

# **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



## **Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo**

Tesis para obtener el Título Profesional de licenciadao en Ciencias de la Comunicación

Por:

Fernando Eliseo Manrique Becerra

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

**Lima, junio de 2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTECIDAD DE TESIS

Yo David Troya Palomino, docente de la Facultad Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD – BAJO MAYO”** de Fernando Eliseo Manrique Becerra, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 31 días del mes de mayo del año 2023.



---

Mtro. David Troya Palomino

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 31 día(s) del mes de mayo del año 2023 siendo las 09:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del presidente del jurado: Mtro. José Calsín Molleapaza; el secretario: Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano y el asesor: Mtro. David Troya Palomino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: “Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo” del Bach. Fernando Eliseo Manrique Becerra, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a 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 absueltos por el candidato. 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:

Candidato-(a): Bach. **Fernando Eliseo Manrique Becerra**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
17	17	B+	Con nominación de <b>Muy Bueno</b>	Sobresaliente

Candidato-(a):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	


Candidato-(a):


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior


Finalmente, el presidente del jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

#### “SUSTENTACIÓN REALIZADA BAJO LA MODALIDAD VIRTUAL SINCRÓNICA”

  
Mtro. José Calsín Molleapaza  
Presidente (a)

  
Mtro. David Troya Palomino  
Asesor (a)

Candidato/a (b)

  
Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano  
Secretario (a)

  
Fernando Eliseo Manrique Becerra  
Candidato/a (a)

Candidato/a (c)

**Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la  
Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo**

Internal organizational communication and organizational commitment in the Health Services  
Management Office - Bajo Mayo, **Fernando Eliseo Manrique Becerra**

**David Troya Palomino**, Universidad Peruana Unión, Perú

**FERNANDO ELISEO MANRIQUE BECERRA**

BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN POR LA UNIVERSIDAD  
PERUANA UNIÓN. FERNANDOMANRIQUE@UPEU.EDU.PE. ORCID: [HTTPS://  
ORCID.ORG/0000-0002-8016-6128](https://orcid.org/0000-0002-8016-6128)

**DAVID TROYA PALOMINO**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO  
RUIZ GALLO. MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL POR LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. DOCENTE A  
TIEMPO COMPLETO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JR. LOS MARTIRES 340, TARAPOTO (PERÚ).  
DAVIDTROYA@UPEU.EDU.PE. ORCID: [HTTPS://  
ORCID.ORG/0000-0003-3630-8122](https://orcid.org/0000-0003-3630-8122)

---

## RESUMEN

Este estudio plantea como objetivo general: determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM); la metodología de la investigación es de tipo básico, el nivel considerado es cuantitativo; el enfoque es descriptivo correlacional, cuyo diseño utilizado es no experimental; así mismo la población que se ha tenido en cuenta para este estudio fueron los trabajadores de la OGESS – BM y participaron 235 personas tomadas de un muestreo no probabilístico. Luego de procesados los datos se determinó un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,612 lo que indica que la relación es positiva considerable, se precisa que si se realizan acciones por mejorar la comunicación organizacional interna estas impactarán de manera directa y proporcional en el compromiso organizacional, de los trabajadores de la institución estudiada.

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

### **ABSTRACT**

*The general objective of this study was to determine the relationship between internal organizational communication and work commitment of the Health Services Management Office - Bajo Mayo (OGESS - BM); Regarding the methodology used, it is necessary to mention that it was considered a type of basic research, the level that was considered was quantitative; the approach was descriptive - correlation and the design used was non-experimental; Likewise, the population that has been taken into account for this study were the workers of the OGESS - BM and 234 people participated, taken from a non-probabilistic sample; After processing the data, a p-value = 0.000 was determined, indicating that there is a relationship and a Rho Spearman = 0.612, which indicates that the relationship is considerable positive. It is specified that if actions are carried out to improve internal organizational communication, these will have a significant impact. direct and proportional in the organizational commitment of the workers of the institution studied.*

**Keywords:** *Communication, organizational communication, commitment, organizational commitment.*

### **INTRODUCCIÓN**

Las empresas para concretar sus planes requieren que la información fluya en los diferentes niveles, transmitiendo información que propicie la actividad organizada y mantenga a las

personas unidas (Noboa et al., 2021); las organizaciones que cumplen sus objetivos es porque cuentan con trabajadores informados y comprometidos con la empresa, un trabajador que se informa respecto a los objetivos que busca concretar la empresa y realiza esfuerzos por ayudar a cumplirlos cuenta con niveles altos de compromiso organizacional (Hernández et al., 2018).

