiaria final de los servicios municipales, experimentará mejoras indirectas gracias al aumento del compromiso organizacional y la eficacia en la gestión pública.

2.4. Objetivos de la investigación

2.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2024.

2.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer la relación existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.
- ✓ Conocer la relación existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.
- ✓ Identificar la relación existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

2.5. Hipótesis y variables

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, en el año 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

- ✓ Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.
- ✓ Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.
- ✓ Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

2.6. Variables e Indicadores

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TÉCNICA
Comunicación interna	Flujo de información organizacional en tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal (Chiavenato, 2009).	Comunicación descendente	-Reuniones -Periódico mural -Valores institucionales -Misión Visión	Evaluada mediante cuestionario que contiene 13 ítems sobre comunicación descendente (5), ascendente (5) y horizontal (3).	Encuesta y cuestionario
		Comunicación ascendente	-Buzón de sugerencias -Reporte de problemas -Reporte de solución de problemas		
		Comunicación horizontal	-Interacción con compañeros -Grupos de trabajo -Reuniones entre departamentos		
Compromiso organizacional	Vínculo del trabajador con la organización en dimensiones afectiva, continua y normativa (Meyer y Allen, 1991).	Compromiso afectivo	-Interacción con compañeros -Coordinar y resolver problemas	Medido con un cuestionario que contiene 15 ítems sobre en compromiso afectivo (6), continuo (4) y normativo (5).	Encuesta y cuestionario
		Compromiso continuo	-Percepción de alternativas -Inversiones en la organización		
		Compromiso normativo	-Lealtad -Sentido de obligación		

2.7. Metodología de la investigación

2.7.1 Enfoque de investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo. Hernández et al., (2014), señalan que la investigación cuantitativa implica el uso de herramientas estadísticas para recolectar y examinar datos con el fin de describir fenómenos, confirmar hipótesis y reconocer patrones de comportamiento. Este método busca alcanzar resultados objetivos y generalizables mediante el análisis estadístico de una muestra representativa de la población (pg. 48).

Según Ander-Egg (2009), el enfoque de investigación cuantitativa se distingue por su atención a la medición y análisis numérico de datos, con el propósito de describir fenómenos, validar hipótesis e identificar tendencias conductuales. Este método persigue la objetividad y la extrapolación mediante el empleo de herramientas estadísticas para interpretar los resultados derivados de una muestra representativa de la población examinada.

Además, esta investigación es cuantitativo porque se enfoca en la medición y análisis numérico de las variables que aborda: la comunicación interna y el compromiso organizacional. Así, este enfoque permite obtener datos objetivos mediante instrumentos estructurados como encuestas y cuestionarios. Los resultados recopilados son tratados estadísticamente para garantizar precisión e imparcialidad, eliminando subjetividades en el análisis.

2.7.2. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo básico y nivel correlacional. Hernández et al., (2014) refieren que la investigación básica, también conocida como investigación pura o fundamental, tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento teórico de los fenómenos naturales o sociales, sin considerar su aplicación inmediata en la solución de problemas concretos. En este tipo de

investigación, se busca profundizar en la comprensión de estos fenómenos sin tener en cuenta su utilidad práctica inmediata.

Del mismo modo, para Ander-Egg (2009), la investigación básica tiene como enfoque principal la búsqueda del conocimiento por sí mismo, sin enfocarse en su aplicación inmediata. Su propósito radica en profundizar en la comprensión de los fenómenos naturales o sociales, aportando así al desarrollo del conocimiento científico sin considerar su utilidad práctica inmediata.

Hernández et al., (2014), sostienen que la investigación de tipo correlacional se concentra en buscar y examinar las conexiones entre variables, sin intentar establecer una relación de causa y efecto. Su objetivo principal es descubrir si existe alguna relación estadística entre dos o más variables y en qué medida están vinculadas, lo que nos permite hacer predicciones sobre el comportamiento de una variable basándonos en el conocimiento de otra u otras.

Sabino (2020), señala que la investigación correlacional se enfoca en comprender la relación entre variables sin intentar establecer una relación de causa y efecto (p. 89).

De ese modo, esta investigación se considera de tipo básico porque su principal objetivo es ampliar el conocimiento teórico sobre la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. En lugar de centrarse en resolver un problema específico o aplicar soluciones inmediatas, se enfoca en observar, describir y analizar cómo estas variables interactúan dentro del contexto de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Este tipo de enfoque académico y científico busca generar información valiosa que sirva como base para investigaciones futuras o posibles aplicaciones prácticas.

En cuanto a su nivel correlacional, el estudio está diseñado para identificar y evaluar el grado de relación entre las variables principales. Esto implica explorar si existe un vínculo significativo entre la calidad de la comunicación interna y el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores. Sin embargo, no se busca establecer una relación de causa y efecto directa, sino medir y comprender cómo estas variables se asocian entre sí. Este diseño permite analizar los datos tal y como se presentan en el entorno real de la institución, ofreciendo resultados confiables y representativos del fenómeno investigado.

2.7.3. Diseño de investigación

De diseño no experimental, ya que a lo largo del desarrollo de la investigación no se tendrá la intención de llevar a cabo alguna manipulación en las variables en estudio; solo se procurará describirlas en su contexto natural. En relación con esto, Hernández et al., (2014) “indican que los diseños no empíricos asumen que las variables no serán manipuladas de manera deliberada, sino que solo se busca observarlas o evaluarlas en su estado actual”.

2.7.4. Población y muestra

Población

Según Hernández et al., (2014), la población en investigación se refiere al conjunto completo de individuos que comparten una característica específica y que son el foco de estudio. Esta población es importante porque proporciona el marco general del cual se extrae una muestra representativa para llevar a cabo análisis y hacer generalizaciones sobre el conjunto total de individuos con esa característica

La población de estudio está constituida por los 400 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho 2024.

