

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS, 2022.**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

HERMINIO QUISPE PRADO

Andahuaylas, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS, 2022.**

HERMINIO QUISPE PRADO

Asesor:

Dr. Joaquin Machaca Rejas

Coasesora:

Mgtr. Faviola Llacchua Quino

Andahuaylas, Perú

2023



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ANEXO 23

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Andahuaylas, San Jerónimo – Andahuaylas, siendo las 19:00 horas del día 16 de junio del año 2023, en atención a la Resolución N° 219-2023-CO-UNAJMA-FCE, se reunieron el (a) Dr. Julio Cesar Machaca Mamani PRESIDENTE, Mgtr. Simón José Cama Flores SECRETARIO y Mgtr. Grecia Valverde Mamani VOCAL integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:

“COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO. ANDAHUAYLAS, 2021”

Cuyo autor es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, HERMINIO QUISPE PRADO, Asesor Dr. Dr. Joaquín Machaca Rejas, coasesor Mgtr. Faviola Llacchua Quino, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis. Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al (a) Bachiller en Administración de Empresas HERMINIO QUISPE PRADO, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
14	CATORCE	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Dr. Julio Cesar Machaca Mamani
DOCENTE - CLAD 0022

(Dr. Julio Cesar Machaca Mamani)
Presidente del Jurado Dictaminador


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mgtr. Simón José Cama Flores
DOCENTE

(Mgtr. Simón José Cama Flores)
Secretario del Jurado Dictaminador


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mgtr. Grecia Valverde Mamani
DOCENTE

(Mgtr. Grecia Valverde Mamani)
Vocal del Jurado Dictaminador

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL - HERMINIO QUISPE PR
ADO - CORREGIDO 3.pdf**

AUTOR

HERMINIO HERMINIO

RECUENTO DE PALABRAS

26768 Words

RECUENTO DE CARACTERES

158716 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

114 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 21, 2023 8:23 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 21, 2023 8:24 AM GMT-5

● 30% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Herminio Quispe Rudo
DNI: 46874553

● **30% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 29% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr



FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net	Internet	15%
2	repositorio.unajma.edu.pe	Internet	8%
3	repositorio.unsch.edu.pe	Internet	4%
4	repositorio.ucv.edu.pe	Internet	2%
5	repositorio.utesup.edu.pe	Internet	<1%
6	1library.co	Internet	<1%
7	Mejía Mejía, Javier. "Calidad De gestión Administrativa Del Presidente ...	Publication	<1%
8	Cuebas Ramirez, Rut. "Educacion En El Hogar En Puerto Rico: La Selec...	Publication	<1%
9	Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación intern...	Crossref posted content	<1%

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Dr. Joaquín Machaca Rojas
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Mgtr. Faviola Llacchua Quino

Herminio Quispe Pardo
DNI: 46874553
Descripción general de fuentes

10

Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, Keyla Judith Vásquez Pérez. "Comunica...

Crossref



11

repositorio.autonoma.edu.pe

Internet

<1%



Herminio Quispe Pardo
DUI: 46874553

DEDICATORIA

Al todopoderoso, por ser la fuente de inspiración y proveerme las fuerzas para hacer realidad el anhelo de mi corazón.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindaron.

A todas las personas que han coadyuvado para que este trabajo se desarrolle con éxito.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la sabiduría y entendimiento que me transmitió para hacer posible la elaboración de este estudio.

Al asesor y coautor de esta investigación Dr. Joaquín Machaca Rejas, por el acompañamiento a lo largo de todo el proceso de la investigación.

A los miembros del jurado evaluador Dr. Julio César Machaca Mamani en calidad de presidente del jurado evaluador, Mag. Simón José Cama Flores secretario y la Mag. Grecia Valverde Mamani, por sus aportes, revisiones y correcciones realizadas a la tesis a fin de perfeccionar cada vez más.

A los docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, en específico a los que pertenecen al Departamento Académico de Ciencias Empresariales de la Facultad de Ciencias de la Empresa, los que aportaron a mi formación profesional.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas, que me brindaron su apoyo en la etapa de la recolección, procesamiento y análisis de datos de la presente investigación, mi eterna gratitud.

PRESENTACIÓN

De conformidad y cumplimiento con las disposiciones plasmadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAJMA, este estudio se realiza a partir de la problemática iniciada que la situación del probable bajo nivel de compromiso organizacional que se da dentro de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo es por la falta de una inclusión de una buena comunicación interna. Y es a partir de la observación de esta problemática que se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022?. Y como objetivo la investigación pretende determinar el grado de relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022. Cabe mencionar que la investigación se desarrolla con el fin de que los altos funcionarios y el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo tomen las acciones necesarias para fortalecer la comunicación interna que ayude a consolidar y mantener a lo largo del tiempo un sólido compromiso organizacional que ayude a lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a tener una mejor competitividad, el cual será su sello diferencial de las demás municipalidades, convirtiéndose en un ejemplo a seguir por las otras instituciones. Para ello se desarrolló un cuestionario realizado tomando como referencia la escala tipo Likert, dicho cuestionario consta de 33 preguntas divididas en dos para la variable comunicación interna 15 preguntas y para la variable compromiso organizacional 18 preguntas, así mismo, es preciso señalar que para la validación del instrumento se acudió a tres expertos y consecuentemente se constató la fiabilidad en función al resultado según el estadígrafo alfa de Cronbach, con esa certeza se procedió a aplicar el cuestionario a los 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS V25, considerando como coeficiente de correlación al rho de Spearman.

En función a los resultados el coeficiente rho de Spearman mostró un valor de 0,883** se sustenta la existencia de una relación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
PRESENTACIÓN.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1.Problema general	21
1.2.2.Problemas específicos.....	21
1.3. Delimitación del problema.....	22
1.3.1.Delimitación espacial.....	22
1.3.2.Delimitación temporal	22
1.3.3.Delimitación teórica	22
1.4. Justificación	22
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	22
1.4.2.Justificación práctica.....	23
1.4.3.Justificación metodológica	23
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1.Objetivo general	24
1.5.2.Objetivos específicos.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1.Antecedentes internacionales	25
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	29
2.2. Marco teórico	36
2.2.1.Comunicación interna	36
2.2.2.Compromiso organizacional	49
2.3. Marco conceptual.....	60
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	63
3.1. Hipótesis.....	63
3.1.1.Hipótesis general.....	63

3.1.2. Hipótesis específicas	63
3.2. Variables.....	63
3.3. Operacionalización de variables	65
3.4.1. Enfoque de la investigación.....	66
3.4.2. Método de la investigación	66
3.4.3. Tipo de investigación.....	66
3.4.4. Nivel de investigación.....	67
3.4.5. Diseño de investigación.....	67
3.5. Población y muestra	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra.....	69
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	70
3.6.1. Técnica.....	70
3.6.2. Instrumento.....	70
3.7. Métodos de análisis de datos.....	71
3.7.1. Juicio de expertos	71
3.7.2. Prueba piloto	71
3.7.3. Medición de la fiabilidad	71
3.7.4. SPS V25 (Statistical Package for Social Sciences).....	72
3.7.5. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones.....	73
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	75
4.1. Resultados de la investigación.....	75
4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos	75
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación	76
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	88
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	92
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS.....	99
ANEXOS.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio.....	69
Tabla 2: Muestra de estudio.....	70
Tabla 3: Escala tipo Likert para las dos variables de estudio	71
Tabla 4: Coeficiente de alfa de Cronbach	72
Tabla 5: Valores del coeficiente rho de Spearman.....	74
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de la comunicación interna.....	75
Tabla 7: Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional.....	75
Tabla 8: Género de trabajadores	76
Tabla 9: Edad de trabajadores.....	77
Tabla 10: Antigüedad en el trabajo	78
Tabla 11: Variable comunicación interna	79
Tabla 12: Vínculo en la municipalidad.....	80
Tabla 13: Efectividad en la municipalidad	81
Tabla 14: Orgullo en la municipalidad	82
Tabla 15: Identidad en la municipalidad.....	83
Tabla 16: Compromiso organizacional.....	84
Tabla 17: Compromiso afectivo	85
Tabla 18: Compromiso de continuidad.....	86
Tabla 19: Compromiso normativo	87
Tabla 20: Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional.....	88
Tabla 21: Correlación entre comunicación interna y el compromiso afectivo	89
Tabla 22: Correlación entre comunicación interna y compromiso de continuidad	90
Tabla 23: Correlación entre comunicación interna y compromiso normativo.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Comunicación interna y cultura organizacional	42
Figura 2: Esquema del diseño correlacional	68
Figura 3: Género de trabajadores	76
Figura 4: Edad de trabajadores.....	77
Figura 5: Antigüedad en el trabajo	78
Figura 6: Variable comunicación interna	79
Figura 7: Vínculo en la municipalidad	80
Figura 8: Efectividad en la municipalidad	81
Figura 9: Orgullo en la municipalidad.....	82
Figura 10: Identidad en la municipalidad.....	83
Figura 11: Compromiso organizacional.....	84
Figura 12: Compromiso afectivo	85
Figura 13: Compromiso de continuidad.....	86
Figura 14: Compromiso normativo	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	105
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	107
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos.....	108
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos.....	110
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	113
Anexo 06: Base de datos de recolección de datos.....	116

RESUMEN

Esta investigación buscó establecer la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, 2022. El mismo se desarrolló en base a los hechos sucedidos en el año 2022, siendo la metodología de investigación el método científico, de un enfoque cuantitativo y del tipo de investigación descriptivo correlacional, para ello se empleó el diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformado por 138 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas y que a su vez constituyeron la muestra no probabilística de la investigación; la técnica utilizada fue la encuesta con su respectivo instrumento de recolección de datos el cuestionario para ambas variables; el cual fue previamente válido por tres expertos y comprobándose la fiabilidad del instrumento mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el cual arrojó como resultado 0,840 para la variable comunicación interna y para la variable compromiso organizacional 0,841, el cual indica una buena confiabilidad del instrumento de investigación. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V25; los cuales fueron organizados mediante tablas y gráficos, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho Spearman; el cual dio como resultado 0,883** con un nivel de significancia bilateral de 0,000 el cual fue menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) en vista de este resultado se aceptó la hipótesis alterna la cual fue existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas; consecuentemente se rechazó la hipótesis nula, este resultado significa que ambas variables de estudio cambian de manera proporcional.

Palabras claves: Comunicación interna, compromiso organizacional, afectivo, continuo y normativo.

ABSTRACT

The purpose of this research study was to establish the relationship between internal communication and organizational commitment in the District Municipality of San Jerónimo, Andahuaylas province, 2022. Likewise, the research work was developed based on the events that occurred in the year 2022. , being the research methodology the scientific method, a quantitative approach and the type of descriptive-correlational research, with a non-experimental, cross-sectional design. The population of the research work was made up of a total of 138 workers from the District Municipality of San Jerónimo, Andahuaylas province and who in turn constituted the non-probabilistic sample of the investigation; the technique used was the survey and as the data collection instrument the questionnaire was used for both variables; which was previously validated by three experts and verifying the reliability of the instrument by means of Cronbach's alpha statistician, which yielded a result of 0.840 for the internal communication variable and 0.841 for the organizational commitment variable, which indicates a good reliability of the research instrument. . The data obtained were processed using the statistical program SPSS V25; which were organized by means of tables and graphs, for the hypothesis test the Spearman rho correlation coefficient was used; which resulted in 0.883** with a bilateral significance level of 0.000 which was lower than the expected significance level ($p < 0.05$) in view of this result, the alternate hypothesis was accepted, which was that there is a high positive relationship between the internal communication variable and for the organizational commitment variable of the District Municipality of San Jerónimo, Andahuaylas province; consequently the null hypothesis was rejected, this result means that both study variables change proportionally.

Keywords: Internal communication, organizational commitment, affective, continuous and normative.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es un pilar fundamental para el funcionamiento interno de una organización, pues ayuda a integrar las funciones gerenciales, sobre todo representa un medio indispensable que ayuda a los directivos organizacionales a motivar y apoyar a los colaboradores a cumplir con las metas y objetivos de la organización, por otro lado el compromiso organizacional asume un rol muy importante dentro de las organizaciones, ya que esta refleja el grado de vinculación y lealtad que tienen los colaboradores con la organización.

En consecuencia a que en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo existe la necesidad de enfatizar la comunicación interna con la finalidad de acrecentar el grado de compromiso organizacional en los trabajadores, surge el presente trabajo de investigación denominado: “Comunicación interna y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022”, para su mejor comprensión y desarrollo de la tesis se encuentra estructurada en V capítulos, tal como se detalla a continuación:

PRIMER CAPÍTULO: Se desarrolló el problema de la investigación, y el cual comprende el planteamiento y la formulación del problema general y específicos; así mismo se incluye la delimitación y justificación de la investigación, concluyendo con la exposición del objetivo general y objetivos específicos.

SEGUNDO CAPÍTULO: Se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación el cual comprende: los antecedentes relacionados al tema de investigación de orden internacional, nacional y local; donde se consideró los trabajos de investigación que tuvieron las mismas variables de estudio de la presente investigación, el marco teórico y concluyendo con el marco conceptual el capítulo.

TERCER CAPÍTULO: Se expone la metodología de investigación el cual comprende: la hipótesis general y específicas, las variables, operacionalización de variables, enfoque, tipo de estudio, diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos.

CUARTO CAPÍTULO: Se muestran los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos del cuestionario en el programa estadístico SPSS V25, y cuyos resultados se exponen mediante tablas y gráficos para su mayor comprensión. Asimismo, se desarrolló la contrastación de la hipótesis de la investigación.

QUINTO CAPÍTULO: Se plantean las conclusiones y las recomendaciones; así mismo se incluyen las referencias bibliográficas, así como los anexos correspondientes los cuales afianzan la consistencia de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Uno de los grandes desafíos que tienen las direcciones y el área de recursos humanos de las organizaciones es el de generar y consolidar el compromiso organizacional, ya que de esta última depende el logro de los objetivos organizacionales y por ende su competitividad. Hurtado (2017), señala que el compromiso organizacional asume un rol muy importante dentro de las organizaciones, ya que esta refleja el grado de vinculación y lealtad que tienen los colaboradores con la organización, es decir, representa el grado de disposición que tienen los colaboradores para realizar un esfuerzo individual hacia el logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, recalca que estableciendo un alto compromiso se consigue un nivel bajo de rotaciones, creando una fuerte cultura corporativa.

Los estudios sobre compromiso organizacional surgen en 1960, y a lo largo del tiempo fueron incrementándose con el propósito de crear modelos que ayuden a establecer un sólido compromiso organizacional, el cual contribuya a aumentar la productividad y eficacia de la organización de manera sostenible y duradera en el tiempo (Coronado et al. , 2020). En referencia el compromiso organizacional se considera como la identificación psicológica que tiene un colaborador con su organización.

La importancia de lograr un compromiso organizacional alto radica en que está asociado directamente con principales resultados organizacionales positivos como son la productividad, la satisfacción laboral, el absentismo, bajas tasas de rotación de personal, satisfacción de clientes externos, retención del talento humano, fuerte cultura corporativa, innovación, gestión excepcional, colaboradores con más salud y conciliación laboral (Ungoti, 2020). Y es así, que hoy en día, establecer un alto compromiso organizacional e involucramiento de los colaboradores es mayor que nunca, puesto que las organizaciones que no logran involucran a sus colaboradores tienen como resultado una productividad baja, altas tasas de rotación, mala comunicación, débil cultura corporativa, satisfacción laboral baja, fuga de talentos; los cuales perjudican a la consecución de los objetivos organizacionales.

En el caso del Perú, según el último informe de “Tendencias globales de Capital Humano 2015”, elaborado por Deloitte Perú, menciona que la falta de compromiso laboral es el principal problema que afronta el 87% de las empresas peruanas, siendo el mayor desafío de los directivos de Recursos Humanos lograr un alto compromiso organizacional de sus colaboradores; y esta problemática también se suscita porque en el Perú los altos directivos de las distintas organizaciones no dan la importancia necesaria a la tendencia de cultura y engagement, y esto se refleja en el estudio “Deloitte Business Confidence Report 2014”, donde se encontró que solo apenas el 49% de la alta gerencia de las organizaciones señaló estar comprometido con el desarrollo de habilidades de liderazgo en todos los niveles de la organización (Gestión, 2015).

En el ámbito de la región de Apurímac, la falta de compromiso organizacional también se manifiesta en las diferentes organizaciones, esto debido a los altos directivos tampoco dan la prioridad necesaria para desarrollar una fuerte cultura de compromiso organizacional. Tal es el caso de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo donde se ha observado que existe un bajo nivel de compromiso organizacional, donde se aprecia que el área de Recursos Humanos no desarrolla herramientas de gestión de talento que contribuyan a aumentar el nivel de compromiso organizacional. Uno de los factores determinantes en la creación y el sostenimiento de una cultura sólida de compromiso organizacional es la comunicación. Al respecto, Hernández et al. (2018), recalcan que la comunicación es un pilar fundamental para el funcionamiento interno de una organización, ya que esta ayuda a integrar las funciones gerenciales, y sobre todo representa un medio indispensable que ayuda a los directivos organizacionales a motivar y apoyar a los colaboradores a cumplir con las metas y objetivos de la organización. Cabe señalar que la comunicación interna además de ayudar a establecer las metas y objetivos organizacionales, sirve como un medio para dirigir, liderar, motivar y crear un ambiente en que los colaboradores quieran contribuir al desarrollo de una organización. En síntesis, una comunicación interna de baja implicación repercute de manera negativa en la construcción de una cultura de compromiso organizacional.

