

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Influencia de la comunicación organizacional interna sobre el  
compromiso organizacional en una municipalidad del  
nororiente peruano**

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

**Autoras:**

Noemi Chávez Cubas  
Greys Milagros Castillo Bustamante

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, octubre de 2023

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

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

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Influencia de la comunicación organizacional interna sobre el compromiso organizacional en una municipalidad del nororiente peruano”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres: Noemi Chávez Cubas y Greys Milagros Castillo Bustamante tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el informe del programa Turnitin, para obtener el título de Profesionales de Licenciados en Administración con Mención en Gestión Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 23 días del mes de octubre del año 2023.



---

David Troya Palomino

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 23 día(s) del mes de octubre del año 2023 siendo las 17:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates** el (la) secretario(a): **Mtra. Kelita Guillen Lopez**; los demás miembros, **Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán**, **Mtro Robin Alexander Diaz Saavedra** y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Influencia de la comunicación organizacional interna sobre el compromiso organizacional en una municipalidad del nor oriente peruano"

de los (las) bachiller (es) a) **Noemi Chàvez Cubas**, b) **Greys Milagros Castillo Bustamante** c) ..... Conducente a la obtención del título profesional de:

**Licenciado Administración Mención Gestión Empresarial**

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 y la emisión del dictamen del jurado.

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

Bachiller (a): **Noemi Chavez Cubas**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Greys Milagros Castillo Bustamante**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	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)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

**Resumen:** El objetivo general de este estudio fue analizar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín. Se hizo uso de una metodología de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel descriptivo-correlacional. La población del estudio estuvo compuesta por los trabajadores de la Municipalidad, en este estudio participaron 185 trabajadores tomados de un muestreo no probabilístico. Después de procesar los datos, se encontró un p-valor de 0.000, lo que indica que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral. Además, se obtuvo un coeficiente Rho Spearman = 0.806 lo que indica una relación perfecta. Estos resultados indican que al mejorar la comunicación organizacional interna puede tener un impacto directo y proporcional en el compromiso laboral de los trabajadores de la institución estudiada.

**Palabras clave:** Comunicación Interna; Compromiso Organizacional; Comunicación Ascendente; Comunicación Descendente; Comunicación Horizontal.

**Abstract:** The general objective of this study was to analyze the relationship between internal organizational communication and work commitment in the Provincial Municipality of San Martín. A basic research methodology was used, with a quantitative approach, a non-experimental design and a descriptive-correlational level. The study population was made up of Municipality workers; 185 workers participated in this study, taken from a non-probabilistic sample. After processing the data, a p-value of 0.000 was found, indicating that there is a significant relationship between internal organizational communication and work commitment. In addition, a Rho Spearman coefficient = 0.806 was obtained, which indicates a perfect relationship. These results indicate that improving internal organizational communication can have a direct and proportional impact on the labor commitment of the workers of the institution studied.

**Keywords:** Internal communication; organizational commitment; upward communication; downward communication; horizontal communication.

## **Introducción**

En el contexto actual que está caracterizado por los rápidos avances tecnológicos, entornos laborales cambiantes y una mayor interconexión global, la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional han surgido como temas de gran relevancia tanto a nivel mundial como en contextos nacionales y locales (Noboa et al., 2021). La comprensión de la relación entre estas variables se ha convertido en un desafío para las organizaciones que buscan fortalecer su rendimiento y promover un ambiente de trabajo saludable (Hernández et al., 2018).

La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional son dos aspectos fundamentales en el ámbito laboral que influyen en el funcionamiento y el éxito de una organización (Aray et al., 2018). Las entidades gubernamentales encargadas de la administración y gestión de servicios públicos como son las municipalidades, no son ajenas a la importancia de estos factores para promover un ambiente de trabajo saludable y una mayor productividad de sus trabajadores y funcionarios (Gómez & Quijada, 2021; Vallejo et al., 2021).

A nivel mundial, indica Mabaso & Dlamini (2017), las organizaciones enfrentan la necesidad de adaptarse rápidamente a los cambios. En este escenario, Díaz & Vásquez (2022), la comunicación organizacional interna desempeña un papel crucial al permitir la difusión de información, la coordinación de actividades y la creación de una cultura organizacional coherente. Herrera & De Las Heras (2020), Por otro lado, el compromiso organizacional se ha reconocido como un factor clave para lograr altos niveles de desempeño, satisfacción laboral y retención de talento.