Muestra

Según Hernández et al., (2014), la muestra en investigación se refiere a un grupo representativo seleccionado sistemáticamente de una población total, con el fin de obtener conclusiones válidas sobre dicha población.

Para saber la muestra se resolvió bajo la siguiente fórmula: Muestreo aleatorio simple.

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

n: Número de la muestra (X)

N: Número de la población (400)

P: Posibilidad de que acontezca el evento (0.5)

Q: Posibilidad de que no acontezca el evento (0.5)

Z: Nivel de confianza de 95% (1.96)

E: Error muestral (0.05)

Sustituyendo los datos tenemos la siguiente operación:

$$n = \frac{1.96^2 * 400 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (400 - 1) * 0.05^2}$$

$$n = 197$$

En conclusión, 197 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga conformaron la muestra.

2.7.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó el método estadístico

Según Hernández et al., (2014) el método de investigación estadístico implica el análisis y comprensión de datos numéricos para tomar decisiones y comprender fenómenos. Es esencial en la investigación científica porque permite sacar conclusiones sobre una población a partir de muestras representativas.

Técnica: encuesta

Según Hernández et al., (2014), una encuesta es un método de recolección de datos que utiliza preguntas estructuradas para obtener información sobre opiniones, actitudes o comportamientos de los participantes en relación con un tema específico.

Técnica: cuestionario

Hernández et al., (2014), refieren que un cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas que se utilizan para obtener información sobre opiniones, actitudes o comportamientos de los participantes en relación con un tema específico.

2.7.6. Procedimiento de investigación

Los datos recopilados fueron organizados y procesados utilizando el programa estadístico SPSS, versión 29. Los resultados de este proceso se presentaron en tablas que incluyen tanto descripciones básicas como análisis más profundos. La interpretación de los resultados se realizó de manera numérica y porcentual, destacando especialmente los valores más significativos.

2.7.7. Validez del instrumento

Tabla 2

Técnicas para el procesamiento de la información

Variables	Items	Puntuaciones posibles	Baremos		
			Bajo	Medio	Alto
Comunicación interna	13	[13 – 65]	[13 – 30]	[31 – 48]	[49 – 65]
Compromiso organizacional	15	[15 – 75]	[15 – 35]	[36 – 55]	[56 – 75]
Comunicación descendente	5	[5 – 25]	[5 – 12]	[13 – 18]	[19 – 25]
Comunicación ascendente	5	[5 – 25]	[5 – 12]	[13 – 18]	[19 – 25]
Comunicación horizontal	3	[3 – 15]	[3 – 7]	[8 – 12]	[13 – 15]

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Tabla 3

Validadores de instrumentos

Validador	Apellidos y Nombre	Profesión	Grado Académico
1	Naveros Castro, Rafael Martín	Comunicador Social	Lic. en Ciencias de la Comunicación

2	Mendoza Palomino, Ángel	Comunicador Social	Lic. en Ciencias de la Comunicación
---	-------------------------	--------------------	-------------------------------------

Tabla 4

Validez de contenido de los instrumentos

N°	Criterio	Comunicación interna.		Total
		Compromiso organizacional		
		V1	V2	
1	Claridad	50%	30%	40%
2	Objetividad	65%	45%	55%
3	Actualidad	65%	60%	62.5%
4	Organización	65%	70%	67.5%
5	Suficiencia	60%	90%	75%
6	Intencionalidad	60%	85%	72.5%
7	Consistencia	65%	90%	77.5%
8	Coherencia	60%	80%	70%
9	Metodología	65%	80%	72.5%
10	Pertinencia	65%	95%	80%
Totales				98%

Un valor de Alfa de Cronbach superior a 0.70 sugiere una buena consistencia interna (Nunnally & Bernstein, 1994). En este estudio, se encontraron los siguientes valores:

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Ítems	n	α	ω
Comunicación interna	13	30	0.710	0.731
Compromiso organizacional	15	30	0.821	0.827

Tabla 6

Confiabilidad si se elimina el ítem

Comunicación interna		Compromiso organizacional	
Ítems	α	Ítems	α
Ítem 01	0,775	Ítem 01	0,530
Ítem 02	0,806	Ítem 02	0,479
Ítem 03	0,773	Ítem 03	0,432
Ítem 04	0,792	Ítem 04	0,489
Ítem 05	0,801	Ítem 05	0,462
Ítem 06	0,798	Ítem 06	0,451
Ítem 07	0,786	Ítem 07	0,515
Ítem 08	0,822	Ítem 08	0,565
Ítem 09	0,804	Ítem 09	0,439
Ítem 10	0,838	Ítem 10	0,442

Ítem 11	0,806	Ítem 11	0,538
Ítem 12	0,804	Ítem 12	0,536
Ítem 13	0,792	Ítem 13	0,430
	-----	Ítem 14	0,441
	-----	Ítem 15	0,505

Prueba de normalidad

Tabla 7

Coefficiente de validación de V de Aiken por juicio de expertos

Instrumento	Experto			Promedio V de Aiken	Resultado
	Claridad	Relevancia	Pertinencia		
Comunicación interna	0.72	0.89	0.84	0.82	Muy bueno
Comunicación organizacional	0.74	0.85	0.85	0.81	Muy bueno

Fuente: Datos de la ficha de juicio de expertos.

Según la tabla 7, el coeficiente de validez de V de Aiken para el cuestionario de comunicación interna es de 0.82, mientras que para el cuestionario comunicación organizacional es de 0.81. Esto indica que los instrumentos empleados en la investigación poseen una muy buena validez

La "Prueba de V de Aiken" evalúa los ítems con una calidad generalmente buena, con un valor total de 0.82 y índices de claridad (0.73), relevancia (0.87) y pertinencia (0.84). Las altas evaluaciones de relevancia y pertinencia indican que los ítems son adecuados y apropiados para medir lo que el instrumento pretende evaluar, mientras que el valor más bajo en claridad indica que podría mejorarse la forma en que están formulados los ítems para asegurarse de que sean fácilmente comprensibles por todos los evaluadores.

Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.100	197	0.004
Compromiso organizacional	0.066	197	0.001
Comunicación descendente	0.110	197	0.000
Comunicación ascendente	0.103	197	0.000
Comunicación horizontal	0.141	197	0.000

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 se tendrá en consideración la prueba de Kolmogorov- Smirnov, así mismo se observa que las variables **no siguen una distribución normal ya que el p-valor es $< \alpha$ (0.05)**, a partir de ello se empleará la prueba de Rho de Sperman para medir la correlación de variables.

Capítulo III

Presentación de datos

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 9

Comunicación interna y compromiso organizacional

		Comunicación interna			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Medio	Recuento	6	75	7	88
	% del total	3,0%	38,1%	3,6%	44,7%
Alto	Recuento	10	52	47	109
	% del total	5,1%	26,4%	23,9%	55,3%
Total	Recuento	16	127	54	197
	% del total	8,1%	64,5%	27,4%	100,0%

Fuente: Datos de las encuestas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Según la tabla 9, el 44,7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, tienen un nivel medio de compromiso organizacional, con 6 trabajadores (3,0% del total) con comunicación interna baja, 75 (38,1%) con comunicación interna media, y 7 (3,6%) con comunicación interna alta. Por otro lado, el 55,3% de los trabajadores se ubican en un nivel alto de compromiso organizacional, con 10 trabajadores (5,1% del total) con comunicación interna baja, 52 (26,4%) con comunicación interna media, y 47 (23,9%) con comunicación interna alta. En total, de los 197 trabajadores evaluados, 16 (8,1%) tienen comunicación interna baja, 127 (64,5%) media, y 54 (27,4%) alta. Estos datos indican una distribución mayoritaria de la comunicación interna media y alta entre los trabajadores, especialmente aquellos con un alto compromiso organizacional, lo que sugiere que los niveles más altos de compromiso están asociados con mejores niveles de comunicación interna.

Tabla 10

Comunicación descendente y compromiso organizacional

		Comunicación descendente			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Medio	Recuento	19	53	16	88
	% del total	9,6%	26,9%	8,1%	44,7%
Alto	Recuento	21	29	59	109
	% del total	10,7%	14,7%	29,9%	55,3%
Total	Recuento	40	82	75	197
	% del total	20,3%	41,6%	38,1%	100,0%

Fuente: Datos de las encuestas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Según la tabla 10, que “examina el compromiso organizacional y la comunicación descendente de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga en 2024”, el 44,7% de los trabajadores tiene un nivel medio de compromiso organizacional, de los cuales 19 (9,6% del total) tienen comunicación descendente baja, 53 (26,9%) media, y 16 (8,1%) alta. Adicionalmente, el 55,3% de los trabajadores está en un nivel alto de compromiso organizacional, con 21 trabajadores (10,7% del total) reportando comunicación descendente baja, 29 (14,7%) media, y 59 (29,9%) alta. En conjunto, de los 197 trabajadores evaluados, 40 (20,3%) tienen comunicación descendente baja, 82 (41,6%) media y 75 (38,1%) alta. Estos resultados reflejan una notable prevalencia de comunicación descendente media y alta, particularmente entre aquellos con un alto compromiso organizacional, lo que subraya la importancia de la comunicación efectiva desde niveles superiores hacia los inferiores en la estructura organizacional.

Tabla 11

Comunicación ascendente y compromiso organizacional

		Comunicación ascendente			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Alto	% del total	5,1%	29,4%	10,2%	44,7%
	Recuento	7	68	34	109
	% del total	3,6%	34,5%	17,3%	55,3%
Total	Recuento	17	126	54	197
	% del total	8,6%	64,0%	27,4%	100,0%

Fuente: Datos de las encuestas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Según la tabla 11, que detalla “el compromiso organizacional y la comunicación ascendente de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga en 2024”, se observa lo siguiente: en el nivel medio de compromiso organizacional, que abarca el 44,7% de los trabajadores, se distribuyen con un 5,1% reportando comunicación ascendente baja, un 29,4% media, y un 10,2% alta. En el nivel alto de compromiso organizacional, que comprende el 55,3% del total, los trabajadores con comunicación ascendente baja representan el 3,6%, aquellos con media el 34,5%, y los de alta el 17,3%. En total, de los 197 trabajadores evaluados, 17 (8,6%) tienen comunicación ascendente baja, 126 (64,0%) media, y 54 (27,4%) alta. Esta configuración demuestra que la mayoría de los trabajadores con alto compromiso organizacional tienden a reportar niveles medios y altos de comunicación ascendente, lo cual sugiere una efectiva retroalimentación hacia niveles superiores de la organización.

Tabla 12

Comunicación horizontal y compromiso organizacional

		Comunicación horizontal			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Compromiso organizacional	Medio	Recuento	6	30	52	88
		% del total	3,0%	15,2%	26,4%	44,7%
	Alto	Recuento	3	18	88	109
		% del total	1,5%	9,1%	44,7%	55,3%
Total	Recuento	9	48	140	197	
	% del total	4,6%	24,4%	71,1%	100,0%	

Fuente: Datos de las encuestas de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Según la tabla 12, el 44,7% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de compromiso organizacional, de los cuales el 3,0% tienen una comunicación horizontal baja, el 15,2% media, y el 26,4% alta. Además, el 55,3% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto de compromiso organizacional, de los cuales el 1,5% tienen comunicación horizontal baja, el 9,1% media, y el 44,7% alta. En total, el 4,6% de los trabajadores tienen comunicación horizontal baja, el 24,4% media, y el 71,1% alta. Se observa una clara tendencia hacia una mayor prevalencia de comunicación horizontal alta entre aquellos con niveles más elevados de compromiso organizacional, destacando que un porcentaje considerable de trabajadores con alto compromiso organizacional también muestra altos niveles de comunicación horizontal.