Y es así que la situación del probable bajo nivel de compromiso organizacional que se da dentro de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo es por la falta de una inclusión de una buena comunicación interna. Y es a partir de

la observación de esta problemática que se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022?, y como objetivo se plantea determinar el grado de relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022.

Finalmente, cabe destacar que la investigación se desarrolla con el fin de que los altos funcionarios y el área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo tomen las acciones necesarias para fortalecer la comunicación interna que ayude a consolidar y mantener a lo largo del tiempo un sólido compromiso organizacional que ayude a lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a tener una mejor competitividad, el cual será su sello diferencial de las demás municipalidades, convirtiéndose en un ejemplo a seguir por las otras instituciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?
- b. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?
- c. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial

En cuanto a la delimitación espacial, el presente trabajo de investigación se desarrolló en la siguiente ubicación geográfica:

Departamento : Apurímac
Provincia : Andahuaylas
Distrito : Andahuaylas
Unidad de análisis : Municipalidad Distrital de San Jerónimo

1.3.2. Delimitación temporal

Respecto a la delimitación temporal, la investigación realizó el estudio de las variables de comunicación interna y compromiso organizacional en un determinado tiempo que es el año 2022 en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

1.3.3. Delimitación teórica

En cuanto a la delimitación teórica, la investigación tomó en cuenta y abordará las teorías y principios que son concernientes a las variables de estudio, las mismas que son comunicación interna y compromiso organizacional para alcanzar el objetivo de la investigación.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica – científica

Este estudio realizó el tratamiento de diversas teorías respecto a las variables de estudio que son comunicación interna y compromiso organizacional a fin de resolver el problema de investigación planteado que es ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac 2022?; y cabe destacar así mismo que los resultados que se obtendrán servirán para contrastar la teoría con la realidad y consecuentemente estos serán de gran utilidad como antecedente teórico para otros trabajos de investigación que traten las variables de este estudio. En congruencia, la investigación a realizarse es de suma importancia porque pretende

mediante el tratamiento de diversas teorías resolver el problema de investigación que será de gran beneficio para ahondar y contrastar la teoría con la realidad.

En lo esencial se fundamenta en que la investigación a desarrollarse se encuadra dentro del tipo de investigación básica. Al respecto Carrasco (2017), señala que esta investigación es aquella que solo busca tratar las teorías científicas existentes con el fin de ahondar y profundizar dichas teorías acerca de la realidad más no tiene propósitos aplicativos inmediatos.

1.4.2. Justificación práctica

El trabajo de investigación surge a necesidad de que se ha visualizado un problema de investigación en cuanto a la relación existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, el cual se ha reflejado en su nivel de competitividad y es ahí donde la investigación a realizarse busca establecer el grado de relación entre la comunicación interna y el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la municipalidad.

Respecto a lo referido en el párrafo anterior se justifica en que el desarrollo de trabajo de investigación se realiza con el propósito de buscar resolver un problema de la realidad (Carrasco, 2017).

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación “Comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022”, empleó métodos, procedimientos e instrumentos científicos válidos y confiables, el cual garantizará que al ser empleados por otros trabajos de investigación con variables iguales resulten eficaces.

Por consiguiente, se fundamenta en que solo los trabajos de investigación que empleen métodos científicos válidos y confiables pueden garantizar resultados fidedignos (Carrasco, 2017).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas.
- b. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas.
- c. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

a. Vasco (2020), desarrolló la investigación: La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del Distrito de Salud Salcedo 05D06 Salcedo, para obtener el Título de Psicólogo General en la Carrera de Ciencias Psicológicas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica. La investigación tuvo como objetivo general investigar la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los colaboradores del Distrito de Salud Salcedo para lo cual se realizó una investigación cualitativa descriptiva con un enfoque cuali-cuantitativo del tipo correlación de diseño no experimental transversal, en donde la población estuvo constituida por 260 funcionarios del Distrito de Salud 05D06, mismos que fueron tomados como muestra no probabilística del estudio, así mismo, como instrumento de investigación se tuvo el tes psicométrico y para garantizar la confiabilidad y validez del instrumento se utilizó el alfa de Cronbach y finalmente para investigar la relación de las variables se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Con un resultado del estadígrafo Chi cuadrado de 0,711 se acepta la hipótesis nula, la cual indica que la comunicación interna no influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de Salud 05D06 Salcedo.
- Se determinó que una población mínima de colaboradores presenta un nivel alto de comunicación, mientras que más de la cuarta parte presenta un nivel medio de comunicación y más de la mitad de los colaboradores tienen un nivel bajo de comunicación organizacional.
- Al respecto del compromiso organizacional se determinó que menos de las tres cuartas partes de los colaboradores tiene un compromiso organizacional promedio con la institución lo que representa que el colaborador tiene una moderada orientación

afectiva, por otra parte más de la cuarta parte de la población tiene un compromiso organizacional bajo, lo significa que los colaboradores de la institución tienen una deficiente orientación afectiva, demostrando una baja identificación y limitado apego emocional institucional.

- En síntesis, se determinó que la población de estudio no presenta una excelente orientación afectiva con la institución, el cual se da porque la organización no satisface sus necesidades psicológicas y expectativas.

b. Por otro lado, Lara (2019), realizó la investigación denominada: La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la Universidad Tecnológica Indoamérica, extensión Quito, para obtener el título de Psicóloga General en la Carrera de psicología de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica. El estudio tuvo como objetivo general analizar la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la Universidad Tecnológica Indoamérica extensión Quito, y para lo cual se desarrollo una investigación de campo de tipo analítica de un enfoque cuali-cuantitativo. La población de la investigación estuvo constituida por 67 servidores del área administrativa, misma que represento la muestra no probabilística del estudio, así mismo, el instrumento de investigación fue el Tes de comunicación organizacional y como técnica se empleo la encuesta y cabe señalar que para garantizar la confiabilidad del instrumento de investigación se utilizó el alfa de Crobach y mientras que para determinar la relación de las variables de estudio se empleó el estadigráfo Chi cuadrado. Esta investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Con un resultado del estadigráfo Chi cuadrado de $X^2 1,54 > gl 0,711$ se demostró que la comunicación organizacional si influye en el compromiso organizacional de los servidores administrativos, lo que significa que los diferentes flujos de comunicación organizacional tienen una relación significativa para generar un compromiso afectivo con la institución.

- De acuerdo al test de comunicación organizacional se constato que los colaboradores administrativos presentan los tres tipos de comunicación, pero con mayor predominancia la comunicación descendente por los las politicas de trabajo, en concordancia la comunicación ascendente tiene menos predominación y la comunicación horizontal solo se desarrolla para trabajar en equipo.
 - En referencia al tipo de compromiso que predomina en la institución según el test de compromiso organizacional se encontró que el personal administrativo tiene un compromiso normativo con la organización, lo cual indica que los colaboradores administrativos de la universidad contribuyen al cumplimiento de los logros organizacionales porque se encuentran normados moralmente por los beneficios retribuidos por la institución. Por consecuencia el compromiso afectivo y de continuidad son deficientes.
- c. Según la perspectiva de López (2016), quien desarrolló la investigación: Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil, para obtener el Título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos en la Facultad de Ecología Humana, Educación y Desarrollo en la Universidad Casa Grande. La investigación se realizó con el objetivo de explorar y describir la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación organizacional con la comunicación interna y el compromiso de los colaboradores de una universidad privada de Guayaquil para lo cual se desarrollo una investigación correlacional de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal, donde la población de estudio estuvo constituido por 156 colaboradores de la universidad de Guayaquil de la cual se tomo una muestra de 103 colaboradores mediante el método de muestreo simple, así mismo, como instrumento de medición se utilizó el cuestionario para ambas variables de estudio y finalmente para determinar la relación entre las variables se empleo el coeficiente de Pearson. El estudio llego a las principales conclusiones:
- Con un coeficiente de Pearson de $r=0.17$, que está en el rango de $0 < r \leq 0$, se determinó que existe una correlación positiva débil entre las variables de comunicación e identificación organizacional. En

concordancia la comunicación organizacional se relaciona positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de Educación superior de la ciudad de Guayaquil.

- Con un resultado del coeficiente de Pearson de $R=0,69$ dentro del rango de $0.5 < r < 0.8$, se constato que existe una relación positiva moderada entre las variables compromiso e identificación organizacional.
- d. Finalmente, Rojas (2011), realizó el artículo científico: La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones, para la Revista Nacional de Administración. El artículo tuvo como objetivo general diagnosticar y postular algunas recomendaciones que ayuden a generar un compromiso de los colaboradores hacia las labores de la organización, los cuales contribuyan a la buena toma de decisiones, la consolidación de políticas de trabajo que ayuden a desarrollar una identidad organizacional que integre al personal, y en donde la organización delimite y de conocer los roles de los colaboradores, satisfaga sus necesidades, los motiven, mejoren su calidad de vida, generen una buena sinergia de trabajo, descentralicen funciones, maximicen todas sus oportunidades, reduzcan los conflictos, mejoren la comunicación interna, establezcan mejores adaptaciones al cambio, consoliden un sentido de pertenencia que aumente la productividad de los procesos y del recurso humano de Amanco Costa Rica. Para redactar dicho artículo se realizó un estudio exploratorio donde se tomo como fundamentos las fuentes primarias y fuentes secundarias, así mismo para profundizar la investigación se empleo como instrumento de investigación el cuestionario estructurado y como técnica las entrevistas estructuradas con una guía de preguntas. La población de estudio estuvo constituida por toda la población de la empresa Amanco Costa Rica del cuál se tomo una muestra aleatorio estratificado. El estudio tuvo las siguientes conclusiones:
- Se determinó que la comunicación interna debe ser tratada como un proceso sistematico, multidireccional, eficiente, eficaz y coherente, donde se analice a los diferentes públicos internos de la organización para determinar las necesidades y potencialidades de

los colaboradores para direccionar el esfuerzo conjunto al logro de los objetivos.

- Se constato que la comunicación interna permite a todos los colaboradores a conocer a profundidad a la organización a la cual pertenece, las funciones que deben desempeñar el y sus demás compañeros, la importancia de sus funciones en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Se concluyó que la comunicación es importante para integrar a los colaboradores fortaleciendo la cultura organizacional.

2.1.2. Antecedentes nacionales

a. Góngora (2020), en la investigación: Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019, para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo como propósito principal determinar la relación entre la comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador para lo cual desarrollo una investigación correlacional de un enfoque cuantitativo de tipo básica de un diseño no experimental – transversal. Del total de la población de estudio se tomo una muestra censal de 80 docentes a los cuales se le aplico un cuestionario mediante la técnica de la encuesta, así mismo, para garantizar la confiabilidad y validez del instrumento de investigación se empleo el estadígrafo alpha de Cronbach y finalmente para determinar la relación de las variables se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman. Dicho estudio llego a las siguientes conclusiones:

- Con un resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,576 y un nivel de significancia bilateral de 0,01 se constató que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019.

- Del mismo modo con un resultado del estadígrafo de rho de Spearman de 0,579 con un nivel de significancia bilateral de 0,01 se ratifico que existe una relación positiva moderada entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional.
 - Así mismo, con un resultado de 0,579 con un nivel de significancia bilateral de 0,01 se evidencio que existe una relación positiva moderada entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional.
 - Y finalmente se corroboro con un resultado de 0,572 con un nivel de significancia 0,01 bilateral que existe una relación positiva moderada entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional.
- b. Por otro lado, Sisniegas (2020), elaboró la investigación denominada: Relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, 2010 – 2019: Una revisión sistemática, para obtener el grado académico de Bachiller en Administración en la Carrera de Administración de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte. El propósito principal del estudio fue conocer la relación que existe entre la la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional para lo cual desarrollo una investigación básica descriptiva mediante la revisión sistemática desde los años 2010 – 2019 de los repositorios digitales que contengan las variables de estudio, cabe señalar que para realizar el análisis se tomó como muestra un total de 22 trabajos de investigación que tuvieron como objeto de estudio conocer la relación que existía entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Este análisis sistemático llego a las siguientes conclusiones:
- En los estudios analizados se encontró en su mayoría que existe una relación positiva entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional.
 - Así mismo, en los estudios se encontró que la comunicación interna contribuye a construir un compromiso organizacional trayendo como beneficios productividad, e identidad organizacional.
 - Y finalmente, se constató que la comunicación interna al influir en el compromiso organizacional ayuda a las organizaciones a

desarrollar una mayor competitividad y elevar el desempeño de los colaboradores.

c. Consecuentemente, Ramírez y Zuta (2020), realizaron el estudio denominado: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo general describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista para lo cual desarrollo una investigación del tipo básico con un nivel descriptivo correlacional de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal. La población de la investigación estuvo conformado por 127 colaboradores de la municipalidad los cuales constituyeron a la vez la muestra no probabilística del estudio, al cual se les aplico un cuestionario de 18 ítems de preguntas para ambas variables mediante la técnica de la encuesta, cabe enfatizar que los instrumentos de investigación fueron validados por un juicio de expertos y a la vez se garantizo su confiabilidad y validez mediante el estadígrafo alfa de Crobach y consecuentemente para determinar la relación entre las variables se empleo el coeficiente de correlación rho de Spearman. La investigación concluyó los siguientes:

- Respecto al objetivo general, con un resultado del estadígrafo rho de Spearman de 0,565 y un nivel de significancia de 0,000 se corroboró que existe una relación positiva moderada entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.
- Seguidamente con un resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0,891 y un nivel de significancia de 0,000 se determinó que existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo en la unidad de análisis.
- Conjuntamente con un resultado de 0,288 y un nivel de significancia de 0,001 del estadígrafo rho de Spearman se estableció que existe

una correlación positiva débil entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad en la unidad de estudio.

- Finalmente, con un resultado del coeficiente rho de Spearman de 0,156 y un nivel de significancia de 0,081 se determinó que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo.

d. Finalmente, Barral (2018), desarrolló la investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo. La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la unidad de análisis para lo cual desarrollo una investigación aplicada de un nivel correlacional de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transversal con un método hipotético deductivo, la población de estudio estuvo constituida por un total de 46 colaboradores de la institución universitaria, misma que constituyo la muestra no probabilística de la investigación a la cual se le aplico el cuestionario como instrumento de investigación mediante la técnica de la encuesta guiada, así mismo, el cuestionario fue validado por el juicio de expertos y el estadígrafo alfa de Cronbach para garantizar su confiabilidad y validez y consecuentemente para determinar la relación de la variables de estudio se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman. La tesis llevo a las siguientes conclusiones:

- Con respecto al objetivo general con un resultado de 0,552 y un nivel de significancia de 0,01 bilateral del estadígrafo rho de Spearman se verifico que existe una correlación positiva significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.
- Consecuentemente con un resultado de 0,535 y un nivel de significancia de 0,01 bilateral del estadígrafo rho de Spearman se identificó que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la unidad de

análisis.

- Así mismo, con un resultado de 0,402 del estadígrafo rho de Spearman y con un nivel de significancia bilateral de 0,01 se estableció que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo.
- Seguidamente con un resultado del coeficiente de correlación de 0,051 y un nivel de significancia bilateral de 0,734 se mostró que no existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo.

2.1.3. Antecedentes locales

a. Alhuay (2019), realizó la investigación: Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. La tesis tuvo como propósito general evaluar el nivel del compromiso organizacional del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas para lo cual desarrollo una investigación del tipo básico de un nivel descriptivo de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, donde la población estuvo conformado por un total de 95 trabajadores nombrados misma que constituyo la muestra no probabilística del estudio al cual se le realizó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta guiada, así mismo, para garantizar la fiabilidad y validez del instrumento de investigación se realizo mediante el juicio de expertos y el estadígrafo alfa de Cronbach. La tesis entre sus conclusiones afirmo que:

- La comunicación organizacional juega un papel crucial en la creación y consolidación del compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, y esto se fundamenta en que los colaboradores solo se comprometen cuando la organización los involucra, dándoles a conocer su misión, visión, valores, metas, objetivos y estrategias organizacionales, el cual solo se logra mediante la comunicación.
- La comunicación interna y la motivación intrínseca son factores

esenciales para fomentar la participación y el involucramiento de los trabajadores hacia el direccionamiento de sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales y consecuentemente a contribuir a la competitividad.

b. Seguidamente, De la Cruz (2018), elaboró la investigación: Factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, Provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2016-2018, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. La tesis tuvo como objetivo general describir cuales son los factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en el personal de la Administración del Local de Agua Bajo Apurímac Pampas, para lo cual se realizó un estudio del tipo básico con un enfoque cuantitativo de un nivel de investigación descriptivo de un diseño no experimental longitudinal, en la cual la población de estudio estuvo conformado por total de 45 colaboradores administrativos de la institución, misma que represento la muestra no probabilística del estudio, al cuál se le aplicó el cuestionario como instrumento de investigación mediante la aplicación de la técnica de entrevista. Cabe precisar la validez y confiabilidad del instrumento fue garantizado mediante el alfa de Cronbach. La investigación llegó a las principales conclusiones:

- Los factores del comportamiento organizacional que determinan la productividad en la Administración Local de Agua Bajo Apurímac Pampas son la cultura organizacional, el liderazgo, la satisfacción laboral, la motivación y la comunicación.
- Los colaboradores Administrativos de la Institución presentan una débil identificación con la institución porque sienten que no les toma en cuenta en los nuevos procesos de la misma.
- La comunicación constituye un elemento fundamental para desarrollar, consolidar y mantener a lo largo del tiempo una adecuada cultura organizacional, liderazgo, satisfacción laboral y motivación factores que determinan la productividad

organizacional.