Esto destaca lo importante que es la comunicación organizacional interna, Charry (2018), pues esta realiza el intercambio de información, ideas y mensajes dentro de la organización, tanto de manera ascendente (desde los empleados hacia la dirección), como descendente (desde la dirección hacia los empleados) y horizontal (entre los empleados y equipos de trabajo). Una comunicación eficaz en todas estas dimensiones es fundamental para la cohesión, el alineamiento de objetivos y la toma de decisiones tanto en entidades públicas como en privadas (Martínez et al., 2018).

También se ha destacado el valor de conseguir trabajadores comprometidos con la organización; en ese sentido Araque et al (2017), el compromiso organizacional es el grado

en que los empleados se sienten identificados, involucrados y comprometidos con los objetivos, valores y metas de la organización. Herrera & De Las Heras (2020), Un alto nivel de compromiso se asocia con una mayor satisfacción laboral, una mayor retención de empleados, una mejor calidad de trabajo y un desempeño positivo.

Dada la importancia de contar con trabajadores que en el desarrollo de sus funciones demuestren compromiso organizacional, es que se presenta a la Municipalidad Provincial de San Martín, que dentro de sus objetivos principales como entidad gubernamental es lograr que el estado llegue a todos los pobladores en su jurisdicción, buscando conseguir que los ciudadanos mejoren su calidad de vida, ejecutando obras públicas con los fondos destinados por el gobierno central y ejecutados en esta parte del país, para concretar este propósito es necesario contar con trabajadores con niveles aceptables de compromiso organizacional; es por eso se denota la relevancia de este estudio que se planteó como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en esta institución.

## **Revisión de literatura**

### **Comunicación organizacional interna (COI)**

En referencia a la comunicación organizacional interna es el 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. Charry (2018), la comunicación organizacional interna se refiere al proceso de intercambio de información, ideas, opiniones y conocimientos dentro de una organización entre sus miembros y niveles jerárquicos, con el propósito de lograr una mayor comprensión, alineación y cohesión en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; en esa misma línea Vásquez (2022), es el flujo de mensajes y la interacción entre los empleados de una organización, que busca facilitar la colaboración, la toma de decisiones, la resolución de problemas y el fortalecimiento de la cultura corporativa; para Martínez et al. (2018), es el proceso de transmitir información, directrices, políticas y valores dentro de una empresa, con el fin de promover la comprensión, el compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización; Rojas (2011), se entiende como el conjunto de acciones, estrategias y canales que se utilizan para facilitar el flujo de información y la interacción entre los distintos miembros de una organización, con el objetivo de mejorar la coordinación, la productividad y el clima laboral; Neto & Cruz (2017), se

concede como el proceso mediante el cual se establece una red de conexiones comunicativas entre los diversos actores internos de una entidad, con el propósito de un ambiente colaborativo, favoreciendo el intercambio de ideas y fomentando la participación activa de los empleados en el logro de los objetivos organizacionales.

Importancia de la comunicación organizacional interna radica según John (2020), destaca que la comunicación interna es esencial para mantener la cohesión y la armonía dentro de la organización. Argumenta que una comunicación efectiva entre los empleados y los líderes permite que los mensajes se transmitan con claridad y se eviten malentendidos, mejorando así la productividad y la eficiencia organizacional; Saldaña et al. (2023), resaltan que una comunicación interna adecuada es clave para el desarrollo de la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados. Sostiene que cuando los empleados están informados y se sienten involucrados en la toma de decisiones, experimentan una mayor satisfacción en el trabajo y tienen un mayor sentido de responsabilidad y pertenencia hacia la organización; en esa misma línea Vásquez (2022), enfatiza que la comunicación organizacional interna es crucial para la transmisión y el refuerzo de los valores y la cultura corporativa. Sostiene que una comunicación efectiva permite que los empleados compartan una comprensión común de los objetivos y principios de la organización, lo que a su vez fortalece la identidad y el sentido de pertenencia de los empleados.

Las dimensiones tomadas para este estudio fueron las propuestas por Díaz & Vásquez (2022), quienes indican que son:

**Comunicación descendente:** Refiere a la comunicación que se origina desde los niveles superiores de la jerarquía organizacional y se dirige hacia los empleados de niveles inferiores. Esta dimensión incluye la transmisión de directrices, políticas, objetivos y retroalimentación de los líderes hacia los empleados (Díaz & Vásquez, 2022).