3.2. Resultados de nivel inferencial

Tabla 13

Correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional

	Comunicación interna	
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.886**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 13 examina el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la comunicación interna y el compromiso organizativo, indicando una asociación positiva, con el valor p sustancialmente por debajo del umbral de significación predeterminado ($\alpha = 0,05$). Así pues, existen pruebas estadísticas suficientes para excluir la hipótesis nula y afirmar que la comunicación interna está fuerte y positivamente correlacionada con el compromiso organizativo. El tamaño del coeficiente, superior a 0,75, indica una asociación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizativo. Por lo tanto, mejorar las estrategias de comunicación interna podría contribuir significativamente a aumentar el compromiso organizacional. Sin embargo, es importante considerar otros factores organizacionales que también pueden estar influyendo en el nivel de compromiso de los trabajadores.

3.2.1. Para la hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, en el año 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, en el año 2024.

Tabla 14

Correlación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional

		Comunicación descendente
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.897**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 14, se presenta el análisis de la evaluación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga para el año 2024, utilizando el coeficiente de evaluación Rho de Spearman. Se obtuvo un valor de 0.897, lo cual indica una relación positiva muy fuerte entre estas dos variables, con un valor P bilateral de 0.000, significativamente menor al umbral de 0.05, proporcionando una base sólida para rechazar la hipótesis nula a un nivel de confianza del 95%. Este hallazgo sugiere que una comunicación descendente clara y efectiva está significativamente relacionada con un mayor compromiso organizacional, destacando la importancia de una comunicación jerárquica bien gestionada para fortalecer el compromiso de los empleados.

3.2.2. Para la hipótesis específica n°1

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Tabla 15

Correlación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional

		Comunicación ascendente
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.809*
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15, se analiza “la calificación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga en 2024”, utilizando el coeficiente de calificación Rho de Spearman. Se encontró un valor de 0.809, indicando una fuerte relación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional. El valor P bilateral es de 0.000, lo que es considerablemente menor que el umbral de significancia de 0.05, proporcionando evidencia sólida para rechazar la hipótesis nula al nivel de confianza del 95%. Esto sugiere que una eficaz comunicación ascendente, donde los empleados sienten que sus voces son escuchadas y valoradas por la dirección, está significativamente relacionada con un mayor nivel de compromiso hacia la organización, resaltando la importancia de fomentar canales de comunicación abiertos y efectivos desde los niveles inferiores hacia los superiores dentro de la estructura organizativa.

3.2.3. Para la hipótesis específica n°2

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Tabla 16

Correlación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional

		Comunicación horizontal
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0.865**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	197

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 16, se examina “la calificación entre la comunicación horizontal el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga para el año 2024”. Utilizando el coeficiente de calificación Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.865, demostrando una fuerte relación positiva entre estas dos variables. El valor P bilateral es 0.000, significativamente inferior al umbral de significancia de 0.05, lo que proporciona una base sólida para rechazar la hipótesis nula a un nivel de confianza del 95%. Este resultado indica que una comunicación horizontal efectiva, es decir, la comunicación entre pares dentro del mismo nivel organizativo, está significativamente relacionada con un mayor compromiso organizacional, destacando la importancia de promover un entorno de trabajo colaborativo y abierto para fortalecer el compromiso de los empleados.

3.2.4. Para la hipótesis específica n°3

Ha: Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se orientó a determinar la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024. La prueba de correlación Rho Spearman indicó un nivel de significación de $p = 0,000$ y un coeficiente de $r = 0,886$, lo que demuestra una asociación positiva muy significativa entre las dos variables; concretamente, la mejora de la gestión de la comunicación interna se correlaciona con un mayor compromiso institucional de los trabajadores. Por lo tanto, mejorar las estrategias de comunicación interna podría contribuir significativamente a aumentar el compromiso organizacional; de este modo lo expone Saldaña (2022) en su estudio, demuestra que la comunicación interna está favorablemente correlacionada con el compromiso organizativo.

Este resultado es paralelo a las conclusiones de Noboa et al. (2021), que realizaron una investigación en 26 empresas ecuatorianas. Concluyó que mejorar los niveles de comunicación interna correlaciona positivamente con el compromiso organizacional, estableciendo una relación beneficiosa entre ambas variables.

Este hallazgo se alinea con el estudio realizado por Huamán y Lara (2022), que identifica una asociación fuerte y sustancial entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. En consecuencia, se establece que la comunicación interna facilita la difusión de objetivos y estrategias a todo el personal organizacional, propiciando un flujo continuo de mensajes que involucra, motiva y compromete a la fuerza laboral (Arce, 2022).

En cuanto a la hipótesis nº 1, la prueba de correlación Rho Spearman reveló una significación de $p = 0,000$ y un coeficiente de $r = 0,897$, lo que indica una relación positiva muy significativo entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional. Este resultado es paralelo al publicado por Espinoza (2022), quien afirma una correlación positiva robusta entre

la comunicación interna corporativa y el compromiso organizacional en Alpes Chiclayo SAC-Pacora, 2022, con un coeficiente de $r = 0,516$. A medida que se mejora el flujo de comunicación interna, aumenta correspondientemente el compromiso organizacional.

En cuanto a la hipótesis específica número 2, la prueba de correlación Rho Spearman reveló una significación de $p = 0,000$ y un coeficiente de $r = 0,809$, lo que indica una relación positiva entre la comunicación ascendente y el compromiso organizativo. Esto sugiere que los empleados se sienten más comprometidos con la organización cuando tienen la oportunidad de expresar sus opiniones y que estas sean tomadas en cuenta por la dirección. Este hallazgo respalda la idea de que una comunicación abierta y fluida entre los empleados y los altos mandos fomenta un ambiente laboral más motivador y productivo (Mazzei et al., 2019).