- Finalmente, se encontro que dentro de la institución no existe una buena y adecuada comunicación interna lo cual conlleva a los colaboradores a sentirse ignorados por la organización el cual lejos de que sientan identificación organizacional realizan su trabajo por la responsabilidad de solo cumplir, esto perjudica a la competitividad y el logro institucional.
- c. Asimismo, López (2015), en su tesis titulada: La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2014, Tesis que desarrollo para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. El objetivo principal del estudio fue argumentar la comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, para lo cual desarrollo una investigación del tipo basico con un nivel de investigación descriptivo de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, y en donde la población de estudio estuvo constituido por un total de 245 trabajadores del cual se selecciono una muestra estratificada de 130 trabajadores entre nombrados, CAS y contratados a plazo fijo. Como instrumento de investigación se aplicó el cuestionario mediante la técnica de la encuesta guiada, Así mismo, la investigación concluyo los siguientes:
- Mediante la aplicación del instrumento de investigación se constato que dentro de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas existe una comunicación débil por lo que la comunicación organizacional no constituye una ventaja competitiva para la institución.
 - La comunicación organizacional representaría una ventaja competitiva si los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas la considerarían un elemento primordial para la consecución de los objetivos organizacionales.
 - Y finalmente la comunicación organizacional según la investigación es crucial para generar un sentido de identificación y compromiso del colaborador con la organización para motivar al primero a redirigir

su desempeño al cumplimiento de los objetivos organizacionales que contribuyan a generar y mantener una ventaja competitiva a lo largo del tiempo

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación interna

El arte de comunicar se ha convertido con el transcurso del tiempo y con la evolución de las estructuras y dinámicas sociales, en un trabajo sistemático y organizado orientado a la concreción de objetivos específicos en el ámbito de las organizaciones. La comunicación como un sistema integrado es hoy una variable fundamental del complejo y multifacético entretejido organizacional que sostiene el proyecto estratégico de las empresas. (Cuervo, 2009, p. 61)

Por lo referido, se afirma que la comunicación interna juega un rol crucial en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, aumentando sus beneficios.

García (1998), refiere que la comunicación interna es una herramienta y un medio para alcanzar los objetivos organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa, y al mismo tiempo representa un recurso insustituible para desarrollar las nuevas competencias que conllevan el contrato psicológico que hoy vincula a los colaboradores con las organizaciones para lograr en ellos un espíritu de participación que contribuya al aumento de los beneficios de ambas partes.

Así mismo, Cuervo (2009), señala que la comunicación interna es la forma en como se relacionan las personas que comparten un entorno laboral y cultural, y esta comunicación esta influenciado por los factores: personas, organización y el entorno. De igual manera Publicaciones Vértice S.L. (2008), menciona que la comunicación interna es aquella comunicación que esta orientado al público interno que es el conjunto de individuos que conforman una organización y se desarrolla con el fin de permitir el alineamiento de los esfuerzos de todos sus integrantes para alcanzar los objetivos organizacionales que contribuyan a generar beneficios mutuos. Con estas afirmaciones también concuerda Díez

(2006), quien define a la comunicación interna como “un conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (p. 34).

En este sentido se afirma, que la comunicación interna es el conjunto de mecanismos y canales que utiliza la organización para entablar vínculos con su público interno, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos al desarrollo y realización un proyecto común que beneficie a ambas partes

2.2.1.1. Definición de comunicación interna

La comunicación interna representa el conjunto de mecanismos y actividades desarrollados e implementados por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus colaboradores, a través del uso de diferentes canales y medios de comunicación, con el objetivo de alinear el esfuerzo de todos sus integrantes y comprometerlos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.1.2. Beneficios del desarrollo de una adecuada comunicación interna

Díez (2006), menciona que desarrollar y mantener una adecuada comunicación interna organizacional trae los siguientes beneficios:

- Implica, genera confianza y motiva a los colaboradores.
- Crea una cultura de identificación de los colaboradores con la empresa.
- Mejora el clima laboral, eliminando la creación de rumores.
- Permite obtener sugerencias de los colaboradores que ayuden a la organización.

2.2.1.3. Objetivos del área de comunicación organizacional interna

El objetivo principal del área de comunicación interna es:

Respaldar el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo la identificación de los colaboradores con la empresa, proporcionándoles, información relevante, suficiente y oportuna, reforzando su integración, y generando en ellos una imagen

favorable de la organización y de sus productos y servicios (Andrade, 2005, p. 23).

Cabe señalar que este objetivo general comprende cuatro subobjetivos específicos que son:

- Identificación: El área de comunicación interna debe de promover que los colaboradores se identifiquen con la organización, creando un sentido de pertenencia contribuyendo a crear un compromiso con la organización.
- Información: Así mismo, el área de comunicación interna debe de asegurarse que todos los colaboradores cuenten con la información suficiente, oportuna y confiable que les permita conocer los acontecimientos importantes que suceden en la organización para desempeñar su trabajo de manera óptima.
- Integración: El responsable de la comunicación interna debe fomentar la integración entre los colaboradores para que estos puedan alinearse con la visión estratégica de la organización.
- Imagen: Y finalmente, el área de comunicación interna debe proyectar una imagen intachable y favorable tanto de la organización como de los productos y servicios que ofrece hacia sus colaboradores que sea congruente con la imagen que proyecta hacia el entorno externo (Andrade, 2005).

Andrade (2005), enfatiza que el responsable del área de comunicación interna para lograr el objetivo general de la comunicación interna debe diseñar y aplicar herramientas que ayuden a conocer el estado constante de la comunicación dentro de la empresa, así como evaluar si todos los esfuerzos realizados para mejorarlo están teniendo efectividad.

2.2.1.4. Objetivos del área de comunicación organizacional interna

En cuanto a los tipos de comunicación que se pueden dar dentro de una organización tenemos:

- Comunicación formal: Tipo de comunicación que es planificada, sistemática y delineada por la organización; que trata asuntos principalmente laborales utilizando los medios y canales oficiales instituidos por la organización, resultan ser más lentas que la

comunicación informal porque siguen el cumplimiento de ciertas directrices (Brandolini, Gonzáles y Hopkins, 2009). Dentro de los tipos de comunicación formal tenemos:

- Comunicación descendente: Comunicación formal que fluye desde las altas áreas directivas de la organización hacia las áreas inferiores de la misma utilizando canales oficiales. Brandolini et al. (2009), recalcan que esta comunicación persigue el objetivo de que todos los colaboradores conozcan y se involucren con los principios y metas de la organización, fortaleciendo el compromiso, los roles jerárquicos que ayuden a mejorar el desempeño organizacional.
- Comunicación ascendente: Tipo de comunicación que se da desde las áreas inferiores hacia las áreas directivas de la organización siguiendo los canales oficiales de comunicación. Brandolini et al. (2009), indican que mediante este tipo de comunicación los colaboradores tienen la posibilidad de dar a conocer sus puntos de vista acerca del trabajo que desempeñan hacia sus superiores inmediatos. El objetivo de esta comunicación es involucrar a todos los colaboradores para que se sientan protagonistas de las actividades y de los objetivos organizacionales, creando una cultura de identificación con la organización.
- Comunicación oblicuas o transversales: Brandolini et al. (2009), mencionan que esta comunicación es aquella que no solo se da entre los niveles jerárquicos, sino también con las distintas áreas de la organización, las cuales comparten funciones. El objetivo de este tipo de comunicación es modificar ciertos comportamientos, elevar el espíritu de trabajo en equipo, aumentar el desempeño laboral, mejorar la productividad, elevar la satisfacción laboral para incrementar la competitividad y el potencial creativo e innovador de los colaboradores.
- Comunicación informal: Constituye aquella comunicación que no utiliza los canales y medios oficiales definidos por la organización para abordar aspectos laborales, y tienen la ventaja de divulgarse de manera más rápida que la comunicación formal; este tipo de comunicación puede generar malentendidos y rumores que perjudiquen a la organización (Brandolini et al. 2009)

2.2.1.5. Tipos de necesidades de información del colaborador

En la mayoría de los casos en que una organización no logra alcanzar sus objetivos organizacionales es por una deficiente comunicación interna que se da en la organización, donde los empleados no cuentan con la información oportuna y necesaria. Andrade (2005), señala que son tres tipos de información que requieren los empleados y que deben ser gestionadas por la comunicación interna.

Información relacionada con lo que la organización es y hace: Andrade (2005), menciona que el responsable de la comunicación interna debe de garantizar que los colaboradores reciban información de manera oportuna y correcta sobre todo lo referido a la organización como son:

- Cultura organizacional (visión, misión, valores, principios).
- Metas, objetivos y estrategias de la organización.
- Resultados obtenidos.
- Estructura de la organización.
- Principales proyectos.
- Eventos, actividades y noticias relevantes de la organización.
- Productos y servicios ofertados por la organización.
- Entorno, mercado y competencia de la organización.
- Centros de trabajo.
- Tecnología.
- Historia.
- Reconocimientos.

Información relacionada con el puesto de trabajo: Andrade (2005), señala que los colaboradores para poder integrarse y comprometerse con su trabajo necesitan tener información acerca del puesto de trabajo, sus funciones y responsabilidades, los parámetros bajo los cuales va ser evaluado su desempeño y la forma en como consideran que han desarrollado su trabajo.

- Políticas de trabajo.
- Procedimientos.
- Funciones y responsabilidades de cada área de la organización.
- Cambios de estructura.
- Ingresos y salidas de personal.
- Programas de capacitación y desarrollo que brinda la organización.

- Decisiones relevantes que toma la dirección de la organización.

Información relacionada sobre las condiciones de su trabajo: Al respecto, Andrade (2005), señala que los colaboradores requieren saber toda la información acerca de las condiciones de trabajo, ya que todo aquello repercutirá de manera directa e indirectamente en su bienestar profesional personal y familiar y dependerá de esos factores que el colaborador se involucre y comprometa con la organización.

- Prestaciones y beneficios.
- Seguridad e higiene.
- Reglas y disposiciones relacionadas con su puesto de trabajo.

En concordancia por lo expuesto por el autor, se sintetiza que los colaboradores tienen una gran gama de necesidades de información, las cuales deben de ser gestionadas y brindadas de manera oportuna y asertiva por el responsable de la comunicación interna para los colaboradores se sientan tomados en cuenta y se comprometan con la organización

2.2.1.6. La comunicación interna y la cohesión cultural

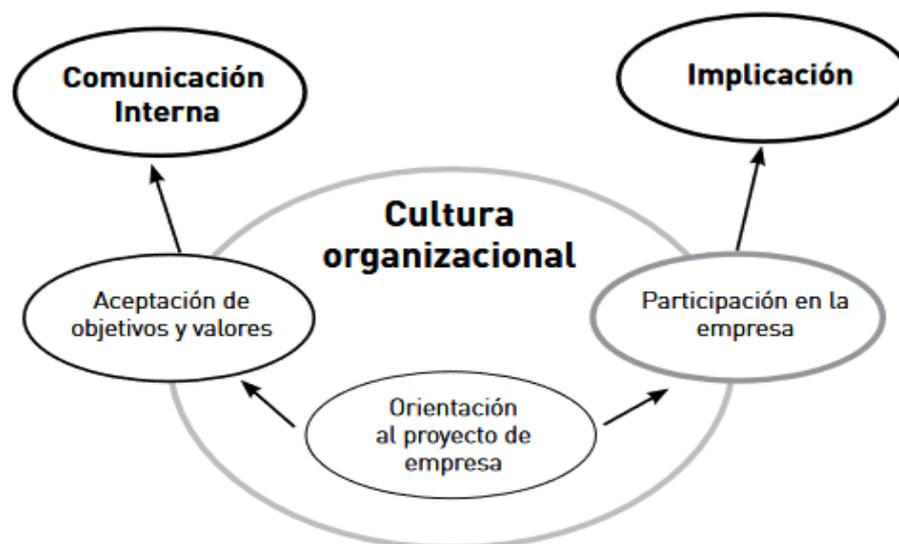
Las organizaciones representan un ente social, donde interactúan las personas entre sí y utilizan recursos diversos con el fin de lograr determinados objetivos y metas. Es decir, la organización viene a ser un espacio de interacción entre las personas que da como resultado la creación de su propia cultura. Al respecto, Andrade (2005), señala que es en este contexto en que la comunicación interna son una base fundamental para la construcción y consolidación de la cultura de la organización, y el cual radica en que la comunicación interna tiene como objetivo principal el de fortalecer e integrar en todos los niveles una sólida cultura organizacional.

Por lo referido, se define que la comunicación interna viene a ser un medio que a partir de la emisión y circulación de mensajes claves (Misión, visión, objetivos, valores, filosofía, entre otros.) hacia sus colaboradores constituyen la base para la formación de una determinada cultura organizacional. "La comunicación interna establece una forma de compromiso del empleado con las formas de actuar de la organización y

al mismo tiempo, resulta un marco integrador y de cohesión social (Brandolini et al., 2009, p. 28).

Figura 1

Comunicación interna y cultura organizacional



Nota. La figura muestra que la comunicación interna es la base para generar una cultura organizacional participativa en el que puedan consolidarse valores compartidos por toda la empresa. Fuente: Comunicación interna (2008)

2.2.1.7. Importancia de la comunicación interna en la organización

La importancia de la comunicación interna dentro de la organización radica en que permite el alineamiento del esfuerzo de todos los colaboradores a través de la articulación de relaciones entre los diferentes departamentos de la organización para lograr los objetivos organizacionales que contribuyen al beneficio de ambas partes (Publicaciones Vértice S.L, 2008). Cabe señalar que la gestión de una comunicación eficaz fomenta el desarrollo de un mejor desempeño y promueve la satisfacción del colaborador, el cual se da cuando los colaboradores obtienen la información requerida de manera oportuna y correcta.

2.2.1.8. Características del comunicador de la comunicación interna

Teniendo en cuenta que la comunicación interna juega un papel indispensable para facilitar y fortalecer el sentido de pertenencia,

identificación e involucramiento de los colaboradores hacia la organización es de vital importancia contar con buen comunicador organizacional.

Según la Universidad Nacional de La Plata (2020), el comunicador organizacional siempre debe estar atento y acompañando el proceso de gestión de la comunicación interna de la organización apuntando siempre a mejorar y optimizar las formas de comunicación y relaciones de los colaboradores para contribuir a integrar al personal, brindar habilidades, conocimientos y acompañar el involucramiento y la escucha activa que conlleven a alcanzar los objetivos organizacionales. Así mismo, menciona que el comunicador organizacional debe contar con las siguientes características:

- Profesional con formación, conocimiento y experiencia en el diseño, gestión, ejecución y evaluación de la comunicación en organizaciones.
- Contar con habilidades para relacionarse con su entorno, que inspire confianza y respeto.
- Saber escuchar.
- Poseer la habilidad para la oratoria y redacción.
- Tener la habilidad de identificar facilitadores y líderes de la comunicación dentro de la organización.
- Habilidades personales.
- Ser creativo e innovador.
- Ser atentos para poder conocer la realidad de la empresa.
- Tener empatía, creatividad, proactividad, confiabilidad, flexibilidad, resiliencia y capacidad de trabajo en equipo.
- Tener una visión estratégica, capacidad de liderazgo y manejo de presupuestos y costos.
- Ser competente en la producción e interpretación de mensajes.

2.2.1.9. Funciones del comunicador organizacional

Las funciones del comunicador organizacional representan el conjunto de responsabilidades que deben de cumplir para se desarrolle una buena comunicación interna dentro de la organización.

