

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Comunicación y su influencia en el compromiso en una empresa de
servicio de transporte**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración con Mención
en Gestión Empresarial

Autoras:

Cristel Marisol Reyes Torres

Jennifer Margoth Hidalgo Vargas

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, agosto 2024


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Comunicación y su influencia en el compromiso en una empresa de servicio de transporte” de las autoras Cristel Marisol Reyes Torres y Jenniffer Margoth Hidalgo Vargastiene un índice de similitud de 14 % 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 28 días del mes de agosto del año 2024.



Mtro. David Troya Palomino



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 28 día(s) del mes de agosto del año 2019 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dr. Victor Daniel Alvarez Manrique, el (la) secretario(a): Mtro. Ulises Ojeda Castillo y los demás miembros: Accesitario: Mtra. Maria Luisa Salazar Apaguño y el (la) asesor(a): Mtro. David Troya Palomino con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Comunicación y su influencia en el compromiso en una empresa de servicio de transporte" del(los) bachiller/es:

- a) Cristel Marisol Reyes Torres
- b) Jennifer Margoth Hidalgo Vargas
- c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración - Mención: Gestión Empresarial
(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): Cristel Marisol Reyes Torres

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>MUY BUENO</u>	<u>SOBRESALIENTE</u>

Bachiller (b): Jennifer Margoth Hidalgo Vargas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>MUY BUENO</u>	<u>SOBRESALIENTE</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (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.

[Firma]
 Presidente/a

[Firma]
 Secretario/a

[Firma]
 Asesor/a

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (a)

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (b)

[Firma]
 Bachiller (c)

Comunicación y su influencia en el compromiso en una empresa de servicio de transporte

Communication and its influence on commitment in a transportation service company

Cristel Marisol Reyes Torres
Universidad Peruana Unión
cristelreyes@upeu.edu.pe
<https://0000-0002-4677-8980>

Jennifer Margoth Hidalgo Vargas
Universidad Peruana Unión
jennifer.hidalgo@upeu.edu.pe
<https://0000-0001-9164-2049>

David Troya Palomino
Universidad Peruana Unión
davidtroya@upeu.edu.pe
<https://0000-0003-3630-8122>

Resumen

La comunicación interna es el intercambio de información y mensajes dentro de una organización entre empleados y la dirección. Ayuda al compromiso organizacional al fomentar la transparencia, mejorar la moral y asegurar que todos los miembros estén alineados con los objetivos de la empresa; este estudio se propuso como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, se contó con la participación de 152 trabajadores, se utilizó como metodología: investigación de tipo básica, cuantitativa, descriptiva – correlacional y de diseño no experimental; el análisis inferencial aplicado en el estudio, basado en la regla de decisión, demuestra que para todos los casos analizados el p-valor es 0.000, lo que indica una relación significativa entre las variables estudiadas. Específicamente, se encontró que la Comunicación Interna y el Compromiso Organizacional tienen una relación significativa, Rho de Spearman de 0.539, lo que sugiere una relación positiva considerable. Asimismo, se observó una relación significativa entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional con un Rho de Spearman de 0.532, 0.585 y 0.536, respectivamente, indicando también una relación positiva considerable en todos los casos, se concluye que los esfuerzos por mejorar la comunicación interna en la empresa se verán reflejados en el compromiso que muestran los trabajadores.

Palabras clave: Comunicación; compromiso; ascendente; descendente, horizontal.

Abstract

Internal communication is the exchange of information and messages within an organization between employees and management. It helps organizational commitment by fostering transparency, improving morale, and ensuring that all members are aligned with the company's goals. This study aimed to determine the relationship between internal communication and organizational commitment, involving 152 workers. The methodology used was basic, quantitative, descriptive-correlational research with a non-experimental design. The inferential analysis applied in the study, based on the decision rule, shows that for all cases analyzed, the p-value is 0.000, indicating a significant relationship between the variables studied. Specifically, it was found that Internal Communication and Organizational Commitment have a significant relationship, with a Spearman's Rho of 0.539, suggesting a considerable positive relationship. Likewise, a significant relationship was observed between the dimensions of internal communication and organizational commitment, with Spearman's Rho of 0.532, 0.585, and 0.536, respectively, also indicating a considerable positive relationship in all cases. It is concluded that efforts to improve internal communication in the company will be reflected in the commitment shown by the workers.

Keywords: Communication; commitment; ascending; descending; horizonta.