Esta relación positiva valida las teorías que destacan la importancia de la comunicación bidireccional en las organizaciones, subrayando que no solo la transmisión de información desde la alta dirección hacia los empleados es importante, sino también la retroalimentación proveniente de los empleados hacia los líderes. La falta de comunicación ascendente puede resultar en desconfianza y desconexión entre las partes involucradas, lo que afecta la productividad y el compromiso organizacional (Robinson & Judge, 2017).

Desde un punto de vista práctico, los resultados sugieren que mejorar la comunicación ascendente podría ser clave para aumentar el compromiso organizativo en la Municipalidad Provincial de Huamanga. Implementar canales más efectivos de retroalimentación y participación, como encuestas internas y reuniones de equipo, contribuiría no solo a fortalecer el vínculo entre los empleados y la organización, sino también a optimizar los procesos y reducir la rotación de personal.

En cuanto a la hipótesis número tres, la prueba de correlación Rho Spearman arrojó una significación de $p = 0,000$ y un coeficiente de $r = 0,865$, lo que indica una relación positiva entre la comunicación horizontal y el compromiso organizativo. Esto sugiere que la colaboración efectiva entre los empleados y los diferentes departamentos está directamente relacionada con el nivel de compromiso que los trabajadores sienten hacia la organización. La comunicación horizontal facilita la resolución de problemas, mejora la cooperación entre equipos y refuerza el sentido de pertenencia dentro de la institución.

Los resultados obtenidos corroboran la teoría de la comunicación horizontal en las organizaciones, que sostiene que una comunicación fluida y colaborativa entre los empleados no solo mejora la eficiencia, sino también contribuye al desarrollo de una cultura organizacional basada en la confianza y el trabajo en equipo (Schein, 2010). Esta teoría cobra especial relevancia en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huamanga, donde una mejor comunicación entre departamentos podría potenciar el desempeño organizativo y la alineación de los objetivos institucionales.

A nivel práctico, los hallazgos sugieren que la Municipalidad Provincial de Huamanga debería fortalecer la comunicación horizontal a través de plataformas de colaboración interdepartamental y capacitación continua en habilidades de comunicación. Fomentar un ambiente donde los empleados puedan intercambiar ideas y resolver problemas juntos aumentaría no solo el rendimiento colectivo, sino también el compromiso de los empleados con la misión de la organización.

Por lo tanto, se concluye que es esencial que las organizaciones desarrollen e implementen estrategias efectivas de comunicación interna para alcanzar sus objetivos institucionales. Esto no solo facilitará la transmisión de información, sino que también ayudará a crear un ambiente de

confianza y seguridad entre los trabajadores. Fomentar la empatía y comprender las motivaciones y aspiraciones de los trabajadores es fundamental para construir un equipo comprometido. Un enfoque colaborativo que valore la voz de cada empleado permitirá no solo mejorar el rendimiento individual, sino también potenciar el trabajo en equipo, llevando a la organización hacia el éxito colectivo.

CONCLUSIONES

1. Se establece que la comunicación interna se correlaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, como lo evidencia el coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,886$, indicando una relación positiva sustancial entre las variables, con un nivel de significación de $p = 0,000$. En consecuencia, una comunicación interna ineficiente suele traducirse en una disminución del compromiso empresarial.
2. En cuanto a la primera dimensión, se determina que la comunicación descendente está significativamente correlacionada con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, como lo demuestra el coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,897$, que indica una relación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significación de $p = 0,000$.
3. Con respecto a la segunda dimensión, se concluye que la comunicación ascendente está significativamente correlacionada con el compromiso organizacional de los empleados de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, como lo evidencia el coeficiente de correlación Rho Spearman $r = 0,809$, indicando una relación positiva muy fuerte entre las variables, y un nivel de significación de $p = 0,000$.
4. El análisis de la tercera dimensión concluye que la comunicación horizontal se correlaciona significativamente con el compromiso organizacional de los empleados de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024, como lo evidencia el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,865$, indicando una relación positiva muy fuerte entre las variables, con un nivel de significación de $p = 0,000$.

RECOMENDACIONES

1. Como recomendación general, se exhorta a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huamanga, implementar sistemas en el que se enfatice y fomente el uso efectivo de los canales de comunicación interna.
2. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Huamanga, adoptar herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación, como plataformas de mensajería o intranets, para mejorar el flujo de información.
3. A la oficina de Recurso Humanos, fomentar una cultura organizacional que valore la transparencia y la apertura en la comunicación, promoviendo un ambiente de confianza.
4. Al personal administrativos y jefes de área organizar reuniones periódicas que permitan a los equipos compartir información, logros y desafíos, reforzando así la colaboración.

REFERENCIAS

- Ander-Egg, E. (2009). *Introducción a las técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Lumen.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. (Edición n° 1). España: Editorial Gesbiblo S.L.
- Adecco Perú (2019). “Informe sobre Comunicación Interna en las Empresas Peruanas”
- Araujo, J. y Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones. El caso de una empresa aeronáutica*. (Edición n° 1). España: Editorial URV
- Arce, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de auditoría y contraloría de la financiera OH, San Borja – 2022*. Tesis. Perú. Universidad Autónoma del Perú.
- Arribas, A. (2006). *La comunicación interna para combatir la desinformación dentro la empresa*. Recuperado de http://www.bocc.ubi.pt/pag/urrutia-amaia-comunicación_interna.pdf
- Barroso, F., Santos, R. y Patrón, R. (2019). *El desarrollo de ventajas competitivas en las organizaciones*. (Edición n° 1). México: Editorial Universidad del Mayab S.C.
- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa claves y desafíos*. España. Editorial Aedipe.
- Betanzos, N. y Paz, F. (2011). *Compromiso organizacional en profesionales de la salud. Revisión bibliográfica*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2011; 19 (1): 35-41. México.
- Böhrt, R., Solares, L., & Romero, C. (2014). Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Revista Ajayu. Órgano de Difusión Científica*