Al respecto, la Universidad Nacional de la Plata (2020), el comunicador de la comunicación interna tiene las siguientes funciones:

- Facilitar las interacciones entre quienes integran la organización para integrarlos con una visión integral.
- Diagnosticar, diseñar, implementar un plan de comunicación interna y a la vez realizar un constante seguimiento para garantizar que todos los miembros de la organización tengan la información necesaria y oportuna.
- Elaborar estrategias comunicativas a medida de la organización.
- Conocer los recursos y abordajes necesarios para alcanzar las metas.
- Identificar los objetivos claves de la organización.
- Reconocer a los diferentes públicos destinatarios.
- Definir los parámetros, sistemas de medición y seguimiento de las estrategias implantadas.
- Promover el involucramiento de los colaboradores en el proceso comunicativo.
- Manejar y utilizar herramientas metodológicas de gestión.
- Manejar, seleccionar y utilizar de manera adecuada y asertiva los medios de comunicación.
- Diagnosticar las necesidades y posibilidades de comunicación dentro de la organización.
- Planificar, diseñar y gestionar estrategias creativas e innovadoras que solucionen problemas de comunicación que afecten a la productividad y competitividad de la organización.
- Manejar las nuevas tecnologías.
- Trabajar de manera individual y en equipo de manera asertiva.
- Fomentar modelos de liderazgo dialógicos, transversales y positivos que contribuyan a fortalecer la confianza y el sentido de pertenencia.
- Impulsar una cultura de compromiso donde se recree la identidad organizacional.

2.2.1.10. Canales de la comunicación interna

Los canales de la comunicación interna constituyen el conjunto de medios tanto físicos o virtuales que se utilizan para comunicar dentro de la organización y esta es respaldada por la misma. Al respecto, Cuervo (2009), señala que los medios más utilizados para la comunicación interna dentro de las organizaciones son las siguientes:

La revista interna

Medio tradicional de alcance masivo por excelencia porque llega a todos los niveles de la organización (Cuervo, 2009). Su propósito es mantener informado sobre temas vigentes de la organización.

Los manuales

Constituyen un medio para brindar una información específica sobre un producto, planificaciones anuales, estrategias, resúmenes estadísticos, memorias, balances y entre otros; en este sentido es una herramienta valiosa para transmitir información a los colaboradores por lo que requiere ser desarrollado cuidadosamente para lograr un diseño con un alto valor (Cuervo, 2009).

Los videos

Son medios utilizados para informar cuando una organización tiene sedes en diferentes ubicaciones geograficas; cabe resaltar que el impacto audiovisual de los videos es difícilmente superado por otros medios, esto se debe a que las personas poseen habilidades altas de recordar videos en dinamismo y brevedad (Cuervo, 2009).

Los e-mails

Representan vías rápidas de comunicación de noticias importantes y urgentes y brindan la posibilidad de segmentar generando listas de envío de correo, su gran desventaja es que tienen escasa recordación y generan altos flujos de tráfico del correo generando saturación del medio (Cuervo, 2009).

Folletería, cartas y mailing

Constituyen medios de soporte a comunicaciones realizadas en conjunto con otros medios; así mismo, las cartas y folletos son medios ventajosos en cuando a temas de costo de producción respecto a otros medios gráficos como los manuales y las revistas internas(Cuervo, 2009).

Afiches, gigantografías y carteles

Son medios de comunicación interna mayormente utilizados por las grandes organizaciones que cuentan con grandes ambientes, en donde suelen colocar una red de carteles exclusivas para mantener comunicado a sus colaboradores y están deben estar en constante

renovación para mantener el propósito de comunicación y efectividad del canal (Cuervo, 2009).

Intranet

Es un medio de comunicación, que constituye una red informática interna de una organización en la que se comparten información, sistemas operativos o servicios de computación y su mayor ventaja es que es de disponibilidad inmediata (Cuervo, 2009)

2.2.1.11. Dimensiones de la comunicación interna

Reyes (2012), señala que la comunicación interna esta conformado por cuatro dimensiones que son:

Dimensión 1: El vínculo

Reyes (2012), señala que esta dimensión trata de la necesidad de establecer vínculos, afectos y relaciones entre el colaborador y la organización, así como con todas las personas que trabajan dentro de la organización. Así mismo, recalca que para crear un vínculo fuerte del colaborador hacia la organización, está debe mediante la comunicación interna hacer sentir al colaborador valorado y respetado. En síntesis, el vínculo se logra cuando existe reciprocidad entre la organización y los colaboradores, aquellas organizaciones que hacen y entregan una propuesta de valor atractiva hacia sus colaboradores tendran mayores niveles de afecto a diferencia de las organizaciones que no lo hacen.

Acotando a la dimensión Reyes (2020), menciona que esta dimensión esta conformado por tres subgrupos que son:

- El desarrollo profesional: Gestión del desempeño, el reconocimiento, las compensaciones, la formación.
- El desarrollo familiar: Calidad de vida, beneficios, equilibrio de vida personal – laboral y recreación.
- Entorno laboral: Personas que interactúan con el empleador.

En concordancia, la dimensión inculo juega un papel crucial para que los colaboradores se comprometan con el logro de los objetivos organizacionales y por eso vital desarrollar una gestión de comunicación

interna que fortalezca de manera positiva el vínculo colaborador y organización.

Dimensión 2: Efectividad.

Esta dimensión esta relacionada con la necesidad de sentido o propósito y corresponde a las conductas, el principio comunicacional clave de esta dimensión es construir un sentido de identificación de los colaboradores con la organización, con el objetivo de lograr que tengan comportamientos que se alinien a alcanzar los objetivos estrategicos que se definieron (Reyes, 2020). En sintesis, esta dimensión busca que los colaboradores se identifiquen y alinien con los propósitos de la organización para generar en ellos acciones que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales así como de la competitividad. Esta dimensión esta conformado por:

- Visión
- Estrategias – objetivos.
- Desempeño y logros.
- Posicionamiento y administración.

Dimensión 3: Orgullo

Esta dimensión esta relacionado con la necesidad de entregar un beneficio a la comunidad o sociedad; la clave comunicacional de esta dimensión es lograr la validación social, el cual consiste en que los colaboradores se sientan orgullosos de pertenecer a una organización con una buena reputación que contribuya a la sociedad (Reyes, 2020). Por lo expuesto, esta dimensión trata de la interacción que tienen la organización y sus colaboradores con su entorno.

Dimensión 4: Identidad

Esta dimensión esta relacionado con la necesidad que tiene un individuo de ser parte de un grupo humano con características particulares, y es ahí donde la comunicación interna debe vincular a todos los miembros de la organización a una cultura solida que los identifique (Reyes, 2020). Esta dimensión esta conformado por los subgrupos:

- Valores: Excelencia, calidad, innovación
- Creencias: ética

2.2.1.12. Planificación de las comunicaciones internas

Considerando que la comunicación interna representa una herramienta imprescindible para el éxito de una organización es de vital importancia realizar un plan de comunicación interna.

Brandolini et al. (2009), señalan que desarrollar una comunicación interna resulta más difícil que la comunicación externa, esto debido a que a el público interno conoce muy bien a la organización a la que pertenece, cuales son sus defectos, carencias y problemas; y es por eso que se debe de implementar estrategias de comunicación que deben de partir de un buen plan de comunicación interna correctamente realizado y diseñado para mantener unido a los miembros de la organización y permitir obtener mejores resultados.

Cinco instancias necesarias para desarrollar una comunicación internas

- Etapa de pre-diagnóstico: Etapa que constituye un primer acercamiento a la organización para obtener información relevante de la misma, que ayudara realizar la etapa de diagnostico con relación a la comunicación interna de la organización (Brandolini et al.,2009).
- Etapa de diagnóstico: Constituye uno de los primeros pasos para desarrollar estrategias de comunicación interna y consiste en la investigación y el análisis de la situación comunicativa de la organización a través de la aplicación de instrumentos de medición como la auditoría de comunicación interna, encuestas o entrevistas (Brandolini et al., 2009). Cabe mencionar que esta etapa es de vital importancia porque permite conocer con mayor precisión las carencias y problemas comunicativos de la organización y este análisis permitirá crear estrategias y herramientas comunicativas.
- Etapa de planificación: Para desarrollar un exitoso plan de comunicaciones internas se debe de contar con un buen plantel de comunicadores internos. Esta etapa consiste en desarrollar un buen plan estratégico de comunicación interna en base a los resultados obtenidos en el proceso de diagnostico de la comunicación interna de la organización, es decir, el plan a desarrollar debe de cubrir las necesidades de información encontradas (Brandolini et al., 2009). Y es en esta etapa que se definen los objetivos que se desean obtener,

así como las estrategias que se emplearán para alcanzarlos y todo ello tomando en cuenta las necesidades encontradas en la etapa de diagnóstico.

- Etapa de ejecución: Etapa donde se implementa el plan de comunicación interna en la organización y donde se ejecutan todas las acciones y estrategias contempladas en el plan, y el cual implica capacitaciones, desarrollo de canales de comunicación interna, reuniones y entre otros (Brandolini et al., 2009).
- Etapa de seguimiento: Constituye la etapa que se encarga de realizar el control del funcionamiento del plan de comunicación interna para garantizar que todas las estrategias y acciones encaminadas estén realizando de la mejor forma para arantizar el logro de los objetivos del plan de comunicación interna (Brandolini et al., 2009).

En consecución por lo expuesto, se afirma que es vital desarrollar un buen plan de comunicaciones internas en la organización porque solo así se lograra que los colaboradores desarrollen un sentimiento de pertenencia con la visión, misión, valores, objetivos de la organización y esto asegurara su éxito en el desenvolvimiento dentro del mercado competitivo.

2.2.2. Compromiso organizacional

En los últimos tiempos el concepto de compromiso organizacional ha ido cobrado una gran importancia en los directivos de las organizaciones. Los primeros estudios de compromiso organizacional comienzan en 1960, y fueron incrementándose con el transcurrir de los años, donde se plantearon diversas teorías por diferentes autores para poderlo entenderlo ya que el compromiso organizacional era un tema complejo y multidimensional (Coronado et al., 2020). Y es así que en 1965 que el compromiso organizacional comienza a ganar una gran relevancia tras una publicación realizada por Lodahl y Kejner donde exponieron que era importante lograr un compromiso organizacional para lograr la competitividad de la organización (Coll, 2020). Desde entonces el concepto de compromiso organizacional ha constituido un campo de estudio fundamental dentro del campo organizacional.

De las tantas teorías planteados por los diferentes autores, hasta el momento la teoría más aceptada es la propuesta por Meyer y Allen en los años 1990 – 1991, y esto se debe a que los postulados planteados por ellos ayudado a mejorar la competitividad de las organizaciones (Coll, 2020).

2.2.2.1. Concepto del compromiso organizacional

A continuación, se muestran las definiciones que tienen varios autores sobre compromiso organizacional.

Meyer y Allen (como se citó en Baez et al., 2018) definen al compromiso organizacional “como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, donde las expectativas de ambas partes son propias” (p. 15).

Amorós (2007), refiere al compromiso organizacional como “grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante” (p. 73).

Steers (como se citó en Galicia, 2001) señala que el compromiso organizacional es “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p. 6).

Reyero (2015). Plantea que el compromiso organizacional es la “Vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado – organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo” (s.p).

Ungoti (2020), señala que el compromiso organizacional “es el grado en que un empleado se siente apasionado por su trabajo y, por lo tanto, se esfuerza conscientemente por alcanzar sus objetivos laborales” (s.p).

Torres y Díaz (2012), define al compromiso organizacional como “el grado de identificación que posee un empleado con su organización; así como el deseo de seguir participando activamente en ella” (p. 85).

En contrastación a lo expuesto por los diferentes autores anteriormente señalados, se afirma que el compromiso organizacional es el grado de aceptación y afinidad que tiene el colaborador con su organización y por ende se identifica con los objetivos y valores de la organización y tiene el deseo de permanecer en la misma y contribuir a alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2.2.2. Importancia del compromiso organizacional

Hoy se atraviesa un mercado muy competitivo y cada vez más exigente donde solo las organizaciones con un alto compromiso organizacional triunfan. Ungoti (2020), señala que la importancia del compromiso organizacional radica en que los colaboradores comprometidos traen consigo resultados muy beneficios a la organización. A continuación, se muestra que el compromiso organizacional es importante porque:

Mejora la productividad de la organización

Según una encuesta de Gallup, los colaboradores que están comprometidos con su organización son un 22% más productivos a diferencia de los colaboradores no comprometidos, y esto se sustenta en que cuanto más comprometido están los colaboradores con la organización mejor es su comunicación, su positividad, su ánimo y sus contribuciones (Ungoti, 2020). En síntesis, por lo expuesto se afirma que el compromiso organizacional promueve en el colaborador a buscar nuevas formas de mejorar la gestión de la empresa que contribuyan a mejorar su productividad.

Satisface al cliente

Los colaboradores comprometidos con la organización no solo se involucran más, sino que también realizan su trabajo de una manera más apasionada y sincera; esa actitud de felicidad y pasión contribuyen a que el resto de los miembros se contagien con ese espíritu de pasión y alegría creando un efecto dominó hacia los clientes de la organización (Ungoti, 2020). En pocas palabras los colaboradores comprometidos se involucran más a lograr la satisfacción de los clientes de la organización.

Retiene el talento humano

Cuando la organización empatiza con las necesidades, objetivos y sensaciones en el trabajo de los colaboradores contribuye a crear colaboradores comprometidos que no van a desear irse a otras organizaciones, porque ellos tendrán un sentido de pertenencia que los motivará a contribuir en su puesto de trabajo para que la organización alcance sus objetivos; en este punto la organización estará ahorrando costos de reclutamiento de nuevos talentos (Ungoti, 2020).

Construye una cultura inigualable

Comprometer a los colaboradores con la organización da como producto la creación y el mantenimiento de una sólida cultura organizacional productiva (Ungoti, 2020). Cabe señalar que para lograr una cultura de compromiso la organización debe diseñar políticas de organización que fomenten una cultura positiva en los colaboradores.

Fomenta la innovación sin igual

Así mismo, los colaboradores comprometidos buscan siempre la manera de resolver problemas de forma más creativa, y eso se debe a que están comprometidos a contribuir al logro de los objetivos de la organización que maximicen su competitividad (Ungoti, 2020). En este punto cabe mencionar que las innovaciones traen grandes beneficios a largo plazo a la organización.

Mejora el rendimiento

Diversos estudios señalan que contar con empleados comprometidos trae consigo mejores resultados del rendimiento que maximizan la capacidad competitiva de la organización frente a sus rivales (Ungoti, 2020). Para lograr el compromiso laboral la organización debe incentivar a sus colaboradores de manera oportuna y asertiva.

Contribuye a una gestión excepcional

La organización con la ayuda de la comunicación interna debe involucrar al máximo a todos los colaboradores con los asuntos de la empresa para que estos sientan ser importantes para la organización y todo ello contribuya a desarrollar una buena gestión organizacional para alcanzar los objetivos planteados (Ungoti, 2020).

Elimina el absentismo

Cuando existe colaboradores comprometidos con la organización las tasas de absentismo disminuyen en gran manera porque cuando los colaboradores se sienten importantes para la organización tienden a crear un sentimiento de reciprocidad, es decir, se involucran y desarrollan de mejor manera su trabajo para contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Ungoti, 2020).

Contribuye a tener empleados con más salud

Las organizaciones que respetan y toman en cuenta las necesidades y horarios de sus colaboradores logran tener colaboradores con más salud, y esto se debe a que los colaboradores tienen un equilibrio saludable entre la vida privada y el trabajo, el cual contribuye a que los colaboradores tengan un fuerte sentimiento de compromiso con la organización, haciendo que estos se involucren totalmente con su trabajo (Ungoti, 2020). En concordancia los colaboradores tienen mayor tolerancia al estrés.

Fomenta una vida sana en el hogar

Cuando los colaboradores están comprometidos con la organización desarrollan su trabajo con felicidad, lo que disminuye su nivel de estrés, es decir, que los colaboradores no llevan problemas ni preocupaciones de su lugar de trabajo a su casa lo que conlleva a que tenga una mejor calidad de vida en el hogar (Ungoti, 2020). Todo lo expuesto conlleva a que los colaboradores sean más productivos en su lugar de trabajo.

Contribuyen a la conciliación laboral

Cuando una organización tiene colaboradores comprometidos contribuyen a tener una filosofía empresarial conciliadora donde cualquier problema que surgiera el colaborador estará dispuesto a plantear soluciones que beneficien a ambas partes, lo cual se traduce en términos de eficiencia para la organización (Ungoti, 2020).

En síntesis, tener colaboradores comprometidos conlleva a tener una ventaja competitiva al resto de las organizaciones.

2.2.2.3. ¿Cómo fomentar el compromiso organizacional?

Coll (2020), señala que para lograr un compromiso del colaborador hacia la organización se debe de fomentar las siguientes acciones de manera constante para mantener el compromiso a lo largo del tiempo.

- Crear y fomentar un clima laboral favorable.
- Crear una cultura sólida de trabajo.
- Desarrollar y mantener una buena comunicación entre los altos directivos y los colaboradores.
- Desarrollar e implementar una comunicación efectiva, eficiente y continua con los colaboradores.
- Fomentar el involucramiento y la interacción de los colaboradores.
- Impulsar y fomentar la innovación.
- Delegar tareas
- Ofrecer incentivos a los colaboradores
- Impulsar el trabajo en equipo

2.2.2.4. El compromiso personal y factores para propiciado

Steers (como se citó en Galicia, 2001) plantea que las fuentes que propician el compromiso en el colaborador son:

Las características personales

Constituyen aquellas características que definen a los colaboradores en cuanto a sus necesidades de logro, edad, intereses en la vida entre otros (Galicia, 2001). Para propiciar el compromiso de los colaboradores la organización debe tomar en cuenta sus características para que los colaboradores se sientan valorados y esto propicie a tener un compromiso organizacional.