**Comunicación ascendente:** Se refiere a la comunicación que fluye desde los empleados hacia los niveles superiores de la organización. Esta dimensión permite que los empleados expresen sus ideas, sugerencias, preocupaciones y necesidades a los líderes (Díaz & Vásquez, 2022).

**Comunicación horizontal:** Involucra la comunicación entre los miembros de un mismo nivel jerárquico o entre diferentes departamentos dentro de la organización. Esta dimensión facilita la colaboración, la coordinación y el intercambio de información entre los empleados (Díaz & Vásquez, 2022).

### **Compromiso organizacional (CO)**

El CO está presente cuando un trabajador interioriza que las funciones que le han sido encomendadas y entiende que son de aporte para su desarrollo como persona, por ende, se siente satisfecho al realizarlas, aprecia a la organización y no quiere alejarse de ella; en esa línea Flores & Gómez (2018), se define como el grado en que los empleados se sienten identificados, involucrados y comprometidos con los objetivos, valores y metas de la organización, demostrando un alto nivel de dedicación y lealtad hacia la empresa; Hernández et al. (2018), es una actitud positiva y duradera de los empleados hacia su trabajo y su organización, caracterizada por un sentido de pertenencia, motivación y entusiasmo para contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales; Herrera & De Las Heras (2020), es una conexión emocional y psicológica entre los empleados y la organización, que se manifiesta en un esfuerzo adicional, una mayor satisfacción laboral y una menor disposición a abandonar la empresa; Araque et al (2017), se entiende como el grado en que los empleados están dispuestos a esforzarse más allá de las expectativas mínimas de su rol laboral, demostrando un alto nivel de dedicación, energía y perseverancia en sus tareas y responsabilidades; Gómez (2018), es una relación recíproca entre los empleados y la organización, donde ambas partes se benefician al compartir objetivos comunes y trabajar juntos para lograr el éxito y el crecimiento mutuo.

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; Baez et al. (2019), destaca que el compromiso organizacional es esencial para el bienestar y el rendimiento de los empleados. Sostiene que cuando los empleados se sienten emocionalmente conectados y comprometidos con su trabajo y su organización, experimentan una mayor satisfacción laboral, una mayor autoeficacia y una menor propensión al agotamiento; Pizarro et al. (2020), señalan que el compromiso organizacional es un predictor clave del desempeño laboral y la retención de empleados. Argumentan que los empleados comprometidos son más propensos a permanecer en la organización a largo plazo, lo que reduce los costos asociados con la rotación de personal y aumenta la estabilidad

y la continuidad del talento en la empresa; Estrada & Mamani (2020), destacan que el compromiso organizacional está relacionado con un mayor sentido de responsabilidad y lealtad de los empleados hacia la organización. Argumentan que un alto nivel de compromiso puede generar un clima laboral positivo, fomentar la colaboración y promover una mayor cohesión entre los equipos de trabajo.

Las dimensiones tomadas para este estudio fueron las propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes indican que son:

**Compromiso afectivo - Normativo:** Esta dimensión se refiere a la conexión emocional y afectiva que sintieron los empleados hacia la organización. Los empleados comprometidos experimentaron afectivamente un sentimiento positivo de pertenencia, disfrutaron su trabajo y se identificaron con los valores y objetivos de la empresa, a su vez está basada en las expectativas y obligaciones sociales y morales que sienten los empleados hacia la organización. Los empleados con compromiso se sienten un deber o una responsabilidad hacia la empresa debido a factores como la reciprocidad por el apoyo recibido o el sentido de obligación por haber recibido beneficios de la empresa, como formación o desarrollo profesional (Flores & Gómez, 2018).

**Compromiso de continuidad:** se refiere al grado de percepción de los empleados sobre los costos asociados con abandonar la organización. Los empleados con alto compromiso continuo pueden que abandonar la empresa costaría mucho en términos de tiempo, esfuerzo o sentir los beneficios perdidos, lo que los motiva a consolidar en la organización (Flores & Gómez, 2018).