- del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo". 12(1), 33-63.*
- Brandolini, A., González Figoli, M., & Hopkins, N. (2008). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Editorial La Crujía.
- Caballero, P. (2023). *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Kimbiri - La Convención - Cusco, 2021*. Tesis. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*. Tesis pregrado. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (6.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill
- Chicaiza, K. (2020). *La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud salcedo 05d06 salcedo*. Tesis. Ecuador: Universidad Tecnológica Indoamericana.
- Claire, M. y Böhr, N. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ayavu (Vol. 2). N° 1 - pp.77-83*. Bolivia
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Municipalidades son las entidades más quejadas del 2021 en Ayacucho*. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidades-son-las-entidades-mas-quejadas-del-ano-2021-en-ayacucho/>

- Espinoza, P. (2022). *La comunicación corporativa interna y Compromiso organizacional en la Empresa Alpes Chiclayo SAC – Pacora 2022*. Tesis. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. 2a ed. México: Trillas.
- Gallup (2020). "State of the Global Workplace: Employee Engagement Insights."
- Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. (Edición n° 1). México: Editorial Red de Tercer Milenio.
- Harvard Business Review (2016). "The Cost of Poor Communication."
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. M. (Ed.). (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw Hill / Interamericana Editores S.A.
- INEI (2021). "Informe Técnico: Pobreza Monetaria y Multidimensional en el Perú."
- Huamán M., y Lara A. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de producción de Lima Metropolitana, 2021*. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo.
- Marín, G., Reátegui L. (2022). *La Comunicación Interna y el Desarrollo Organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía De Loreto – 2022*. Tesis. Iquitos: Universidad Científica del Perú.
- Mazzei, A., Butera, A., y Quarantino, L. (2019). Employee communication for engaging workplaces. *Journal of Business Strategy*, 40(6): 23-32.

- Mazzei, A., Schiavone, F., & Perri, A. (2019). Comunicación interna y compromiso organizacional: Un estudio sobre empleados en una empresa privada. *Journal of Communication Management*, 23(1), 34-54.
- Méndez, M. (2022). *Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho 2019*. Tesis. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z?via%3Dihub>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (Edición n° 13). México: Editorial McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J, Paredes Lara, M. J, & Granja Cañizares, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 3–18.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/492/361>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (Edición n° 2). España: Editorial Dykinson S.L.
- Paredes, T. (2019). *Estudio de la relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso laboral*. Tesis. Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación InMediaciones de la Comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 25-46. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>
- Peña, M., Díaz, G., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. México.
- Pérez, E. (2022). *El impacto de la comunicación interna en el comportamiento organizacional en la empresa Corporación Vega S. A. C., en el periodo 2021 – 2022*. Tesis. Universidad Continental.
- Towers Watson (2013). "Communication ROI Study Report."
- Romero, S. C. (2021). Engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64163>
- Ramos W., Paredes M., Teran P., Lema L. (2017). *Comunicación Organizacional*. Ecuador. Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicación%20organizacional.pdf>
- Robbins, S. y Judge, A. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Ed. 15). México: Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson.

- Robinson, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2002). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México: Thomson.
- Sabino, C. (2020). *El proceso de investigación*. Panapo Editorial.
- Schein, E. H. (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4.^a ed.). Jossey-Bass.
- Saldaña, E. (2022). *Comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano*. Tesis. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Salvador, C. (2012). *El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional*. *Revista Interamerican Journal of Psychology*, 46, (2) 255-260. España.
- Toro, F. (2002). *Análisis del compromiso organizacional en empresas colombianas*. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 21 (1) 14 – 17. Colombia.

ANEXOS

ANEXO N.º 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2024

Título: “La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.”					
Pregunta principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones e Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2024?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huamanga - Ayacucho, 2024.	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho, en el año 2024.	Comunicación interna	Comunicación ascendente -Reuniones -Periódico mural -Valores institucionales -Misión Visión Comunicación descendente -Buzón de sugerencias -Reporte de problemas -Reporte de solución de problemas Comunicación horizontal -Interacción con compañeros -Grupos de trabajo -Reuniones entre departamentos	Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptivo correlacional Diseño de investigación: No experimental Enfoque de investigación: Cuantitativo
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Compromiso organizacional	Compromiso afectivo -Interacción con compañeros -Coordinar y resolver problemas Compromiso de continuidad -Percepción de alternativas -Inversiones en la organización Compromiso normativo -Lealtad -Sentido de obligación
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?	Establecer la relación existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.	Existe una relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?	Conocer la relación existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.	Existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024?	Identificar la relación existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.	Existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.			



ANEXO N.º 2: Instrumento de recolección de datos
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CUESTIONARIO

Estimado trabajador (a), solicito su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario con una equis o aspa (X) su valioso aporte permitirá concluir el trabajo de investigación titulado: La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Pido que sea sincero (a) con sus respuestas, dado que el cuestionario es anónimo.

1. Edad:
2. Sexo: Masculino () Femenino ()
3. Condición laboral: Autoridad () Funcionario () Trabajador ()

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique qué tan de acuerdo está con cada uno de ellas (según la siguiente tabla)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
COMUNICACIÓN INTERNA								
Nº	Comunicación descendente			1	2	3	4	5
1	¿Con qué frecuencia la Municipalidad Provincial de Huamanga organiza reuniones para informar las tareas de la semana o del mes?							
2	¿La Municipalidad Provincial de Huamanga te brinda las actividades que realizarás durante la semana o el mes, mediante un periódico mural?							
3	¿Consideras que la Municipalidad Provincial de Huamanga fomenta los valores institucionales entre sus trabajadores?							
4	¿Consideras que la municipalidad provincial de Huamanga promueve actividades orientadas al cumplimiento de la misión de la municipalidad?							
5	¿Consideras que la municipalidad provincial de Huamanga promueve actividades orientadas al cumplimiento de la visión de la municipalidad?							
Comunicación ascendente				1	2	3	4	5
1	¿Usted utiliza el buzón de sugerencias?							
2	¿Alguna vez le han respondido las sugerencias que usted insertó en el buzón?							
3	¿Usted avisa rápidamente a sus jefes sobre los problemas que pueda haber su área?							
4	¿Usted siente confianza para informar a su jefe inmediato sobre le necesidad de adquirir implementos?							
5	¿Alguna vez usted formó parte de la resolución de algún problema interno de la municipalidad provincial de Huamanga?							
Comunicación horizontal				1	2	3	4	5
1	¿Usted tiene una interacción constante con sus compañeros de trabajo?							
2	¿Forma equipos para hacer más fácil el trabajo diario?							
3	¿Con qué frecuencia se realiza dinámicas donde participen los jefes y trabajadores?							