Características del trabajo

Representan los aspectos fundamentales que describen un puesto de trabajo. Galicia (2001), menciona que un puesto de trabajo para propiciar un compromiso en el colaborador debe representar un reto de superación para el colaborador, a la misma vez este último debe de contar con la información necesaria para identificarse y desarrollar de manera adecuada su trabajo, y en casos extraordinarios también debe contar con una retroalimentación constante. En ese sentido el puesto de

trabajo debe presentar características extraordinarias y atractivas para que colaborador se comprometa.

Experiencias en el trabajo

Tienen que ver en que los puestos de trabajo dentro de la organización deben reflejar la importancia de su desarrollo para la contribución en el logro de los objetivos organizacionales, y en donde los colaboradores sientan que el trabajo que desarrollan es importante (Galicia, 2001).

Apoyo organizacional

Se ha demostrado que cuando los colaboradores perciben que la organización muestra interés por ellos, procuran su bienestar y les brinda ayuda ante problemas personales estos tienden a desarrollar un compromiso por la organización aumentando su desempeño y permanencia (Galicia, 2001). Todo lo expuesto se resume en que las organizaciones que satisfacen las expectativas y recompensas del colaborador logran mayor compromiso de estos últimos.

Socialización

Representa un proceso muy importante que debe ser efectuado por la organización para integrar a cada nuevo colaborador, en donde debe de dar a conocer a los colaboradores su papel y las expectativas futuras que se espera de él dentro de la organización, esto contribuya a desarrollar un compromiso organizacional (Galicia, 2001). Cabe enfatizar que solo a través de la socialización las organizaciones logran sus objetivos propuestos.

Reconocimiento

Los colaboradores que sienten que la organización reconoce y premia el esfuerzo que realizan para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo tienden a desarrollar el compromiso organizacional (Galicia, 2001). Esto se sustenta en que las personas tienen la necesidad de ser reconocidos.

2.2.2.5. Causas principales de la crisis actual del compromiso

Reyero (2015), señala que los factores principales que inciden a tener un bajo nivel de compromiso son:

Comunicación interna de baja implicación

Esto se da cuando no existe un plan de comunicación interna que involucre y supla todas las necesidades de información que tienen los colaboradores acerca de la organización de manera adecuada y asertiva; todo esto conlleva a que haya desconocimiento de la estrategia y el impacto del su rol en el logro de los objetivos organizacionales (Reyero, 2015). Lo expuesto se sustenta en que solo se puede involucrar de manera correcta a los colaboradores con los asuntos de la organización utilizando una comunicación interna para poder lograr resultados deseados.

Gestión excesivamente cortoplacista

Implantar una gestión excesivamente cortoplacista trae consigo que los responsables del funcionamiento de la organización tengan una visión financiera de los colaboradores, es decir, que ven a los colaboradores como meros recursos para alcanzar los objetivos a corto plazo, olvidándose que ellos necesitan sentirse importantes y tomados en cuenta por la organización para dar lo mejor de su desempeño dentro de la organización (Reyero, 2015). En conclusión, los colaboradores son un activo esencial que debe de ser valorado por la organización para obtener mejores resultados.

Políticas de gestión inadecuadas

Cuando dentro de las organizaciones se establecen políticas de trabajo inadecuadas desaniman a los colaboradores a comprometerse con la organización, esto debido a que los colaboradores perciben con inquietud que las normas y procedimientos establecidos no toman en cuenta sus necesidades, es decir ignoran y no garantizan una retribución recíproca por su esfuerzo realizado por la organización (Reyero, 2015). En concordancia los colaboradores necesitan ser valorados por las organizaciones para desarrollar un compromiso con esta última.

Cultura empresarial y liderazgo que no fomentan el compromiso

Una cultura organizacional que no fomenta en sus miembros el compromiso con la organización no va obtener mejores resultados puesto

que sus trabajadores no darán lo mejor de sí en el trabajo más solo lo desarrollaran solo por cumplir; mayormente esta situación se presenta cuando los colaboradores ven que la cultura que se implanta en la organización no busca un beneficio recíproco tanto para el colaborador como la organización, más solo sobrepone sus intereses de esta última y esto trae consigo baja productividad, baja tasa de retención, mala comunicación entre otros (Reyero, 2015).

Desprestigio social

Los empleados pierden el compromiso con su organización cuando esta última no pone énfasis en el reconocimiento de las actitudes que contribuyen a obtener logros en beneficio de la empresa, más solo se fijan en el resultado final obviando a los responsables del logro, esto crea un desprestigio de la organización con sus colaboradores (Reyero, 2015).

2.2.2.6. Dimensiones del compromiso

Para Meyer y Allen (como se citó en Rodríguez et al., 2014), el compromiso esta integrado por tres componentes diferenciados.

Compromiso afectivo

Consiste en “la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (Rodríguez et al., 2014, s.p).

Con lo expuesto en el párrafo anterior concuerda Galicia (2001), quien menciona que el compromiso afectivo representa “los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización” (p.7). Por lo expuesto se indica que los colaboradores que ven que sus organizaciones ponen interes en satisfacer sus necesidades y expectativas, logran que estos últimos desarrollen lazos emocionales que lo comprometan a desenvolverse de mejor manera dentro de la organización.

Compromiso de continuación

Constituye aquel compromiso que se da “como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo” (Rodríguez et al., 2014, s.p). con lo referido concuerda Galicia (2001), quien menciona que este compromiso se da cuando la persona de manera conciente ve que la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de abandonar la empresa frente a las pocas posibilidades de encontrar otro empleo. En síntesis, este compromiso se da como producto del análisis que realiza el colaborador en cuanto al costo beneficio que constituye permanecer en la organización.

Compromiso normativo

Representa el “deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe de responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos” (Rodríguez et al., 2014, s.p).

Así mismo, Galicia (2001), señala que el compromiso normativo se obtiene como producto de que la organización haya brindado prestaciones en beneficio del colaborador y el cual al recibirlo crea un sentido del deber de brindar reciprocidad (lealtad) a la organización. Esto se sustenta en la teoría de la reciprocidad, el cual consiste en que quien recibe algún beneficio adquiere el deber moral de retribuir.

En referencia a los tres componentes del compromiso organizacional Rodríguez et al. (2014), señala que es muy importante que las organizaciones conozcan cuál es el tipo y la intensidad de compromiso de sus colaboradores ya que sus consecuencias son distintas, donde los colaboradores con compromisos afectivos y de continuidad tienen mayor intención de quedarse en la organización. Así mismo, recalca que una organización más que realizar un contrato laboral debe obtener un contrato psicológico entre el nuevo colaborador con la misión, visión y objetivos de la organización para garantizar su competitividad.

2.2.2.7. ¿Cómo implantar un plan para mejorar el compromiso?

El concepto del compromiso organizacional en el campo empresarial es de gran complejidad ya que existe diversas variables que

influyen en él; y es ahí donde las empresas tienen el desafío de desarrollar con un equipo multidisciplinario un buen plan de compromiso organizacional que contribuya en gran manera a la organización. Rejero (2020), señala que para implantar con gran éxito un plan que potencie la cultura de compromiso es fundamental tomar en cuenta tres fases básicas que son:

Fase 1: Análisis

Rejero (2020), señala que en esta fase la organización debe de realizar un diagnóstico del nivel de compromiso en cada grupo de colaboradores para poder conocer las iniciativas de gestión de personas que no funcionan, las barreras del compromiso existentes todo ello para plantear posibles soluciones que contribuyan a crear y consolidar una cultura de compromiso. En síntesis, esta fase tiene por objeto identificar cuáles son los retos del compromiso en la organización.

Fase 2: Foco/impacto

Respecto a esta fase Rejero (2020), refiere que consiste en definir las políticas de gestión que se implantaran y a qué grupo de colectivos de colaboradores se implantara y los recursos que se utilizaran para maximizar los resultados. Cabe mencionar que lograr un alto compromiso es deseable en todos los niveles organizativos, pero esto no puede ser posible por el recurso limitado que tiene varias empresas por lo que es necesario poner en énfasis especial al grupo colectivo clave para conseguir el éxito organizacional.

Fase 3; Gestión del cambio

La fase 3, según Rejero (2020), consiste en que la organización implante de manera consistente y adecuada las políticas definidas para lograr los objetivos planteados con la ayuda necesaria de los actores claves de la organización para garantizar el mayor nivel de compromiso en la organización. Por lo referido, se sintetiza que el éxito de las estrategias implantadas para generar un mayor compromiso debe estar apoyadas y respaldadas por los actores claves de la organización.

2.3. Marco conceptual

Comunicación

Proceso que consiste en la emisión, trasmisión e intercambio de mensajes (información) entre un emisor y un receptor.

Comunicación ascendente

Tipo de comunicación que se da cuando la información fluye desde las áreas directivas de la organización hacia los niveles inferiores siguiendo la jerarquía organizacional.

Compromiso afectivo

Dimensión del compromiso organizacional que constituye el vínculo psicológico que tiene el colaborador hacia su organización donde la labora, el cual es producto de que la organización satisfaga sus necesidades y expectativas.

Comunicación descendente

Constituye aquella comunicación en donde la información fluye de abajo hacia arriba, es decir, desde los niveles inferiores de la organización hacia los altos mandos siguiendo la jerarquía organizacional.

Compromiso de continuidad

Dimensión del compromiso organizacional que se da como producto del análisis costo/beneficio que realiza el colaborador cuando compara el tiempo y esfuerzo que implicaría dejar a la organización para conseguir un empleo en un entorno de pocas oportunidades.

Comunicación formal

Constituye aquella comunicación planificada, diseñada e implementada por la organización, y que utiliza los medios y canales oficiales establecidos por la organización para el intercambio de información que fluye entre los diferentes niveles de la organización.

Comunicación horizontal

Tipo de comunicación organizacional interna donde el flujo de información se da de forma lateral o horizontal, es decir, es aquella comunicación que se da entre las personas que ocupan un mismo nivel jerárquico dentro de la organización, el cual mayormente se da cuando forman equipos de trabajo.

Comunicación informal

Tipo de comunicación organizacional interna que resulta de las relaciones sociales que tienen los colaboradores, y el cual no se da de manera oficial porque no utiliza los canales y medios oficiales establecidos por la organización.

Comunicación interna

Constituye un tipo de comunicación organizacional la cual está dirigida al público interno de la organización para direccionar los esfuerzos de sus colaboradores hacia el buen desempeño laboral que contribuya al logro de los objetivos y consecutivamente a la creación y consolidación de una identidad organizacional de sus colaboradores.

Compromiso normativo

Es una dimensión del compromiso organizacional, el cual constituye un sentimiento de lealtad y sentido de moral que desarrollan los colaboradores como producto de todas las prestaciones que les ha otorgado la organización y por ende desarrollan un sentimiento fuerte de permanecer en la organización como un gesto de reciprocidad.

Comunicación organizacional

Conocida también como la comunicación corporativa o institucional que representa el conjunto de acciones, técnicas y procedimientos que se realizan para transmitir o recibir información mediante los medios y canales instituidos por la organización el cual se centra en la construcción de relaciones y la interacción con sus colaboradores y su público externo, así mismo, constituye un elemento primordial para establecer estrategias de productividad, desarrollo y la consolidación de relaciones internas y externas.

Compromiso organizacional

Constituye el grado de identificación y vínculo psicológico que tienen los colaboradores con una organización específica, y con su misión, visión, objetivos, valores, cultura, además de tener un fuerte deseo de permanecer en ella.

Competitividad

Representa el grado de capacidad que tiene una organización para desarrollar y mantener a lo largo del tiempo ventajas competitivas con respecto a sus competidores.

Efectividad

Constituye una de las dimensiones de la comunicación interna organizacional que se relaciona con la necesidad de lograr mediante la comunicación que los colaboradores tengan ciertos comportamientos claves y consistentes para alcanzar los objetivos organizacionales.

Identidad

Constituye una de las dimensiones de la comunicación organizacional interna que consiste en crear mediante la comunicación interna que los colaboradores de la organización desarrollen un sentido de pertenencia con la organización con su misión, visión, valores y objetivos.

Orgullo

Constituye una de las dimensiones de la comunicación organizacional que representa la necesidad de lograr la validación social tanto del colaborador hacia la organización, así como de los públicos de interés hacia la organización mediante la comunicación.

Organización

Entidad social con una estructura administrativa ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos cargos, roles, funciones y responsabilidades con el objetivo de lograr un objetivo en común.

Productividad

Representa la capacidad empresarial que tiene una organización para usar sus recursos disponibles para producir servicios o bienes rentables.

Vínculo

Dimensión de la comunicación interna organizacional que constituye la necesidad de lograr mediante la comunicación la creación y el sostenimiento de vínculos, relaciones y afectos del colaborador hacia la organización, así mismo, que ellos sientan que su organización los valora y respeta por la contribución que hacen dentro de la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.
- b. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.
- c. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

3.2. Variables

Una variable constituye una “Característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (Arias, 2012, p.57).

La investigación tiene dos variables que se muestran de la siguiente manera:

Variable 1: Comunicación interna

Dimensiones:

- Vínculo
- Efectividad
- Orgullo
- Identidad

Variable 2: Compromiso organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

3.3. Operacionalización de variables

Título: Comunicación interna y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Comunicación interna	La comunicación interna es aquella que se establece con los miembros internos de la organización a fin integrar, comprometer, conectar, alinear, conectar e implicar a los colaboradores a fin de que estos valoren lo que la organización hace por ellos y estos a su vez dirijan sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales y consecutivamente a su competitividad (Reyes, 2012).	Constituye un tipo de comunicación organizacional la cual está dirigida al público interno de la organización para direccionar los esfuerzos de sus colaboradores hacia el buen desempeño laboral que contribuya al logro de los objetivos y consecutivamente a la creación y consolidación de una identidad organizacional de sus colaboradores.	Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> - Reciprocidad - Reconocimiento - Mutuo conocimiento - Calidad de vida
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Visión - Estrategias/objetivos - Desempeño/logro - Administración
			Orgullo	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de orgullo - Responsabilidad social - Gestión de calidad
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura - Marketing interno - Políticas de trabajo - Metas y objetivos
Variable 2: Compromiso organizacional	Es el grado de identificación e implicación psicológica que tiene el colaborador hacia la organización en la que labora (Rodríguez et al., 2014).	Constituye el grado de identificación y vínculo psicológico que tienen los colaboradores con una organización específica, y con su misión, visión, objetivos, valores, cultura, además de tener un fuerte deseo de permanecer en ella.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Satisfacción - Integración emocional
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas y beneficios laborales - Desventajas laborales - Análisis costo/beneficio - Necesidad laboral
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso moral - Obligación - lealtad

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

La investigación se desarrolló según el enfoque de investigación corresponde al enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo es aquella que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a una medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

En congruencia, el trabajo de investigación es de un enfoque cuantitativo porque recolectara la información en cuanto a las variables de estudio en la unidad de análisis en base a una medición numérica para posteriormente realizar el análisis estadístico para diagnosticar pautas de comportamiento y comprobar lo planteados por las teorías y los resultados que se encontraran mediante la investigación.

3.4.2. Método de la investigación

La investigación desarrollada, en cuanto al método de investigación corresponde al método de investigación hipotético deductivo. Al respecto, Sánchez (2019), señala que este método consiste en el planteamiento de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (teorías y leyes científicas) y el otro empírico (observación de un problema de investigación) con el propósito principal de comprender las variables de estudio y explicar las causas que la generan para deducir conclusiones.

En congruencia, la investigación utiliza el método de investigación hipotético – deductivo para contrastar las hipótesis planteadas para contrastar las teorías planteadas en cuanto a las variables de estudio con la realidad problemática planteada.

3.4.3. Tipo de investigación

Carrasco (2008), alude respecto al tipo de investigación que es aquella que su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

En virtud a lo referido por Carrasco (2008), el tipo de estudio es básico; porque no tiene propósitos aplicativos, pues solo se ha buscado ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la comunicación interna y compromiso organizacional, además sus respectivas dimensiones.

3.4.4. Nivel de investigación

Con relación al grado de profundidad de la investigación el estudio a realizarse se encuadra dentro del nivel descriptivo. Al respecto, Arias (2012), menciona que la investigación de nivel descriptivo es aquella investigación que consiste en caracterizar un individuo, grupo, hecho o fenómeno con el fin de establecer su comportamiento o estructura.

Cabe señalar que la investigación presenta dos formas: los estudios de medición de variables independientes y las investigaciones correlacionales; con relación a esta clasificación el estudio pertenece a la investigación correlacional, la cual es definida como aquella investigación que tiene la finalidad de determinar el grado de asociación o relación (no casual) que puede existir entre dos o más variables, el cual se determina la prueba de hipótesis correlacionales y mediante el uso de técnicas estadísticas se determina la relación (Arias, 2012).