Es fundamental que los que llevan las riendas de las organizaciones, manejen canales de comunicación organizacional interna el cual aporte a la fluctuación de la información en los diferentes niveles jerárquicos. Se debe comunicar a tiempo los objetivos planeados como las estrategias a fin de cumplir con los responsables de la ejecución y estos a su vez comuniquen el avance de la realización del trabajo. Junto a estas actividades también es importante lograr trabajadores que demuestren compromiso por la organización y que estén dispuestos a aportar sus energías, destrezas, experiencia, conocimientos, etc. Con el propósito de cristalizar los objetivos que busca conseguir la empresa (Aray et al., 2018).

El papel importante que juega la comunicación organizacional interna es fundamental y permite el traslado de la información dentro de las organizaciones, ayudando de este modo a posibilitar la actividad organizada y el trabajo en equipo. La comunicación organizacional interna ayuda a conseguir trabajadores comprometidos con las organizaciones; es por ello de gran vitalidad ayudar para que fluya en los diferentes niveles jerárquicos (Flores & Gómez, 2018).

En muy conocida la importancia de la comunicación organizacional interna para propiciar trabajadores con compromiso organizacional, teniendo en cuenta los datos a nivel internacional que proporciona Herrera & De Las Heras (2020), donde expresa que en los niveles de compromiso organizacional el 87% muestra niveles desfavorables, en un estudio que contó con la participación de 142 países. Se demuestra la necesidad de mejora de estos niveles con la implementación de estrategias que ayuden a tener un mejor resultado.

En Latinoamérica los resultados muestran niveles que brindan esperanza; Naranjo (2018), presenta que solo el 38% de los trabajadores muestran niveles poco favorables de compromiso organizacional y un 62% de los participantes están comprometidos con las organizaciones; estos resultados no se ven afectados respecto a los niveles bajos de compromiso organizacional que presentan Chile, Brasil y Argentina en un estudio que consultó a 1200 organizaciones (Díaz & Vásquez, 2022).

En un escenario de esa magnitud desarrolla sus actividades la OGESS-BM, que es la parte administrativa del Ministerio de Salud del Perú, en la provincia de San Martín, cuya

dependencia más próxima es la Dirección Regional de Salud de San Martín; Trigozo et al. (2022), dentro de las funciones que realizan los trabajadores de la salud encontramos a los que cumplen función asistencial (son los trabajadores que tienen trato directo con el paciente) y los que cumplen función administrativa (estos realizan funciones administrativas para garantizar un buen trabajo de los asistenciales). La función administrativa de esta entidad es fundamental para garantizar el cumplimiento del objetivo principal del Ministerio al que pertenece el cual indica que se debe garantizar el acceso a la salud en todos los sectores, brindar un servicio de salud de calidad y de manera oportuna. Este objetivo sería difícil de conseguir con trabajadores que en el desarrollo de sus funciones no demuestren compromiso organizacional; es por esto que el objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en los trabajadores de la OGESS-BM.

## **APROXIMACIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS**

### **Comunicación organizacional Interna**

En referencia a la comunicación organizacional interna se refiere al traslado de información al interior de una organización, de esta manera se propicia un vínculo entre las personas que da como resultado la intención colaborativa; Rojas (2011), herramienta que utilizan las organizaciones para conformar equipos y se propicia la actividad organizada entre trabajadores de las diferentes áreas; Charry (2018), actividad cuyo propósito es compartir información dentro de la organización, generando integración de las personas para realizar el trabajo organizado. Es fundamental contar con canales de comunicación establecidos en la empresa lo que genera vida organizacional, la falta de la comunicación provoca irreparablemente fracaso como consecuencia de la poca o nada de coordinación (Martínez et al., 2018; Díaz & Vásquez, 2022).

Todas las organizaciones sean cual fuese la actividad que realizan requieren de comunicación que ayude al trabajo en equipo, Rojas (2011), el manejo de la comunicación interna es parte de la necesidad de las organizaciones por adaptarse a los cambios que trae consigo la competitividad, desarrollando actividades de emisión y escucha de información.