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CUESTIONARIO


Estimado trabajador (a), solicito su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario con una equis o aspa (X) su valioso aporte permitirá concluir el trabajo de investigación titulado: La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

Pido que sea sincero (a) con sus respuestas, dado que el cuestionario es anónimo.


Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique qué tan de acuerdo está con cada uno de ellas (según la siguiente tabla)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	En total acuerdo				
COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
Nº	Compromiso afectivo			1	2	3	4	5
1	Me siento feliz con el trabajo que se realiza en la Municipalidad Provincial de Huamanga.							
2	Me siento identificado con la Municipalidad Provincial de Huamanga y con mi trabajo desde que comencé a trabajar aquí.							
3	Siento una gran satisfacción de pertenecer a la Municipalidad Provincial de Huamanga.							
4	Me siento parte de una familia en la Municipalidad Provincial de Huamanga.							
5	Siento como si los problemas de la Municipalidad Provincial de Huamanga fueran mis propios problemas.							
6	No me sentiría bien dejar de trabajar en la Municipalidad Provincial de Huamanga, considerando la oportunidad que me brindó.							
Nº	Compromiso continuo			1	2	3	4	5
1	Una de las principales razones para continuar trabajando en la Municipalidad Provincial de Huamanga es porque ninguna otra institución podría igualar el sueldo y las prestaciones que tengo aquí.							
2	Si tuvieras otras propuestas de trabajo, dejarías, tu trabajo en la Municipalidad Provincial de Huamanga.							
3	Una de las principales razones por las que sigo trabajando en la Municipalidad Provincial de Huamanga es porque me garantiza seguridad y beneficios laborales que son difíciles de encontrar en otros trabajos.							
4	Ahora mismo sería duro para usted dejar el área donde trabaja, incluso si quisiera hacerlo.							
Nº	Compromiso normativo			1	2	3	4	5
1	Una de las principales razones por las que sigo trabajando en la Municipalidad Provincial de Huamanga es porque las circunstancias me obligan a quedarme.							
2	Cumplo con mis deberes porque tengo un contrato legal con la Municipalidad Provincial de Huamanga.							
3	Siento que la Municipalidad Provincial de Huamanga merece de personal que tenga ética profesional.							
4	Considero que las normas de la Municipalidad Provincial de Huamanga son las adecuadas para poder respetarlas.							
5	Laboro en la Municipalidad Provincial de Huamanga respetando las normativas fijadas.							


ANEXO 3: Carta de aceptación para la aplicación del instrumento



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
"CAPITAL DE LA EMANCIPACIÓN HISPANOAMERICANA - LEY N° 24682"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Firmado digitalmente por:
ALARCON MELGAR EDITH FABIOLA FIR
42218544 hard
JEFE
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/09/2024 10:51:36-0500



Ayacucho, 18 de Septiembre del 2024

CARTA N° 000665-2024-MPH/22.24 [2450638.002]

SEÑOR(A) : WALTER JUNIOR QUISPE AGUILAR
ASUNTO : RESPUESTA A SU PETICIÓN.
REFERENCIA : SOLICITUD.


Previo cordial saludo a nombre de la Unidad de Recursos Humanos, de la Municipalidad Provincial de Huamanga, por el presente me dirijo a usted, y en atención al documento en referencia se le Autoriza la petición realizada, para los **días jueves 19 y viernes 20 de setiembre del 2024**, a partir de las 10:00 am, con la finalidad de realizar las encuestas a los trabajadores de la MPH.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Firmado Digitalmente por:
EDITH FABIOLA ALARCON MELGAR
JEFE
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