En referencia a lo señalado por Arias, la investigación desarrollada fue de nivel descriptivo correlacional porque el estudio tuvo como propósito describir el grado de relación que existe entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022”.

3.4.5. Diseño de investigación

La investigación a desarrollarse es de un diseño de investigación no experimental. Las investigaciones con un diseño no experimental son aquellas que se desarrollan sin manipular de manera deliberada la variable independiente, no poseen grupos de control, es decir, que no son investigaciones experimentales porque su finalidad solo es estudiar y

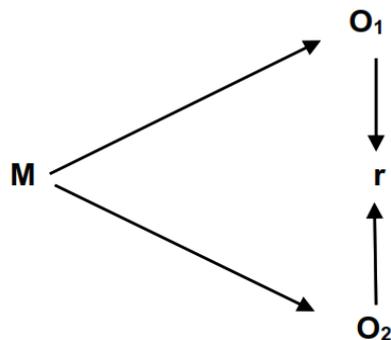
analizar los fenómenos y hechos de la realidad después de su ocurrencia (Arias, 2012).

Cabe recalcar que los diseños no experimentales se subdividen en diseños transeccionales – transversales y diseños longitudinales y en relación a estos dos tipos de diseños no experimentales el estudio a desarrollarse se encuadra dentro del diseño no experimental del tipo transversal - transaccional, todo ello debido a la investigación pretende estudiar y analizar el problema de investigación con respecto a los hechos ocurridos en el año 2021.

Lo señalado en el párrafo anterior se fundamenta en que las investigaciones no experimentales del tipo transaccional o transversal tiene como propósito solo analizar y estudiar la relación de los hechos en un tiempo único. Es decir, Su objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al, 2013, pág. 111).

Figura 2

Esquema del diseño correlacional



Nota. Autoría propia.

Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Comunicación interna

O2 = Variable 2: Compromiso organizacional

r = Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población representa el conjunto total de individuos, objetos o eventos que concuerdan con las mismas características en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara, 2012). La población de estudio estuvo conformada por un total 138 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Tabla 1

Población de estudio

Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo	
Trabajadores del régimen laboral D.L. N° 728	15
Trabajadores del régimen laboral D.L. N° 1057- CAS	65
Trabajadores de locación de servicios	58
Total de trabajadores	138

Nota. Base de datos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

3.5.2. Muestra

La muestra constituye un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de está” (Hernández et al., 2014, p.175). En síntesis, la muestra viene a ser un fragmento representativo de la población de estudio, el cual garantiza que se obtendrá la información requerida sobre las variables, el cual es el objeto de estudio de las investigaciones de forma objetiva. Así mismo, cabe enfatizar que de todos los tipos de selección de muestras que existen, la investigación adoptará la muestra no probabilística intencionada.

Representa un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación (Hernández et al., 2014, p.176).

Muestra no probabilística intencionada: Constituye aquella muestra en la que el investigador selecciona la muestra en forma intencionada procurando que sea lo más representativo de la población (Carrasco, 2017).

Por lo cual, la muestra del trabajo de investigación a desarrollarse estará constituido por un total de 90 trabajadores.

Tabla 2

Muestra de estudio

Población total de estudio	Muestra intencionada
138 trabajadores	90 trabajadores

Nota. Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Es una técnica de las investigaciones sociales por excelencia debido a su sencillez, versatilidad, utilidad y objetividad de la información que con ella se obtiene, así mismo, esta técnica se utiliza para indagación, exploración y posterior recolección de datos a través de preguntas ya establecidas por el investigador para los sujetos que representan la unidad de análisis del estudio (Carrasco, 2017). Es así que la investigación realizada se utilizó la técnica de la encuesta en la aplicación del cuestionario a los sujetos de estudio, a través de la misma se obtuvo la información necesaria para alcanzar el objetivo de investigación.

3.6.2. Instrumento

Constituye uno de los instrumentos de investigación más utilizados cuando se analiza a un gran número de personas dentro de una investigación ya que facilita una respuesta directa y objetiva, y la cual consiste en presentar en una o varias hojas de papel una serie de preguntas ordenadas y coherentes que sean precisas, claras y objetivas en forma de encuesta para recolectar la información necesaria de la unidad de análisis para alcanzar el objeto del estudio (Carrasco, 2017). Cabe señalar que el diseño de las preguntas del cuestionario será del tipo de cuestionarios con afirmaciones cerradas donde el sujeto encuestado tendrá un cuestionario con opciones de respuesta limitadas con una escala tipo Likert, el cual es definido como “conjunto ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2014, p.238).

Tabla 3

Escala tipo Likert para las dos variables de estudio

Categoría	Afirmación
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	Aveces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Autoría propia

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. Juicio de expertos

Para la validación de juicio de expertos, se recurrió a 3 profesionales especialistas en temas relacionados al estudio, quienes validaron el instrumento para el recojo de información y dieron su veredicto final a fin de medir las variables de estudio.

3.7.2. Prueba piloto

Esta fase consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales. (Hernández et al., 2014, p.210)

En síntesis, por lo expuesto en el párrafo anterior la prueba piloto fue un estudio preliminar que se realizó a una escala pequeña de la muestra del trabajo de investigación con la finalidad de evaluar la viabilidad de que el cuestionario recolecte la información necesaria y adecuada para resolver el problema de investigación planteado.

3.7.3. Medición de la fiabilidad

Una prueba piloto es un estudio preliminar a una escala pequeña que se lleva a cabo con el propósito de evaluar la viabilidad de que el cuestionario de investigación recoja la información adecuada para resolver el problema de investigación. La prueba piloto de esta investigación es considerada

luego de la aprobación del cuestionario por parte de los expertos se aplicó a un número pequeño de la muestra para recoger la información que se desea.

Estadígrafo alfa de Cronbach: El coeficiente alfa de Cronbach es un estadígrafo muy utilizado para garantizar la confiabilidad y homogeneidad de un instrumento de investigación, dicho coeficiente puede tomar valores entre 0 y 1, y en donde el valor cero significa (nula confiabilidad) y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición de la información por parte del cuestionario (Hernandez et al., 2014).

En tanto a lo mencionado, la confiabilidad del instrumento, se realizó a través de la aplicación de la encuesta piloto a 20 trabajadores, y posterior a ello la prueba alfa de Cronbach, para garantizar la fiabilidad del instrumento a aplicarse.

Tabla 4

Coeficiente de alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	Significado
> 0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
<0.5	Inaceptable

Nota. George y Mallery (2003)

3.7.4. SPSS V25 (Statistical Package for Social Sciences)

El SPSS (Statistical Product and Service Solutions) es una potente herramienta de tratamiento de datos y análisis estadístico” (Herrerias, 2005). El programa SPSS V25 se utilizó para el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos en el cuestionario para determinar el grado de relación que existen entre las variables de estudio, resultados que posteriormente se presentaron mediante tablas y gráficas para su mayor comprensión e interpretación.

Una vez aplicada la prueba piloto a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se obtuvo un alfa de Cronbach para la variable comunicación interna de 0,840 y 0,841 para la variable compromiso organizacional, lo que determinó la fiabilidad y consistencia del instrumento para su aplicación al total de la muestra establecida en la investigación, posterior a dicha aplicación de instrumento, se procedió a transformar, recodificar según las variables y dimensiones los datos creados en la hoja de cálculo Excel versión 2016; una vez recodificados en la vista de variables, se procedió a etiquetarlas por preguntas, variables y dimensiones, estableciendo valores según la escala de medición (1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5 Siempre) para luego transformar realizando la agrupación visual y por ende realizar el baremo (respecto a las variables y dimensiones) tomando en cuenta los valores establecidos en el mínimo y máximo valor a fin de que los resultados no sean dispersos y permitan una mejor interpretación de resultados.

Posterior a ello se procedió a analizar, estadísticos descriptivos, frecuencias, gráficos, porcentajes a fin de crear las diferentes tablas y gráficos que representen los resultados a nivel descriptivo, Finalmente, se procedió a realizar los análisis de correlaciones bivariadas, entre las variables ya agrupadas y la variable 1 con las dimensiones de la variable compromiso organizacional.

3.7.5. Medición de la correlación entre las variables y dimensiones

Para lograr el propósito de la investigación que es establecer la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, 2022 se utilizó el estadígrafo rho de Spearman, el cual representa un coeficiente que determina el grado de asociación que pueda existir entre dos o más variables de estudio.

Con relación a este coeficiente, Hernández et al. (2014), señalan que es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal y se utilizaron para establecer relaciones estadísticamente a los

cuestionarios con escalas tipo Likert. Valores de medición del coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 5

Valores del coeficiente rho de Spearman

Rango de valores del coeficiente de correlación rho de Spearman	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Hernández, Fernández, y Baptista (2014)

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento de recolección de datos

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,840	,845	21

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados obtenidos en la tabla 6 sobre la fiabilidad del instrumento para la variable comunicación interna, el alfa de Cronbach es 0,840 lo que en referencia a lo mencionado por Geore y Mallery (2003), este valor se encuentra en la escala mayor que 0,8 lo que indica que el instrumento es bueno para su aplicación, por lo cual se procede a la aplicación del cuestionario a los 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,841	,830	12

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Según los resultados obtenidos en la tabla 7 sobre la fiabilidad del instrumento de la variable compromiso organizacional, el alfa de Cronbach es 0,841 lo que en referencia a lo mencionado por Geore y Mallery (2003), este valor se encuentra en la escala mayor que 0,8 lo que indica que el instrumento es bueno para su aplicación, por lo cual se procede a la aplicación del cuestionario a los 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 8

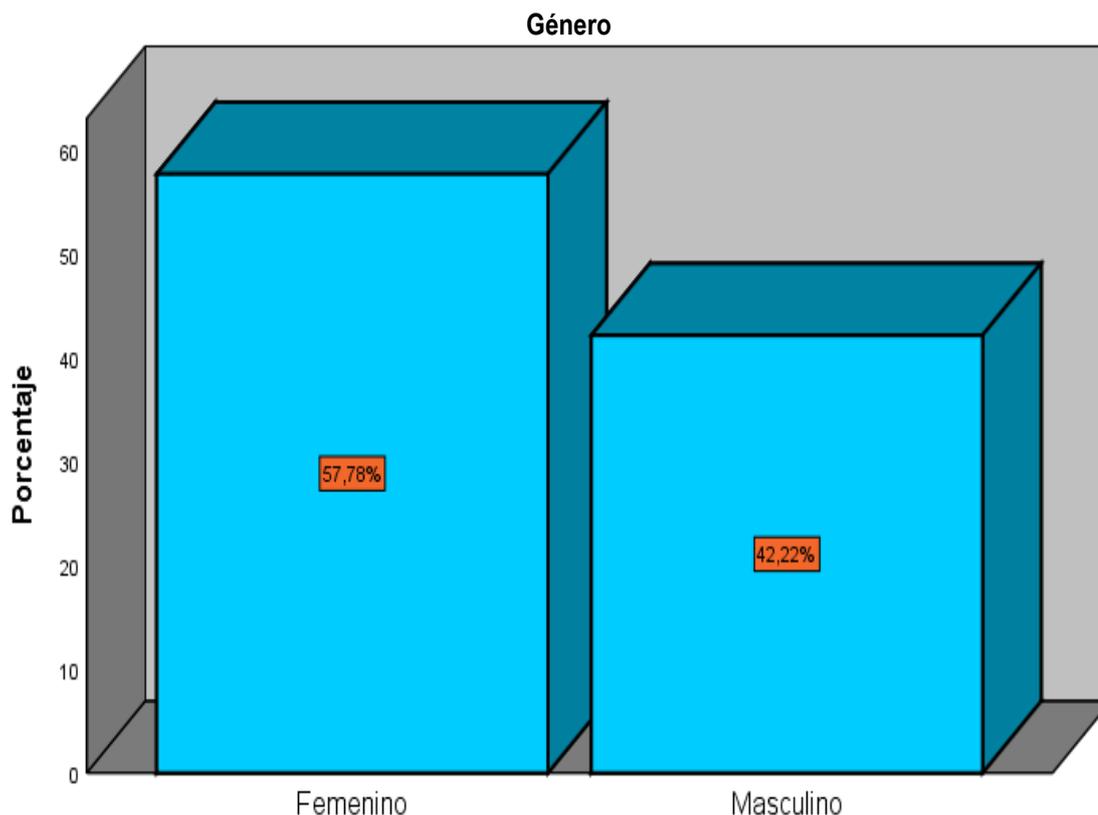
Género de trabajadores

		Género			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	52	57,8	57,8	57,8
	Masculino	38	42,2	42,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 3

Género de trabajadores



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En virtud a la tabla 8 y figura 3, respecto al género de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, se muestra que la institución cuenta con 52 trabajadores de género femenino y 38 trabajadores masculinos, representando al 57,78% y 42,22% respectivamente.

Tabla 9

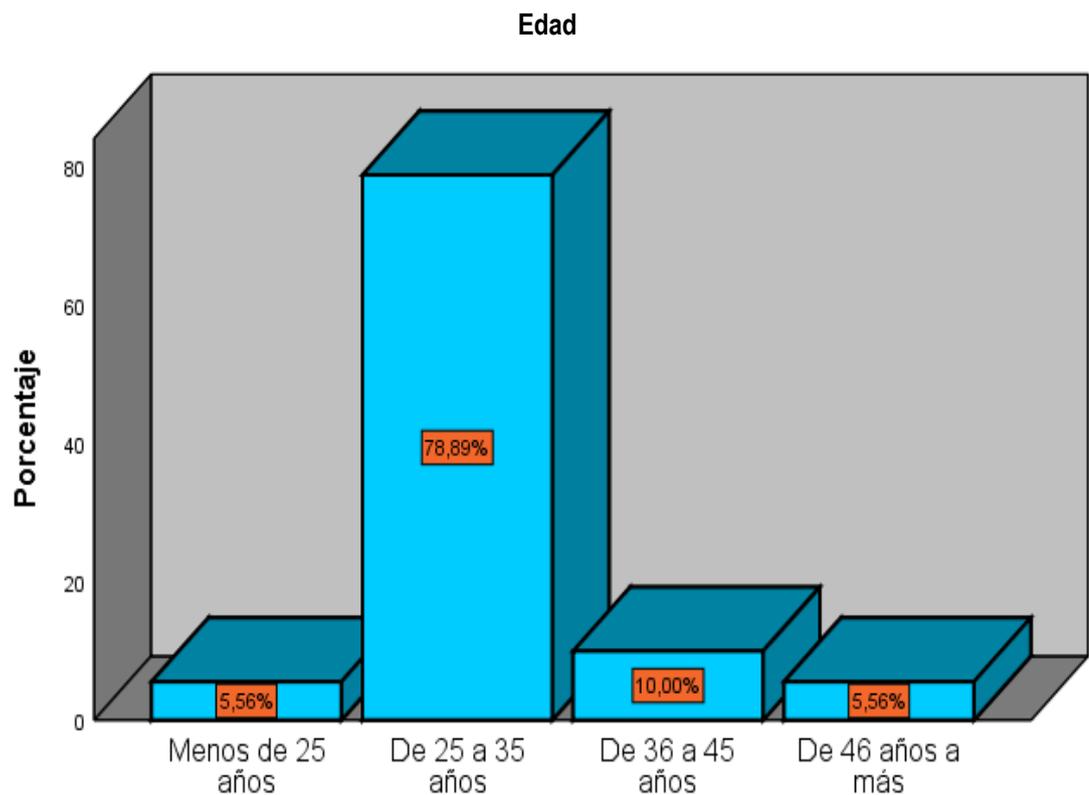
Edad de trabajadores

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 25 años	5	5,6	5,6	5,6
	De 25 a 35 años	71	78,9	78,9	84,4
	De 36 a 45 años	9	10,0	10,0	94,4
	De 46 años a más	5	5,6	5,6	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Edad de trabajadores



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En concordancia a los resultados que se perciben en la tabla 9 y figura 4, la edad de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, oscila de 25 a 35 años de edad, el mismo que indica que en dicha institución el 78,89% del total tienen de 25 a 35 años.