De todo lo anterior se destaca cuán importante es la comunicación organizacional interna, la cual se debe desarrollar no como una opción sino como una necesidad, esto debido a que las organizaciones, sin importar el rubro al que se dedica, urge la necesidad de estar informadas, esto ayuda en la toma de decisiones de los directivos; Neto & Cruz (2017), el desarrollo de la comunicación organizacional interna trae como consecuencia el aumento de la identidad laboral, propicia compromiso y demás factores necesarios para seguir el rumbo a cumplir la

visión; John (2020), actúa como propiciador de la actividad organizada, da lugar al cambio y se hace fluida la integración en busca de un propósito común.

En cuanto a las dimensiones de la comunicación organizacional interna este estudio tomó las dimensiones propuestas por Cotrina (2011), quien propone 3 dimensiones: a) Comunicación descendente (comunicación que viene desde los jefes que ocupan los niveles altos de la organización y viaja hacia los niveles jerárquicos más bajos) b) Comunicación ascendente (comunicación que va desde el nivel operativo ubicados en la base de la organización hacia los niveles jerárquicos ubicados en la cúspide de la organización) c) La comunicación horizontal (es la comunicación que se efectúa entre trabajadores del mismo nivel jerárquico).

### **Compromiso Organizacional**

El compromiso laboral es conocido cuando los trabajadores sienten identificación con la empresa en la que laboran, en esa línea Flores & Gómez (2018), expone que el compromiso se presenta cuando los trabajadores muestran una identificación con la empresa y se esfuerzan por realizar un buen trabajo; Hernández et al. (2018), se presenta cuando los trabajadores adquieren una postura positiva en la realización de las funciones encomendadas y ponen esfuerzo, buen ánimo y dedicación; Herrera & De Las Heras (2020), conjunto de demostraciones favorables por parte de los trabajadores en referencia a las funciones encomendadas hasta su culminación; Araque et al (2017), empeño y fuerza que los trabajadores despliegan en la realización de sus tareas con el fin de que la empresa alcance sus metas trazadas; también se hace referencia a que este término se comenzó a emplear en los sesentas por Lodahl y Kejner quienes acuñaron el término y desde entonces se ha estudiado en las organizaciones.

El compromiso organizacional es vital e importante pues cuando se presenta en las organizaciones porque aumenta las posibilidades de concretar las metas trazadas, ayuda a la vinculación entre los trabajadores desarrollando sinergia y trabajo en equipo, también es un factor que promueve la motivación en el trabajo, ayuda a conseguir felicidad organizacional, aporta en el sentimiento de orgullo por el trabajo y produce satisfacción laboral; Flores & Gómez (2018), un trabajo importante por parte de los responsables de la gestión de personas en las empresas es lograr trabajadores que en sus actividades demuestren compromiso laboral, con este sentimiento se concreta el objetivo del área que es dotar del personal idóneo que ayude a cristalizar la visión de la empresa.

En referencia a las dimensiones del compromiso organizacional, se ha tomado las presentadas por Flores & Gómez (2018), que argumentan que son: Afectivo – Normativo (se

refiere a los sentimientos que producen de afecto en los trabajadores y el firme deseo de seguir realizando aportes a la empresa) y Continuidad (sentimiento de mantenerse en la empresa y ganas de seguir laborando).

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de investigación**

Este estudio se circunscribe bajo un tipo de investigación básica, en el sentido que se realizó aportes a la teoría de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, (Gabriel, 2017). El enfoque de este estudio es cuantitativo porque se hizo uso de una técnica estadística con base numérica (Sánchez, 2019). Se procesaron los datos destacando las características de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional y la determinación de la relación que existen entre estas variables. El estudio se desarrolló bajo un nivel descriptivo – correlacional, (Ortiz, 2012). Por último, la encuesta se aplicó en una sola oportunidad y los datos se procesaron tal y como se encontraron sin ninguna manipulación, consecuentemente el diseño utilizado es no experimental de corte transversal, (Rodas & Cubero, 2022).

### **Población y muestra**

La población se constituyó por los trabajadores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo, que según la Dirección de Recursos Humanos en el periodo octubre 2022 fueron trabajadores bajo la modalidad: Contrato Administrativo de Servicios (CAS), con un total de 145 trabajadores; bajo el Decreto Legislativo 728, con un total de 128 trabajadores; bajo el Decreto Legislativo 276, con un total de 115 ; trabajadores bajo la modalidad de Contrato de Servicios (Terceros) un total de 85 que suman un total de 473 trabajadores.