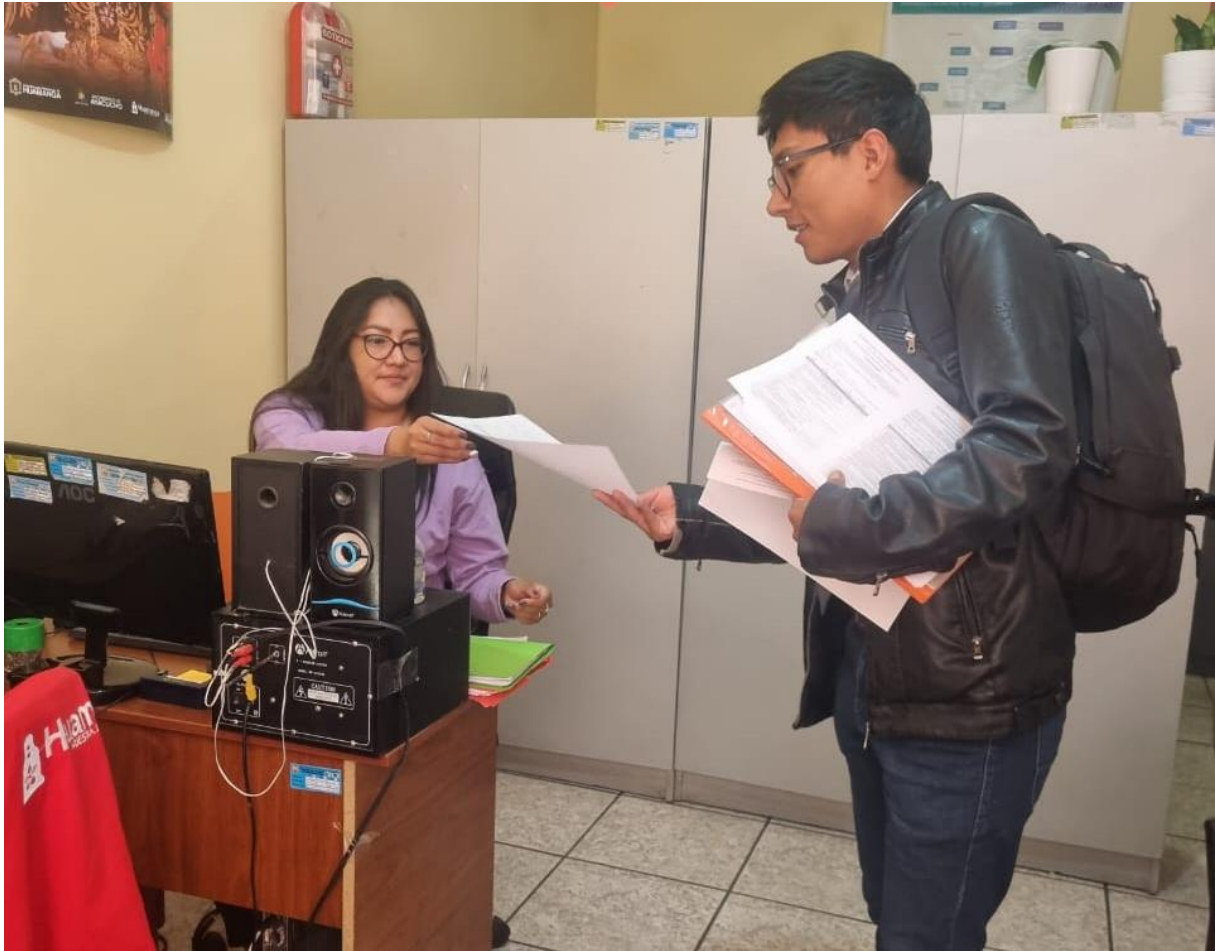
Esta es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado en MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM, la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM y el Art. 36 del D.S. 029-2021-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web Url: <http://sgd.munihuamanga.gob.pe/sisadmin/valida/gestdoc/index.php> e ingresando el siguiente Código de Verificación Digital: 2450638.002.54167250147



Página 1/1

ANEXO 4: Evidencias de la aplicación del instrumento





ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las tres pm. con diez minutos del día miércoles 26 marzo del 2025, 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. Oscar Juan Roque Siguas (Presidente) y los docentes: Dr. Boris Enrique Peña Morales (Miembro), Dr. Urbano Muñoz Ruiz (Miembro), Lic. Rafael Martín Naveros Castro (Miembro), Mtro. José Carlos Romero Quintanilla (Asesor) y el Secretario Docente Mg. Juan Benigno Gutiérrez Martínez, encargados de la recepción, calificación y sustentación de la tesis presentado por el Bachiller en Ciencia de la Comunicación: **WALTER JUNIOR QUISPE AGUILAR**; titulado: **LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, 2024.**; con la cual aspira optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Verificado el quorum reglamentario, el presidente del jurado solicita al secretario docente dar la lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL No 101-2025-UNSCH-F CS/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 de la comisión autoriza al bachiller, iniciar la sustentación en un tiempo de 30 minutos. Después de culminado la exposición se da inicio a la ronda de preguntas por parte de los jurados: inicia el Lic. Rafael Martín Naveros Castro, seguido del Dr. Urbano Muñoz Ruiz y el Dr. Boris Enrique Peña Morales. Finalizada la ronda de preguntas de parte de los jurados, el Mtro. José Carlos Romero Quintanilla en su condición de asesor aclara algunos puntos no esclarecidos por la tesista. El Mg. Juan Benigno Gutiérrez Martínez (secretario docente) consolida la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre del jurado evaluador	Calificación de la exposición	Calificación de respuestas de las preguntas	Promedio
Lic. Rafael Martín Naveros Castro	16	16	16
Dr. Urbano Muñoz Ruiz	16	16	16
Dr. Boris Enrique Peña Morales	15	13	14

El promedio final es 15 (quince).

Finalmente, el presidente del jurado informa al sustentante el resultado de la calificación y hace llegar las felicitaciones que corresponde.

El acto académico concluye a las cuatro de la tarde (4: 00) y firma en señal de conformidad el presidente y el secretario docente.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Dr. Oscar J. Roque Siguas
DECANO



Juan Benigno Gutiérrez Martínez
Secretario Docente



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 0230/EPCC/FCS/UNSCH

1. Apellidos y nombres del investigador: Quispe Aguilar, Walter Junior
DNI: 70171404 Código: 23182101
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: La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 22 de abril de 2025
8. Fecha de evaluación: 24 de abril de 2025
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, 24 de abril de 2025

.....
Lic. Rafael Martín Naveros Castro
Docente-Instructor-EPCC
D. A. de Ciencias Histórico Sociales

La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

por Walter Junior Quispe Aguilar

Fecha de entrega: 24-abr-2025 09:24a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2655618688

Nombre del archivo: tesis_1_Walter_Junior_Quispe.pdf (1.31M)

Total de palabras: 14887

Total de caracteres: 90264

La comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%

10 Bustamante Oliva, Giannina. "La comunicacion interna en una organizacion escolar y sus implicaciones en el proceso de gestion educativa.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020
Publicación <1 %

11 repositorio.unsm.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

12 Submitted to unasam
Trabajo del estudiante <1 %

13 revistas.unjbg.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

14 repositorio.unu.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

15 Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicaci3n interna para instituciones p3blicas de educaci3n superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022
Publicaci3n <1 %

16 cybertesis.unmsm.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliograf3a Activo