

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Comunicación interna y compromiso organizacional en entidades
financieras de San Martín**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración y Negocios
Internacionales

Autores:

Nelly Selene Isla Rios
Christian Smith Del Aguila Gómez

Asesor:

Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra

Tarapoto, marzo de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en entidades financieras de San Martín" constituye la memoria que presentan los Bachilleres: Nelly Selene Isla Rios Christian Smith Del Aguila Gómez, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 14 días del mes de marzo del año 2024.



Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 14 día(s) del mes de marzo del año 2024 siendo las 15:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a):

Dr. Godofredo Apaza Romero, el (la) secretario(a): Mtro. David Troya Palomino y los demás miembros, Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón, Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán, y el asesor(a): Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Comunicación interna y compromiso organizacional en entidades financieras de San Martín.”

Del (los) bachiller/es:

a) Nelly Selene Isla Rios

b) Christian Smith Del Aguila Gómez

c)

Conducente a la obtención del título profesional de:

Licenciado en Administración – Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Nelly Selene Isla Rios

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): Christian Smith Del Aguila Gómez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a

.....

Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

Este estudio se propuso explorar la conexión entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en entidades financieras del departamento de San Martín, Perú. Se encuestaron 135 empleados mediante una metodología de investigación básica de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo-correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal. Los hallazgos destacaron un p-valor de 0.000, evidenciando una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Además, el coeficiente de correlación Rho Spearman alcanzó 0.587, indicando una conexión positiva sustancial entre ambas variables. En síntesis, se concluyó que mejorar la comunicación interna se tradujo en un aumento del compromiso organizacional, según los resultados obtenidos.

Palabras clave: Comunicación, comunicación interna, compromiso, tipos de comunicación.

ABSTRACT

This study set out to explore the connection between internal communication and organizational commitment in financial entities in the department of San Martín, Peru. 135 employees were surveyed using a basic research methodology with a quantitative approach and a descriptive-correlational level, using a non-experimental cross-sectional design. The findings highlighted a p-value of 0.000, evidencing a significant relationship between internal communication and organizational commitment. Furthermore, the Rho Spearman correlation coefficient reached 0.587, indicating a substantial positive connection between both variables. In summary, it was concluded that improving internal communication translated into an increase in organizational commitment, according to the results obtained.

Keywords: Communication, internal communication, commitment, types of communication.