Tabla 10

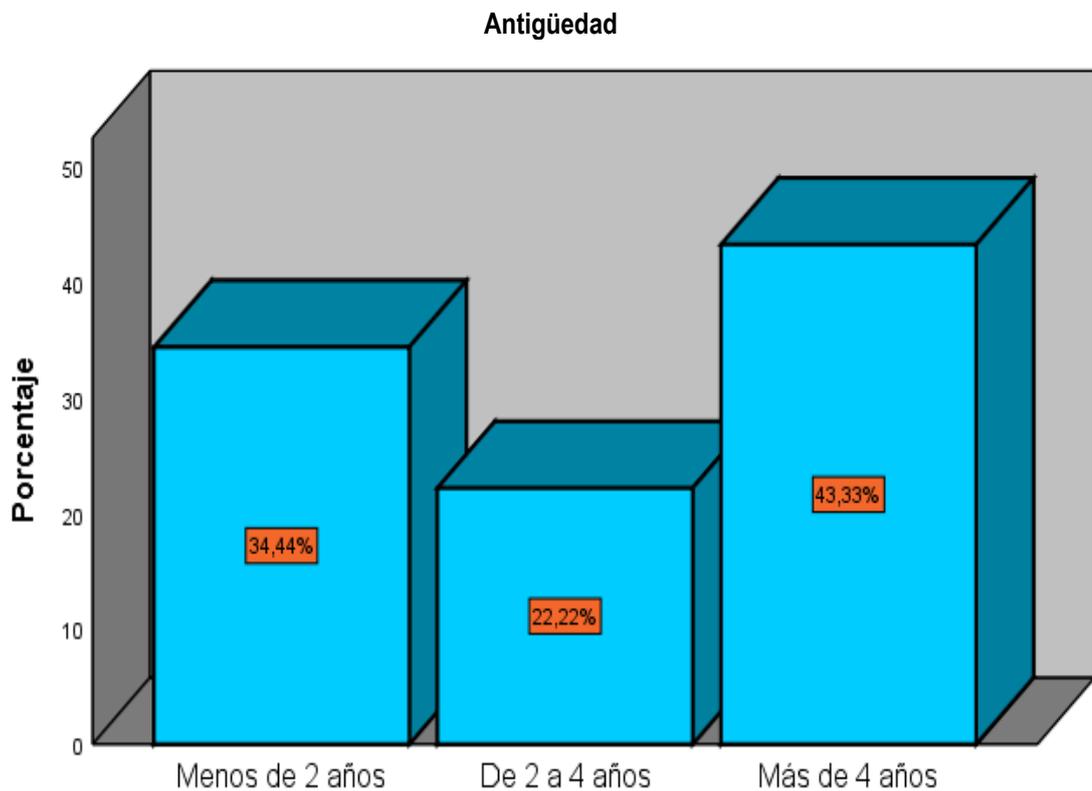
Antigüedad en el trabajo

		Antigüedad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 2 años	31	34,4	34,4	34,4
	De 2 a 4 años	20	22,2	22,2	56,7
	Más de 4 años	39	43,3	43,3	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Antigüedad en el trabajo



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En función a la tabla 10 y figura 5, respecto a la antigüedad de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, se puede aludir que el 43,33% (39 personas de 90 trabajadores), consignan una antigüedad de más de menos de 4 años y el 34,44% tienen una permanencia de 2 años a más, así que, dicha institución cuenta con personal que tiene permanencia.

Tabla 11

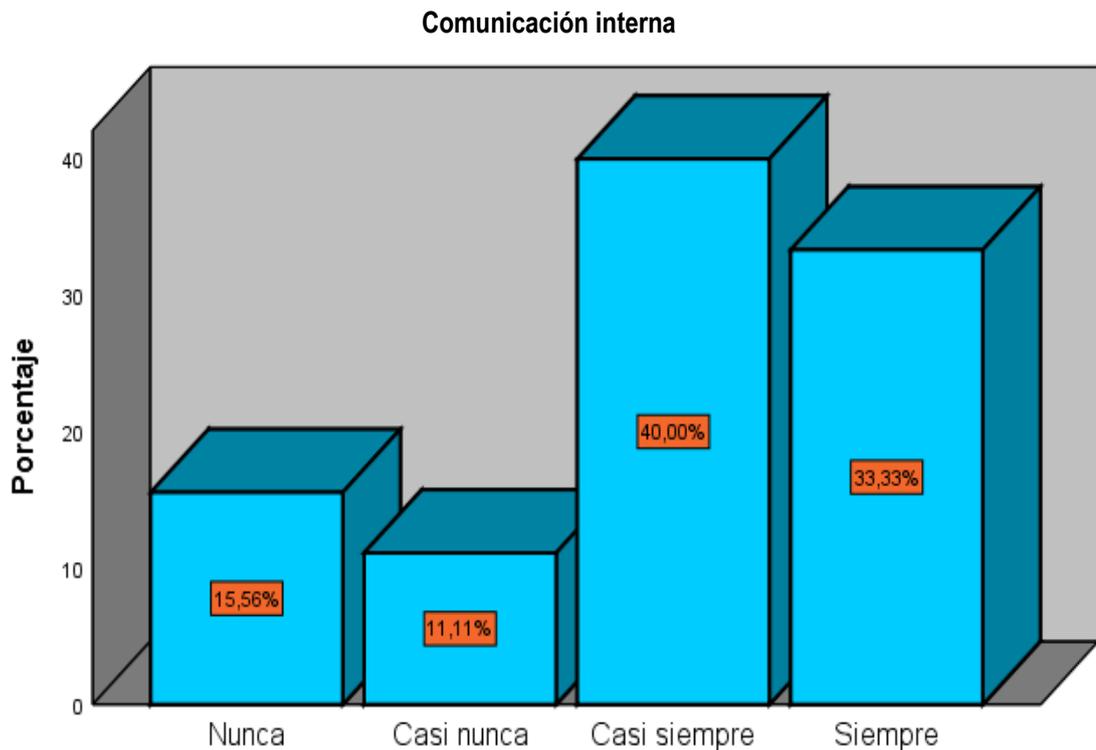
Variable comunicación interna

Comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	10	11,1	11,1	26,7
	Casi siempre	36	40,0	40,0	66,7
	Siempre	30	33,3	33,3	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Variable comunicación interna



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 11 y figura 6, de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 40% y 33,33% que representa a 36 y 30 personas respectivamente, indican que casi siempre y siempre se percibe una comunicación interna, lo que conlleva a una motivación del equipo de trabajo, debido a que se mantienen abiertos diversos canales de comunicación entre jefes y subordinados que permitan conocer la municipalidad a más detalle.

Tabla 12

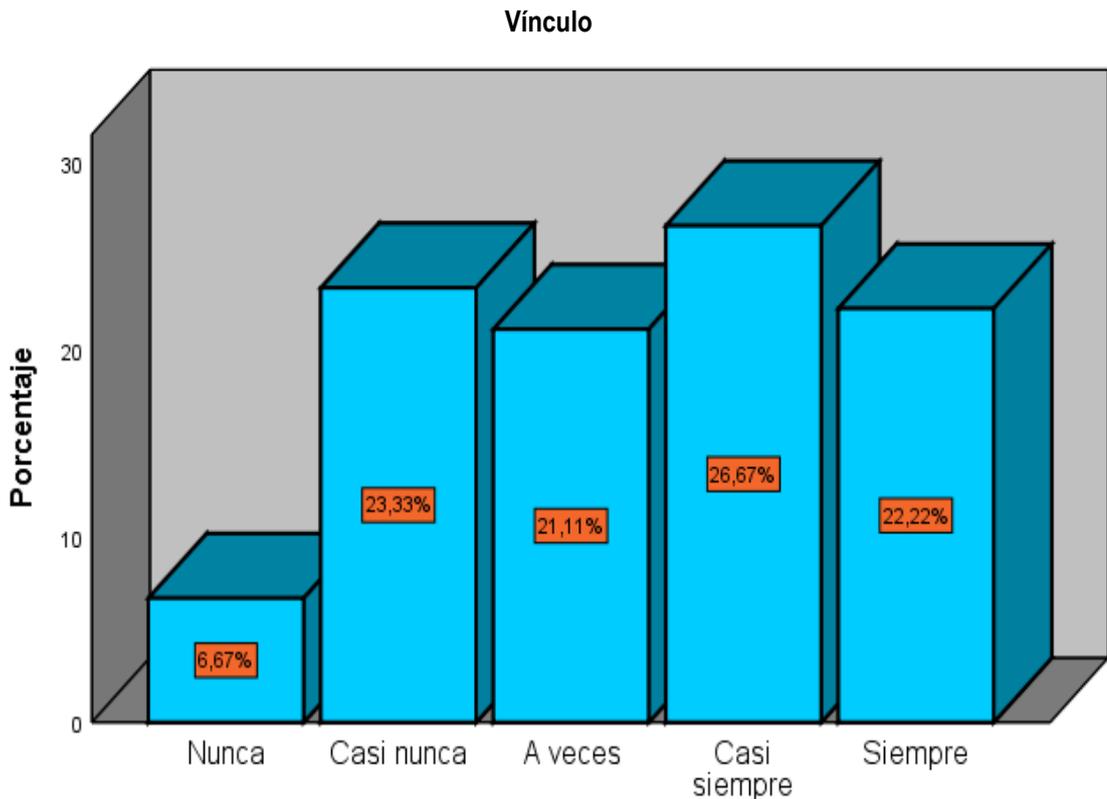
Vínculo en la municipalidad

		Vínculo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	21	23,3	23,3	30,0
	A veces	19	21,1	21,1	51,1
	Casi siempre	24	26,7	26,7	77,8
	Siempre	20	22,2	22,2	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Vínculo en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 12 y figura 7, se advierten las respuestas de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 26,67% y 22,22%, que comprende a 24 y 21 personas, indican que casi siempre y siempre se percibe el vínculo que existe entre trabajador y la municipalidad, sin embargo, 23,33% y 21,11% dicen que a veces y casi nunca se manifiesta un vínculo por parte de los trabajadores.

Tabla 13

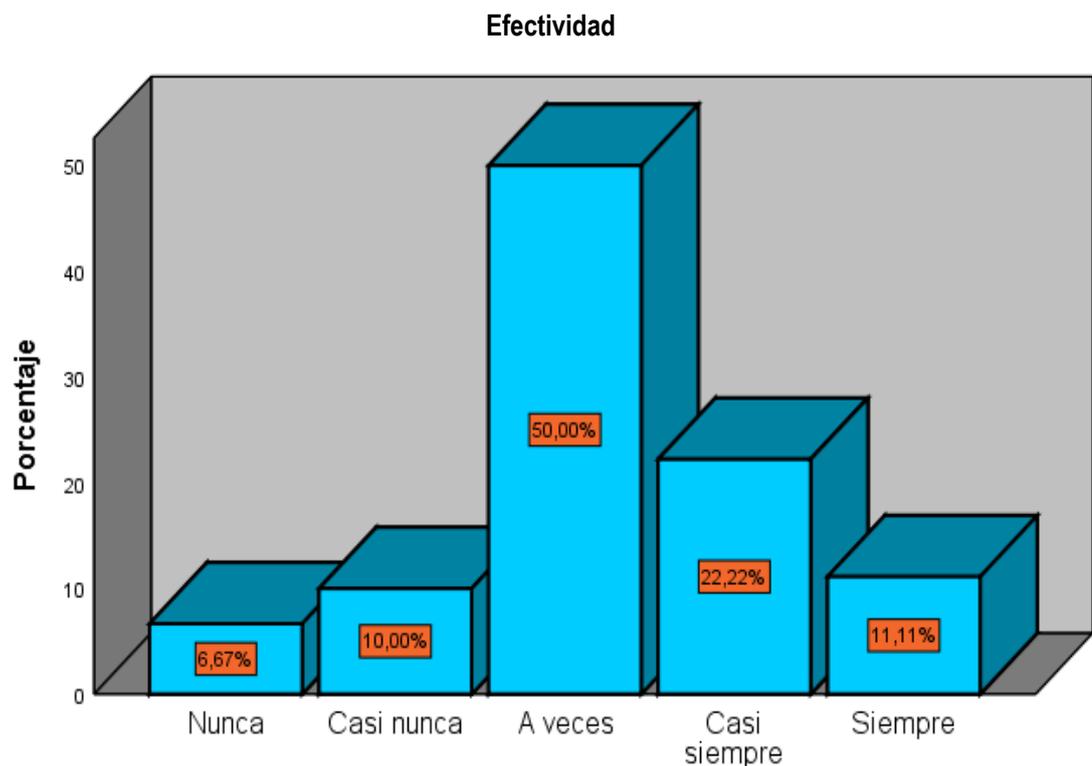
Efectividad en la municipalidad

		Efectividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	9	10,0	10,0	16,7
	A veces	45	50,0	50,0	66,7
	Casi siempre	20	22,2	22,2	88,9
	Siempre	10	11,1	11,1	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Efectividad en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En lo que concierne a la tabla 13 y figura 8, de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 50%, 22,22% y 11,11% que representan a 45, 20 y 10 personas respectivamente, indican que a veces, casi siempre y siempre se refleja una efectividad en la municipalidad, lo que indica que la institución logra sus metas, obteniendo recursos necesarios para su mantenimiento.

Tabla 14

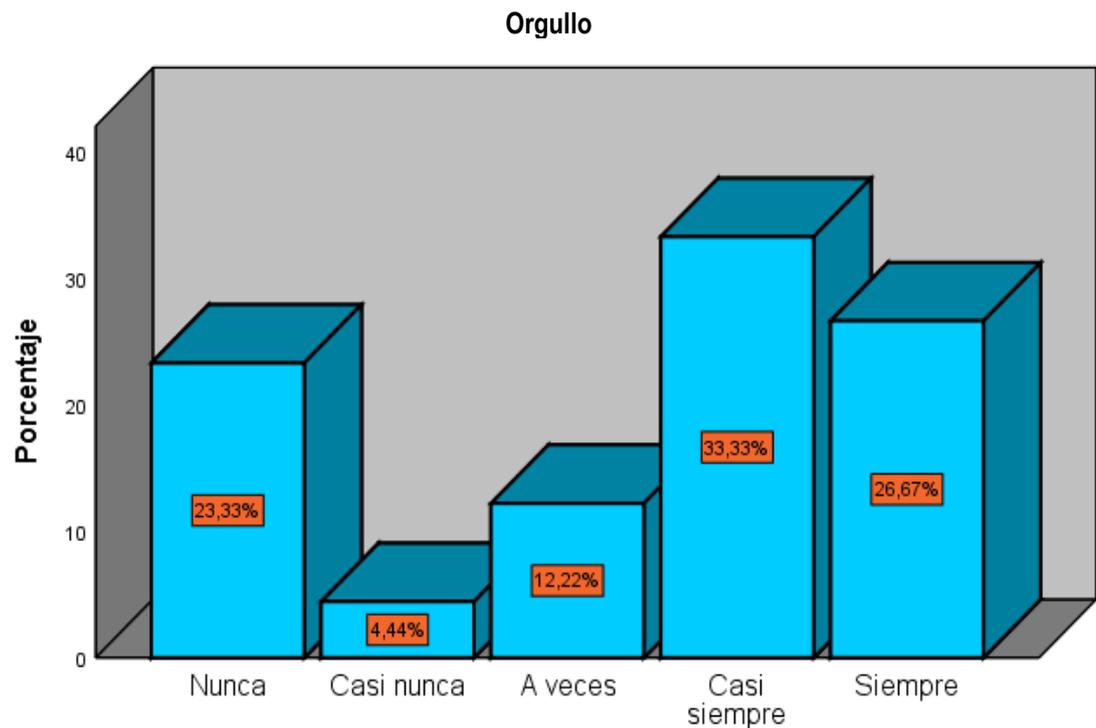
Orgullo en la municipalidad

Orgullo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	4	4,4	4,4	27,8
	A veces	11	12,2	12,2	40,0
	Casi siempre	30	33,3	33,3	73,3
	Siempre	24	26,7	26,7	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Orgullo en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 14 y figura 9, de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 33,33%, 26,67% y 12,22% que representa a 30, 24 y 11 personas respectivamente, indican que siempre casi siempre, siempre y nunca se percibe el orgullo en cuanto a los trabajadores, lo que significa que los mismos se sienten a gusto en su puesto y por tanto en la institución.