### **Metodología**

El *enfoque* es cuantitativo porque se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis, el *tipo* de investigación de este estudio es básico porque, se centra en ampliar el conocimiento teórico o conceptual sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, sin tener una aplicación práctica o directa inmediata; *el diseño* del estudio es no experimental de corte transversal porque se recolectó los datos en un solo punto en el tiempo, sin manipular deliberadamente ninguna variable ni establecer relaciones causales; en cuanto al *nivel* del estudio es descriptivo – correlacional en este estudio se buscó comprender la naturaleza de

las variables, analizar su distribución y determinar si existen asociaciones o correlaciones entre ellas (Hebras & Rocha, 2018).

**La población** participante de este estudio fueron los trabajadores directos de la Municipalidad Provincial de San Martín (MPSM), ubicada en la parte nororiental del Perú; que según el reporte del área de personal al 31 de mayo del año 2023 fueron un total de 382 trabajadores de las diferentes modalidades de contrato (Contrato Administrativo de Servicios (CAS) un total de 193 trabajadores y trabajadores con contrato indefinido un total de 189).

De acuerdo con la legislación vigente en Perú, los trabajadores en el sector público con contratos indefinidos son como aquellos que se encuentran bajo la modalidad de contrato según los regímenes laborales establecidos en los decretos legislativos 276 y 728. En este estudio, se enfocó exclusivamente en los trabajadores con contrato indefinido, ya que se considera empleados estables dentro de la institución. Las otras modalidades de contrato no fueron tomadas en cuenta debido a su naturaleza más temporal y fluctuante.

Para ser considerado como partes de este estudio se ha tenido en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

**Inclusión:** trabajadores directos de la MPSM bajo las modalidades con contrato indefinido, trabajadores activos en sus funciones al momento de realizada esta investigación y trabajadores que muestran interés de participar en este estudio.

**Exclusión:** Trabajadores bajo modalidades de contrato definido, trabajadores suspendidos de sus funciones por motivos diversos y trabajadores que no muestran interés de participar en el estudio.

Luego de aplicados estos criterios se contó con 185 trabajadores que cumplieron los criterios de inclusión quedando fuera 4 trabajadores suspendidos de sus funciones por razones diversas.

**La muestra** lo conformaron los 185 trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión; tomados de *un muestreo no probabilístico intencional*, este tipo de muestreo permite a los investigadores considerar como participantes de un estudio a personas con cualidades o características que ayudan a conseguir el objetivo trasado (Hernández, 2021).

**La recolección de los datos** se hizo por medio de la técnica encuesta por ser un método

eficaz y práctico en la colecta de datos (Sánchez et al., 2021); la encuesta se hizo llegar a los participantes de manera virtual haciendo uso de la herramienta Forms Google, este proceso nos tomó 30 días.

Para recolectar la información respecto a la comunicación organizacional interna se utilizó 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 categorías que van desde 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= ni de acuerdo ni desacuerdo, 4= de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

La fiabilidad de los instrumentos se hizo por medio del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, los coeficientes fueron (0.931 y 0.833) lo cual indica fiabilidad aceptable porque supera el 0.7 según (Rodríguez & Reguant, 2020); con la finalidad de determinar la validez de los instrumentos, se sometió al juicio de tres expertos conocedores de los temas a estudiar, luego de revisar los cuestionarios indicaron que estaba listo para ser aplicado.

Para la colecta de los datos en primer lugar se solicitó la autorización a los responsables de la gestión de la MPSM en el periodo 2023, al momento de emitida la autorización se inicio el proceso de recojo de los datos.

#### ***Procesamiento de los datos y técnicas estadísticas utilizadas:***

Para el procesamiento de los datos se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS 26 y ExcelX para Windows.

*Las técnicas estadísticas utilizadas:* Alfa de Cronbach con el propósito de determinar la fiabilidad de los instrumentos, las características de los participantes en el análisis sociodemográfico y la descripción de los niveles de las variables y sus dimensiones se hizo haciendo uso de la estadística descriptiva; para determinar el análisis estadístico adecuado para determinar las correlaciones utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov, en consecuencia al resultado de la prueba de normalidad se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Los rangos de correlación que se ha considerado en este estudio son los propuestos por Roy et al. (2019), quienes indican que: 0 = sin correlación; de 0 a 0.2 correlación débil; de 0.21 a 0.5 correlación moderada; de 0.51 a 0.8 correlación buena y de 0.81 a 1 correlación perfecta.

## Resultados

### *Características de los participantes*

A continuación, se muestra las características sociodemográficas de los participantes en donde en un mayor porcentaje: un 51.4% son de género masculino, un 28.1% están entre de 55 a más años, un 49.7% son de estado casado, un 41.1% laboran más de 10 años en la institución y un 38.4% son de grado de instrucción superior universitaria.