En este estudio los criterios de inclusión fueron: obreros que deseen participar en el estudio, operarios que desarrollen trabajos administrativos, trabajadores bajo las modalidades de contrato 276 y 725 por ser empleados estables de la institución.

Los criterios de exclusión considerados para el estudio: Trabajadores que no quisieron participar, obreros bajo las modalidades de contrato CAS por ser trabajadores no estables y Terceros por no ser trabajadores directos de la institución.

Luego de considerar estos criterios se constituyó la población conformado por 235 trabajadores, excluyendo a los obreros CAS, Terceros y 9 trabajadores que decidieron no participar.

La muestra lo conformaron los 235 trabajadores tomados de un muestreo no probabilístico, según Otzen & Manterola (2017), este tipo de muestreo tiene en cuenta a individuos con

características de interés para los investigadores, y se delimita los participantes por libre determinación de los investigadores, sin el uso de una fórmula.

### **Técnica e instrumentos de recolección**

En cuanto a la técnica que se utilizó para la recolección de los datos en este estudio fue la encuesta, la cual se aplicó de manera virtual haciendo uso del aplicativo Forms de la plataforma Google; el link de la encuesta se hizo llegar a todos los participantes por medio del WhatsApp oficial de la institución.

Los instrumentos que se hicieron uso para recabar la información fueron:

La recolección de la información, respecto a la comunicación organizacional interna, haciendo uso de la estaca de COI, validada por Díaz & Vásquez (2022), este instrumento está estructurado en 28 ítems distribuidos en 3 dimensiones, para recolectar la información de la variable CO, la escala del compromiso organizacional de Flores & Gómez (2018), el cual está estructurado en 14 ítems distribuidos en 2 dimensiones; ambos instrumentos son medidos por medio de la escala de Likert con 5 opciones para responder y va desde 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo ni desacuerdo, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se hizo por medio del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, luego de su procesamiento dio como resultado para la Escala de COI un coeficiente de 0.937 y para la Escala CO un coeficiente de 0,739; Caycho (2017), indica que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

En cuanto a la validez de los instrumentos, estos fueron sometidos al juicio de 3 expertos en el tema, quienes valoraron los cuestionarios en cuanto a consistencia, pertinencia y objetividad y el dictamen fue que los instrumentos pueden ser usados tal y como se estructuraron.

### **Análisis de datos**

Antes de recolectar la información se solicitó la autorización a la dirección de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS-BM). Al obtener la autorización se procedió a enviar la encuesta utilizando los medios virtuales de comunicación que utiliza la empresa. Este proceso tomó 2 meses.

Las herramientas que ayudaron a procesar los datos fueron: el Excel X para Windows y el SPSS 26.

En cuanto a las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio: el Alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento; la estadística descriptiva, para determinar los niveles

de percepción de las variables estudiadas; la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, para determinar el coeficiente más adecuado que dio como resultado el nivel de significancia menor a 0.05 y se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al., 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación se ha tomado en cuenta el rango de correlación que proponen Mondragón (2014), quien indica: (0 = no hay correlación, de 0,01 – 0,10 = correlación positiva débil; de 0,11 – 0,50 = correlación positiva media; de 0,51 - 0,75 = correlación positiva considerable; de 0,76 – 0.90 = correlación positiva muy fuerte y de 0.91 – 1 correlación positiva perfecta)

## RESULTADOS

En este apartado se presentan los principales hallazgos de este estudio:

### Análisis sociodemográfico de los participantes

En la Tabla 1 se presentan los datos sociodemográficos de los participantes, donde se muestran: que el 54.5% son de género masculino; el 41.3% está en el rango de edad 25 - 35 años, el 49.4% son de estado civil casados y el 57.0% labora en la empresa de 1 a 5 años.

Tabla 1

#### *Datos sociodemográficos*

		<b>Recuento</b>	<b>%</b>
Género	Masculino	128	54.5
	Femenino	107	45.5
Rango de edad (en años)	Menor de 25	23	9.8
	25 – 35	97	41.3
	36 – 45	47	20.0
	46 – 55 s	15	6.4
	56 a más	53	22.6
Estado Civil	Soltero(a)	113	48.1
	Casado(a)	116	49.4
	Viudo(a)	2	0.9
	Divorciado(a)	4	1.7
Rango de tiempo de servicio en la institución (en años)	Menos de 1	16	6.8
	1 – 5	134	57.0
	5 – 10	25	10.6
	Más de 10	60	25.5

## **Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones**

### *Comunicación organizacional interna*

La Tabla 2, presenta los niveles de la comunicación interna y sus dimensiones, de los cuales tenemos en mayor porcentaje: el nivel medio de la variable general con un 58.7%; y sus dimensiones comunicación descendente en un nivel alto con un 54.5%; comunicación ascendente en nivel medio con un 50.2%; comunicación horizontal en nivel medio con un 78.7%.