**Tabla 1.**  
***Información sociodemográfica de la muestra estudiada***

<b>Variables sociodemográficas</b>		<b>Recuento</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Masculino	95	51.40%
	Femenino	90	48.60%
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>100.00%</b>
<b>Edad (años)</b>	< 25	11	5.90%
	25 - 35	37	20.00%
	36 - 45	51	27.60%
	46 - 55	34	18.40%
	> 55	52	28.10%
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>100.00%</b>
<b>Estado civil</b>	Soltero(a)	83	44.90%
	Casado(a)	92	49.70%
	Viudo(a)	7	3.80%
	Divorciado(a)	3	1.60%
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>100.00%</b>
<b>Tiempo que labora en la institución (años)</b>	< 1	20	10.80%
	01 - 05	62	33.50%
	06 - 10	27	14.60%
	> 10	76	41.10%
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grado de instrucción</b>	Secundaria	39	21.10%
	Superior técnica	52	28.10%
	Superior universitaria	71	38.40%
	Posgrado	23	12.40%

<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>100.00%</b>
--------------	------------	----------------

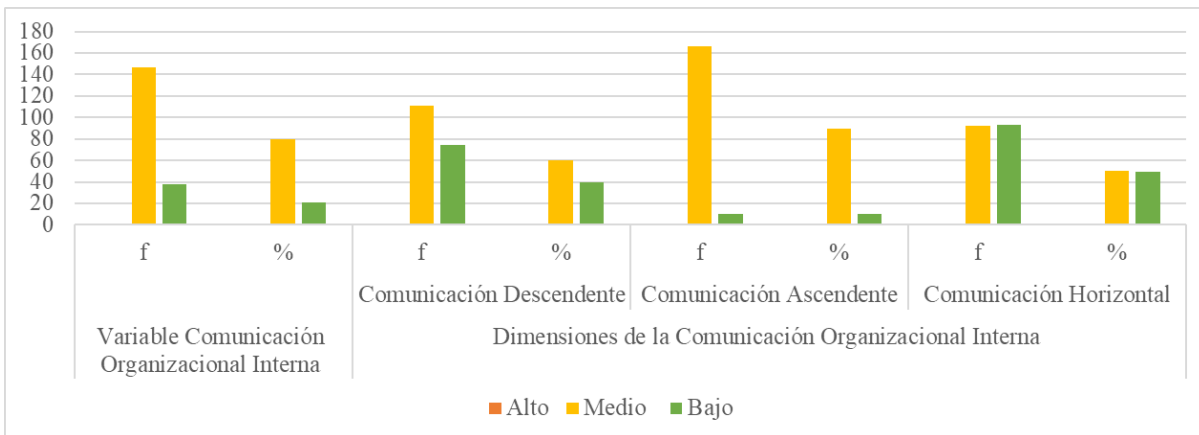
**Resultados descriptivos de la variable comunicación organizacional interna y sus dimensiones**

A continuación, se presentan los niveles de la comunicación interna y sus dimensiones, la variable general se encuentra en un nivel medio con un 79.5%; y sus dimensiones comunicación descendente en un nivel medio con un 60.0%; comunicación ascendente en un nivel medio con un 89.7% y la comunicación horizontal en nivel medio con un 50.3%.

**Tabla 2.**

*Resultados descriptivos de la comunicación organizacional interna y sus dimensiones.*

Niveles	Variable Comunicación Organizacional Interna		Dimensiones de la Comunicación Organizacional Interna					
	f	%	Comunicación Descendente		Comunicación Ascendente		Comunicación Horizontal	
			f	%	f	%	f	%
<b>Alto</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Medio</b>	147	79.5	111	60	166	89.7	93	50.3
<b>Bajo</b>	38	20.5	74	40	10	10.3	92	49.7



**Figura 1.**

Resultados descriptivos de la comunicación organizacional interna y sus dimensiones.

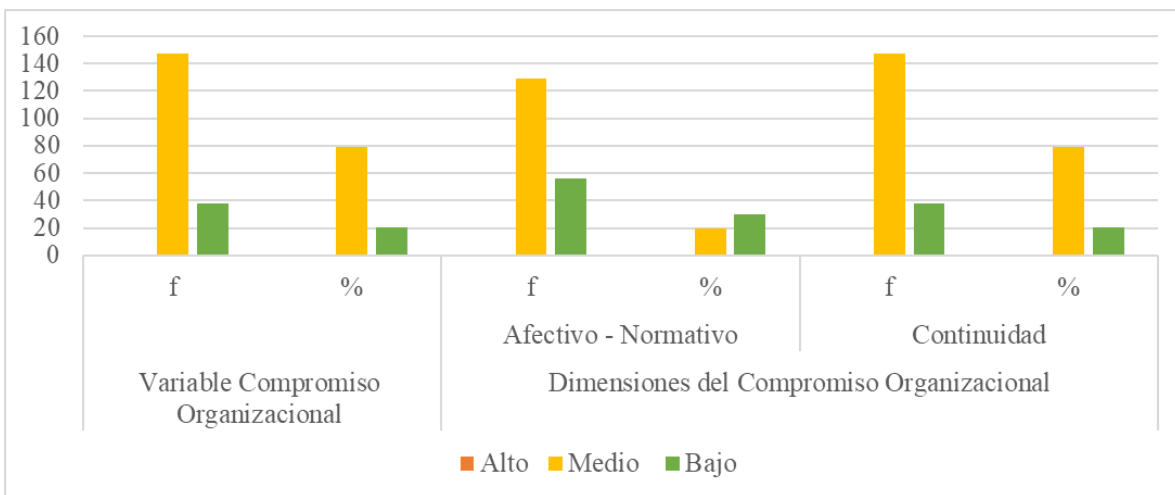
**Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones**

A continuación, se presentan los niveles del compromiso laboral y sus dimensiones: la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 79.5% y sus dimensiones afectivo-normativo en un nivel medio con un 69.7% y continuidad en nivel medio con un 75.5%.

**Tabla 3.**

*Resultados descriptivos del compromiso organizacional y sus dimensiones.*

Niveles	Variable Compromiso Organizacional		Dimensiones del Compromiso Organizacional			
			Afectivo - Normativo		Continuidad	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0	0	0	0	0
Medio	147	79.5	129	69.7	147	79.5
Bajo	38	20.5	56	30.3	38	20.5



**Figura 2.**

Resultados descriptivos del compromiso organizacional y sus dimensiones.

### *Prueba de normalidad*

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad, la “sig” < .05, lo que denota que los datos de la muestra son no normales o no paramétricos, por esta razón se hizo uso de la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

**Tabla 4.***Prueba de normalidad K-S*

	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.221	185	0.000
Comunicación descendente	0.156	185	0.000
Comunicación ascendente	0.284	185	0.000
Comunicación horizontal	0.216	185	0.000
Compromiso organizacional	0.178	185	0.000
Afectivo-normativo	0.179	185	0.000
Continuidad	0.325	185	0.000

***Análisis inferencial***

Se realizó el proceso estadístico con la finalidad de determinar la relación entre la COI y el CO

En la Tabla se muestra según el resultado del p – valor = 0.000 para todos los casos indicando que existe relación significativa, la relación entre la COI y el CO tiene un coeficiente Rho = 0.806 lo que indica una relación perfecta; la correlación entre la variable CD y el CO se muestra un coeficiente Rho = 792 lo que indica una relación buena; la correlación entre la dimensión CA y el CO se muestra un coeficiente Rho = 869 lo que indica una relación perfecta y la correlación entre la dimensión CH y el CO se muestra un coeficiente Rho = 787 lo que indica una relación buena.

**Tabla 5.**

*Correlaciones entre la comunicación organizacional interna (COI) y el compromiso organizacional (CO)*

<b>Hipótesis</b>	<b>Rho Spearman</b>	<b>p - valor</b>	<b>N</b>	<b>Descripción</b>
COI - CO	,806**	0.000	185	Aceptada
CD - CO	,792**	0.000	185	Aceptada
CA - CO	,869**	0.000	185	Aceptada
CH - CO	,787**	0.000	185	Aceptada

Nota: CD=Descendente; CA=Ascendente; CH=Horizontal

## Discusión

Tomando como referencia en los resultados presentados, donde se observa un p-valor de 0.000 para todos los casos, indicando una relación significativa, y los coeficientes de correlación de Rho Spearman que muestran una relación perfecta o buena entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, es posible establecer discusiones con otras investigaciones en el campo de la comunicación y el compromiso organizacional.