Tabla 1.

### *Análisis descriptivo - comunicación organizacional interna y sus dimensiones*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
COI	1	(0.4%)	138	(58.7%)	95	(40.4%)
CD	4	(1.7%)	128	(54.5%)	102	(43.4%)
CA	4	(1.7%)	118	(50.2%)	113	(48.1%)
CH	3	(1.3%)	185	(78.7%)	47	(20.0%)

Nota: COI=Comunicación organizacional interna; CD=Comunicación descendente; CA=Comunicación ascendente; CH=Comunicación horizontal.

### *Compromiso organizacional*

La Tabla 3, muestra los niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones, con mayor porcentaje tenemos: la variable general cuyo nivel alto denota un 55.3%, sus dimensiones afectivo-normativo en un nivel alto con un 77.9% y continuidad en nivel medio con un 61.7%.

Tabla 3.

### *Análisis descriptivo - compromiso organizacional y sus dimensiones*

<b>Variable/dimensiones</b>	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
CO	0	(0.0%)	105	(44.7%)	130	(55.3%)
A-N	0	(0.0%)	52	(22.1%)	183	(77.9%)
C	0	(0.0%)	145	(61.7%)	90	(38.3%)

Nota: CO=Compromiso organizacional; A-N=Afectivo - Normativo; C= Continuidad.

## **Prueba de normalidad**

La Tabla 4, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), en la cual se observa que las variables estudiadas y sus dimensiones no presentan una distribución normal ( $p \leq 0.05$ ). Por esta razón se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

Tabla 2.

*Distribución de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
COI	0.049	234	0.000
CD	0.070	234	0.000
CA	0.095	234	0.000
CH	0.122	234	0.000
CO	0.058	234	0.000
A-N	0.124	234	0.000
C	0.112	234	0.000

Nota: COI=Comunicación organizacional interna; CD=Comunicación descendente; CA=Comunicación ascendente; CH=Comunicación horizontal; CO=Compromiso organizacional; A-N=Afectivo - Normativo; C=Continuidad.

### **Análisis de correlación**

Para determinar la existencia o no de relación se consideró la regla de decisión propuesta por Molina (2017), quien indica:

-Si el p valor es  $> 0.05$ , no existe relación.

-Si el p valor  $< 0.05$ , existe relación.

En la tabla 5, Presenta el análisis de correlación de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional:

Respecto a la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional se ha obtenido un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,612 lo que indica que la relación es positiva considerable.

Referente a la dimensión comunicación descendente y el compromiso organizacional se ha obtenido un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,532 lo que indica que la relación es positiva considerable.

Con razón a la dimensión comunicación ascendente y el compromiso organizacional se ha obtenido un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,543 lo que indica que la relación es positiva considerable.

En cuanto a la dimensión comunicación horizontal y el compromiso organizacional se ha obtenido un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,652 lo que indica que la relación es positiva considerable.

Tabla 3.

*Determinación de las correlaciones*

Comunicación organizacional interna y dimensiones	Compromiso Organizacional	
	Rho Spearman	p-valor
COI	0.612**	0.000
CD	0.532**	0.000
CA	0.543**	0.000
CH	0.652**	0.000

Nota: COI=Comunicación organizacional interna; CD=Comunicación descendente; CA=Comunicación ascendente; CH=Comunicación horizontal.

## DISCUSIÓN

En este estudio se determinó que los colaboradores perciben a la comunicación organizacional interna en un nivel medio, esto indica que los trabajadores que formaron parte de esta investigación no perciben de manera completamente satisfactoria el uso de la comunicación organizacional interna en esta institución. Este resultado debe ser tomado en cuenta ya que la comunicación organizacional interna es necesaria para realizar la actividad organizada.

Batista (2016), resalta el uso de la comunicación interna, pues esta ayuda en el logro de los objetivos al fomentar el intercambio de información relevante dentro de las organizaciones. El resultado presentado difiere con el trabajo realizado por Valenzuela et al. (2020), quienes determinaron que los participantes en el estudio que realizaron encontraron satisfacción por la manera cómo se desarrolla la comunicación en la entidad estudiada.