Investigaciones previas respaldan la idea de que una comunicación efectiva en el entorno organizacional está positivamente relacionada con el compromiso de los trabajadores. En esa línea, un estudio realizado por Díaz & Vásquez (2022), resultó la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en una muestra de una entidad pública. Los resultados mostraron que una comunicación clara, abierta y frecuente se asociaba con niveles más altos de compromiso organizacional, respaldando así los presentados en este estudio.

En términos de las dimensiones específicas de la comunicación organizacional, los resultados coinciden con investigaciones previas. En esa línea tenemos a Saldaña et al. (2023), quienes analizaron la relación entre la comunicación descendente y el compromiso de los empleados en el contexto de una organización de comercialización de bienes de consumo masivo. Los resultados indicaron una relación positiva y significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional, respaldando el coeficiente Rho Spearman 0.633 encontrado en este estudio, la relación entre la dimensión ascendente y el compromiso el coeficiente Rho Spearman 0.747 y la comunicación horizontal y el compromiso el coeficiente Rho Spearman 0.688; denotando la relación positiva entre las dimensiones y la variable de igual manera que este estudio.

Según Valenzuela et al. (2020), indican que la comunicación interna efectiva es una herramienta valiosa para lograr empleados comprometidos que demuestren satisfacción con su trabajo al desarrollarlo hasta completar la tarea asignada.

En el desarrollo de este estudio se presentaron dificultades para su conclusión, en el caso de los participantes se dificultó el recojo de los datos por las diversas actividades que realizan, algunos en trabajo de campo o por las recargas de trabajo en algunos de los puestos; esto

produjo retrasos.

Se recomienda a futuros investigadores correlacionar estas variables con otras que podrían tener aporte significativo en la gestión de las personas como: engagement, motivación, satisfacción entre otras o aplicar estos mismos instrumentos en otras organizaciones a las cuales se podría aportar con los resultados de estudios realizados.

## Conclusiones

En conclusión, los resultados de este estudio evidencian una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional. El p-valor de 0.000. En términos de la fuerza de la relación, los coeficientes de correlación de Rho Spearman revelan que la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional es perfecta, con un coeficiente Rho de 0.806. Esto significa que a medida que mejora la comunicación interna dentro de la institución, el compromiso de los trabajadores aumenta de manera consistente y significativa.

Además, se encontró una buena relación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional, con un coeficiente Rho Spearman de 0.792. Esto implica que una comunicación efectiva de la dirección hacia los trabajadores está asociada con un mayor compromiso por parte de estos.

Asimismo, se identificó una relación perfecta entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional, con un coeficiente Rho Spearman de 0.869. Esto sugiere que una comunicación abierta y receptiva, donde los empleados pueden expresar sus ideas y preocupaciones, está fuertemente relacionado con un mayor compromiso organizacional.

Por último, la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional mostró una buena relación, con un coeficiente Rho Spearman de 0.787. Esto indica que la comunicación efectiva entre los trabajadores y entre diferentes equipos o departamentos dentro de la organización está asociada con un mayor compromiso organizacional.

En resumen, este estudio destaca la importancia de la comunicación organizacional interna para promover el compromiso de los trabajadores. Los resultados respaldan la literatura existente en el campo y subrayan la necesidad de establecer prácticas de comunicación efectivas en las organizaciones para mejorar el compromiso de los trabajadores. Estas

evidencias tienen prácticas para los líderes y gerentes, quienes pueden utilizar estrategias de comunicación sólidas para fortalecer el compromiso y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en el desempeño y los resultados organizacionales.

### Referencias Bibliográficas

- 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>
- 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>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- 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 laboral en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 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)
- Gómez Nashiki, A., & Quijada Lovatón, K. (2021). Buenas prácticas de docentes de educación básica durante la pandemia COVID-19. *Revista Innova Educación*, 3(4), 7–27. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.04.001>

- Hebras Torrico, Boris C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es).
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&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>
- 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>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- 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>
- 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>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Roy-García, Ivonne, Rivas-Ruiz, Rodolfo, Pérez-Rodríguez, Marcela, & Palacios-Cruz, Lino. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66(3), 354-360. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i3.651>
- 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>
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- 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>
- Vallejo, J. B., Torres, D. J., & Ochoa, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Revista Eca Sinergia*, 12(2), 17. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.2959](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959)