En relación a la variable compromiso organizacional se determinó una percepción alta en la institución estudiada, dejando constancia que los trabajadores en su mayoría muestran sienten compromiso para con la institución, caso contrario se presenta en el estudio realizado por línea

Araya et al (2020), quienes realizaron una investigación en instituciones educativas en Chile con una participación de 67 personas y se determinó un nivel de percepción moderado con un 78% de los participantes respecto al compromiso organizacional.

En cuanto a la relación de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, esta investigación llegó a concluir que entre las variables existe una relación positiva considerable y lo mismo ocurre cuando se relaciona las dimensiones de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional. Este resultado indica que, si se trabaja en mejorar la comunicación organizacional interna y lo mismo en sus dimensiones, esto afectará de manera proporcional en el compromiso organizacional que perciben los trabajadores. El resultado es similar al presentado por Díaz & Vásquez (2022), quienes indican que la comunicación organizacional interna es fundamental para conseguir colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo. En la investigación que desarrollan concluyen que al realizar esfuerzos en cuanto al progreso de la comunicación organizacional interna adecuada se conseguirá que los colaboradores sientan satisfacción y hagan suyos los objetivos organizacionales.

También afirma Valenzuela et al. (2020), quienes determinaron que la comunicación interna bien desarrollada es un medio valioso para lograr trabajadores comprometidos con el trabajo y al momento de desarrollar las actividades encomendadas muestran satisfacción por estas.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en el recojo de los datos, causados por las ocupaciones de los participantes que originó demoras en el llenado del cuestionario; algunos participantes no tenían conocimiento del manejo de aparatos tecnológicos a estos se les brindó el apoyo e indicaciones más puntuales para no perjudicar el llenado de la información.

Finalmente se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras como motivación en el trabajo, clima laboral, satisfacción laboral o aplicar estas variables en organizaciones de diferentes rubros.

## **CONCLUSIONES**

Se llegó a concluir la existencia de una relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, indicando que todo esfuerzo por mejorar la comunicación dentro de la institución tendrá un impacto en el compromiso que muestran los colaboradores hacia el trabajo.

En cuanto a las dimensiones de la comunicación organizacional interna (comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal) todas tienen impacto en el compromiso organizacional, determinando así cada esfuerzo por mejorar en la comunicación, de los jefes con los colaboradores, de los niveles jerárquicos inferiores tendrá un impacto positivo en el compromiso organizacional. Consecuentemente el esfuerzo por mejorar el flujo de la información desde los niveles jerárquicos inferiores hacia los superiores aportará en el compromiso organizacional; y por último el esfuerzo por propiciar medios que ayuden en el desarrollo de la comunicación entre personal del mismo nivel jerárquico ayudará a mejorar el compromiso hacia la institución.

## REFERENCIAS

- Araya, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E.. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Caycho, T. (2017). Intervalos de confianza para el coeficiente Alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Revista Acta pediátrica de México*, 38(4), 291-292. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)
- Díaz, R. E., & Vásquez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca . *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28–41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m2000010>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 16(1), 1-30. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es)
- Gabriel-Ortega, Julio. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es..](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es..)

- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Herrera, J., & De Las Heras, C. (2020). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Research journal Frontiers in Psychology*, 11, 609211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609211>
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- John, A. (2020), Comunicación interna e integridad de la información. *Revista Conocimiento, memoria y comunicación globales* , vol. 69 núm. 1/2, págs. 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- Martínez, E., Hernández, T., Torres, D., García, M., & Montaña, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Molina Arias, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p?. *Revista Pediatría Atención Primaria*, 19(76), 377-381. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1139-76322017000500014&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322017000500014&lng=es&tlng=es).
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Neto, C. F., & Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Noboa Auz, M., Morales Vergara, J., Paredes Lara, M. J., & Granja Cañizares, N. G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral: Relationship between employee communication strategies and work commitment. *Revista científica ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>

- Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Revista Cinta de moebio*, (43), 14-23. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100002>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Rendón, M. E., & Villasís, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista alergia México*, 64(2), 220-227. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Rodas, M., & Cubero, J. (2022). El diseño del artículo de investigación como generador de vocaciones científicas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(1), 61–77. <https://doi.org/10.6018/reifop.502731>
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Sanca, M. D., (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 621. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2022). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e14. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>
- Valenzuela, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>