Tabla 15

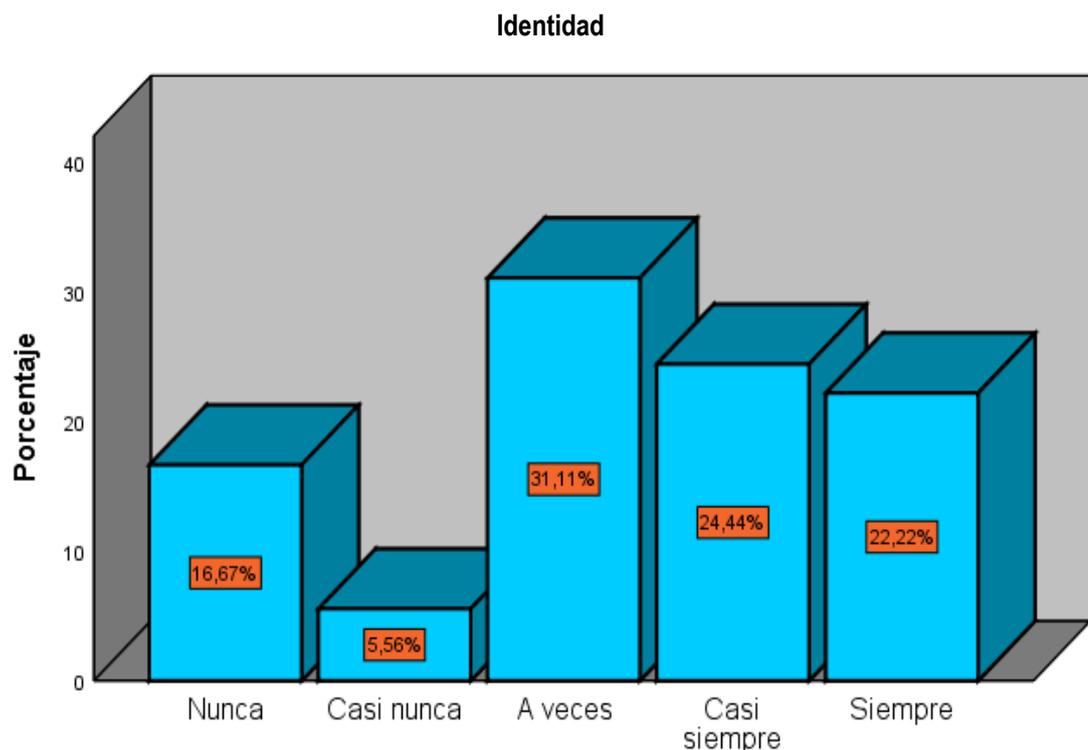
Identidad en la municipalidad

		Identidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	5	5,6	5,6	22,2
	A veces	28	31,1	31,1	53,3
	Casi siempre	22	24,4	24,4	77,8
	Siempre	20	22,2	22,2	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 10

Identidad en la municipalidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 15 y figura 10, se observan las respuestas de los 90 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, en el mismo que 31,11%, 24,44% y 22,22% que representa a 28, 22 y 20 personas respectiva, indican que a veces, casi siempre y siempre se manifiesta la identificación de los trabajadores para con la municipalidad.

Tabla 16

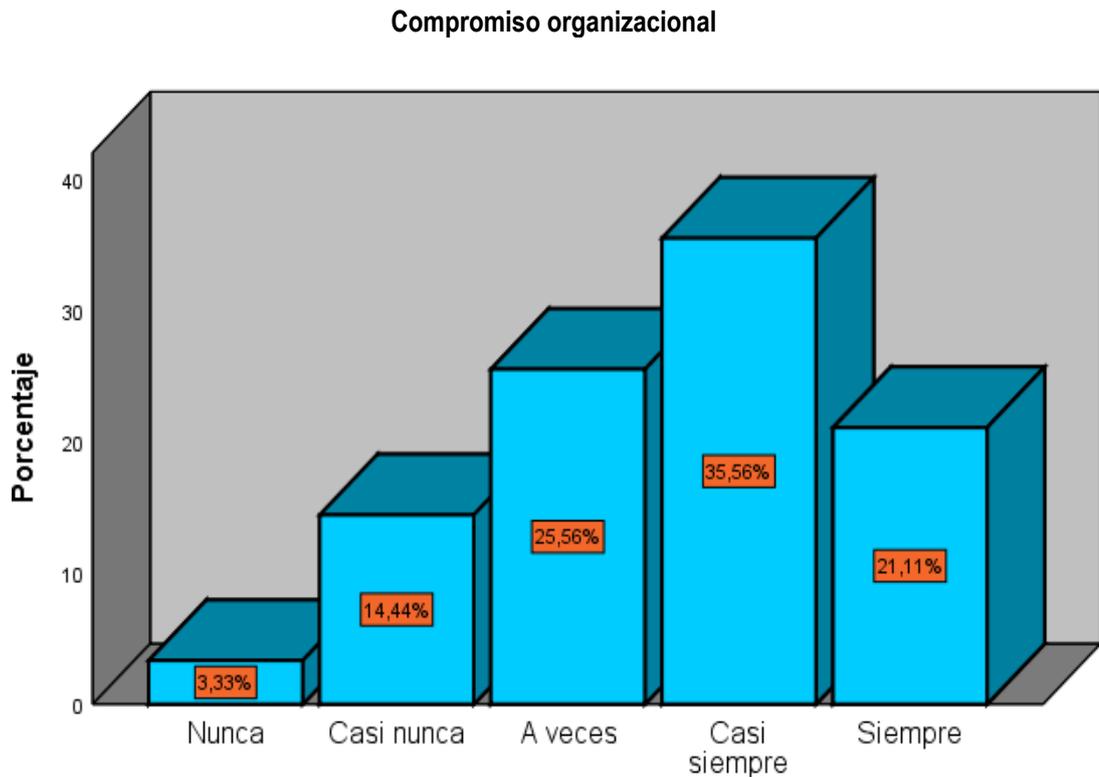
Compromiso organizacional

Compromiso organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	13	14,4	14,4	17,8
	A veces	23	25,6	25,6	43,3
	Casi siempre	32	35,6	35,6	78,9
	Siempre	19	21,1	21,1	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 11

Compromiso organizacional



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En contraste con la tabla 16 y figura 11, de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 35,56%, 25,56% y 21,11%, que representan a 32, 23 y 19 personas, indican que casi siempre, a veces y siempre se percibe el compromiso organizacional, lo cual es traducido en una razonable productividad debido a las considerables aportaciones de los trabajadores.

Tabla 17

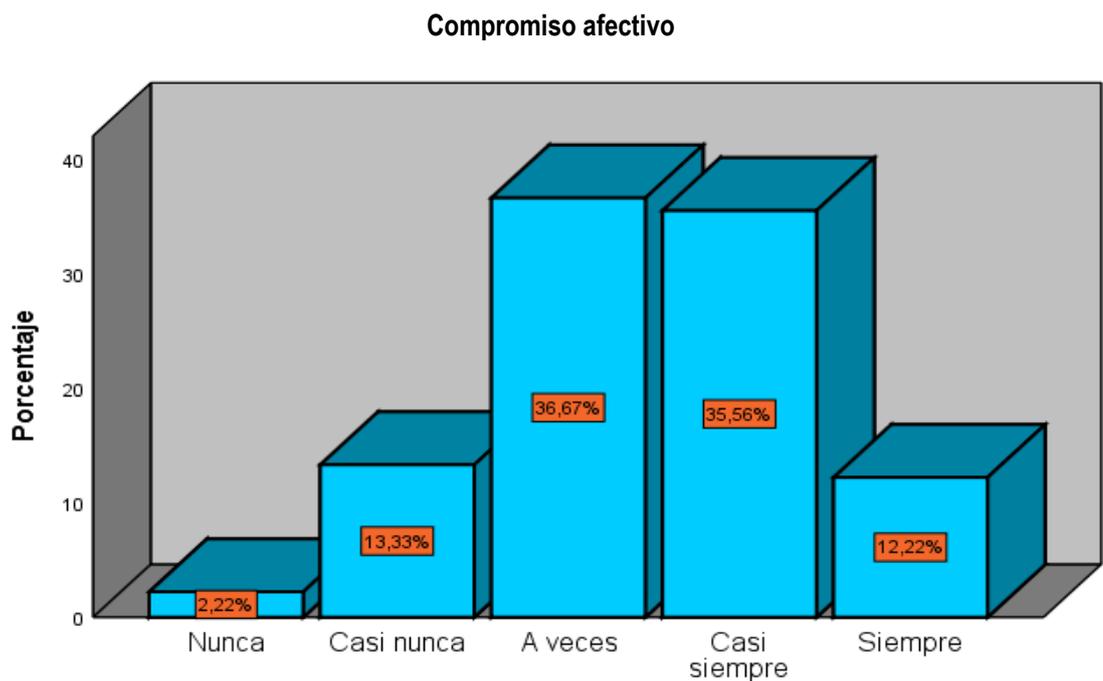
Compromiso afectivo

Compromiso afectivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,2	2,2	2,2
	Casi nunca	12	13,3	13,3	15,6
	A veces	33	36,7	36,7	52,2
	Casi siempre	32	35,6	35,6	87,8
	Siempre	11	12,2	12,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 12

Compromiso afectivo



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 17 y figura 12, de 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 36,67%, 35,56% y 12,22% que representa a 33, 32 y 11 personas respectivamente, consideran que a veces, casi siempre y siempre se da un compromiso afectivo, lo cual indica que hay una manifestación positiva de compromiso afectivo por parte de los trabajadores lo que sugieren mejoras para la institución.

Tabla 18

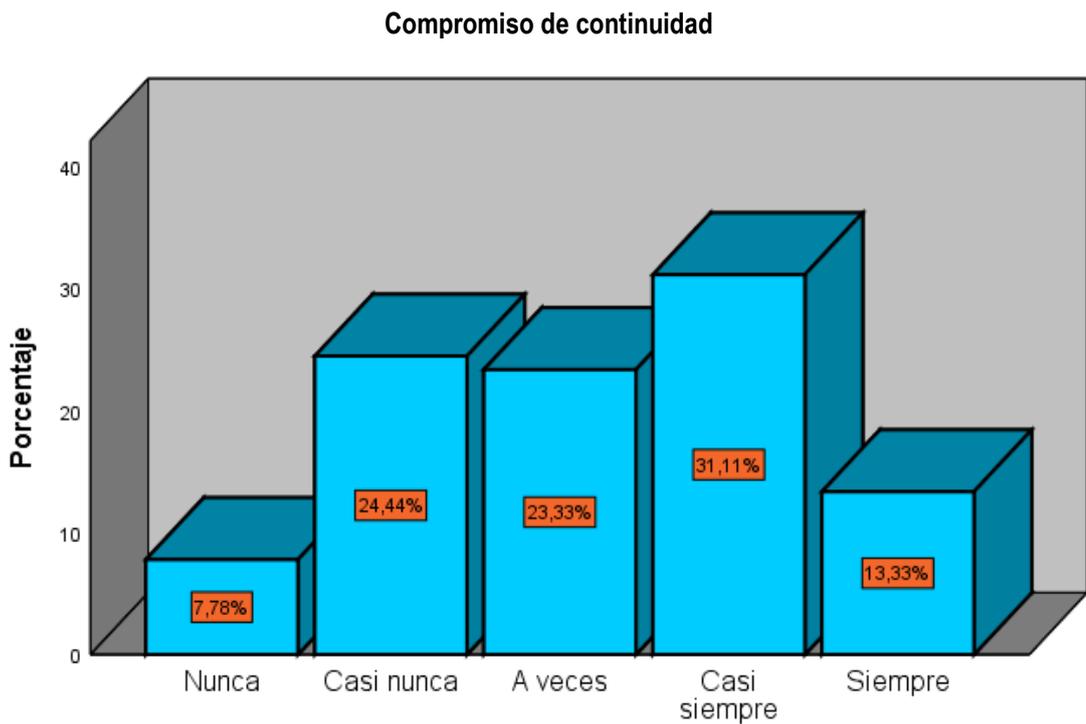
Compromiso de continuidad

Compromiso de continuidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,8	7,8	7,8
	Casi nunca	22	24,4	24,4	32,2
	A veces	21	23,3	23,3	55,6
	Casi siempre	28	31,1	31,1	86,7
	Siempre	12	13,3	13,3	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 13

Compromiso de continuidad



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En referencia a la tabla 18 y figura 13, de 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 31,11%, 23,33% y 13,33%, que representa a 28, 21 y 12 personas respectivamente, mencionaron que casi siempre, a veces y siempre se da un compromiso continuo, sin embargo, el 24,44% mencionan lo contrario, por lo cual se puede aludir que la mayoría de trabajadores desean permanecer en la institución sin analizar por el momento otras oportunidades laborales.

Tabla 19

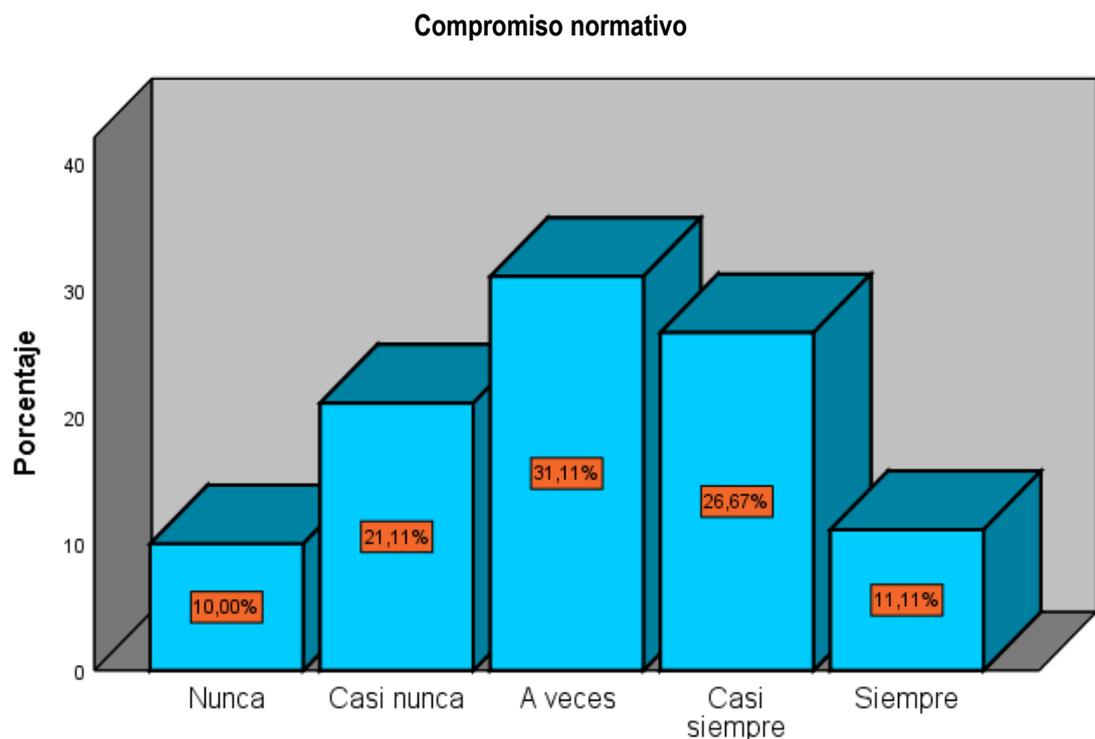
Compromiso normativo

Compromiso normativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	19	21,1	21,1	31,1
	A veces	28	31,1	31,1	62,2
	Casi siempre	24	26,7	26,7	88,9
	Siempre	10	11,1	11,1	100,0
Total		90	100,0	100,0	

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 14

Compromiso normativo



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Como muestran la tabla 19 y figura 14, de los 90 trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, el 31,11%, 26,67% y 11,11% que representa a 28, 24 y 9 trabajadores, indicaron que se da el compromiso normativo con las frecuencias de a veces, casi siempre y siempre. Lo que significa no se manifiesta un compromiso normativo en su totalidad, lo que se traduce en que el empleado debe cumplir con el deber moral de reciprocidad para con la institución.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀: La comunicación interna no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022

H₁: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022

Tabla 20

Correlación entre comunicación interna y compromiso organizacional

Correlaciones				
			Comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,883**
Spearman	interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Compromiso	Coefficiente de correlación	,883**	1,000
	organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 20, se percibe según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que 0,05, del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,883** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.

Por tanto, en virtud a dichos resultados cabe señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022 y rechazar la hipótesis nula. En síntesis, se puede aludir que las dos variables se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

H₁: Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

Tabla 21

Correlación entre comunicación interna y el compromiso afectivo

Correlaciones				
			Comunicación interna	Compromiso afectivo
Rho de	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
Spearman	interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
	afectivo	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 21, se percibe según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se verifica que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,837** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso afectivo.

En función a ello es preciso señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas y rechazar la hipótesis nula. Y así, se puede incidir que la variable comunicación interna y la primera dimensión de la variable compromiso organizacional se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

H₁: Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

Tabla 22

Correlación entre comunicación interna y compromiso de continuidad

Correlaciones				
			Comunicación interna	Compromiso de continuidad
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,741**
Spearman	interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Compromiso de	Coefficiente de correlación	,741**	1,000
	continuidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 22, se aprecia según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se percibe que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,741** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad.

En concordancia a ello es preciso indicar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas y rechazar la hipótesis nula. Por ello se puede incidir que la variable comunicación interna y el compromiso de continuidad se encuentran relacionadas significativamente.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

H₁: Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.

Tabla 23

Correlación entre comunicación interna y compromiso normativo

Correlaciones				
			Comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,822**
Spearman	interna	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,822**	1,000
	organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Respecto a la tabla 23, se observa según el resultado arrojado que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se verifica que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,822** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso normativo.

Conforme a ello es preciso señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas y a la vez rechazar la hipótesis nula. Por ende, es preciso señalar que la variable comunicación interna y la dimensión compromiso normativo se encuentran relacionadas significativamente.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos de la investigación denominada: Comunicación interna y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2022, a continuación, se muestra la discusión de acuerdo con la revisión bibliográfica, objetivos e hipótesis planteadas:

Primero: En virtud al objetivo principal de la investigación: Establecer la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, 2022, se llegó a contrastar la correlación entre las dos variables de estudio, se utilizó el estadígrafo rho de Spearman el mismo que arrojó un valor 0,883** con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000 menor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) y según este resultado se demostró que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. En síntesis, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna; porque según los resultados ambas variables se encuentran relacionadas significativamente, el mismo que concuerda con el estudio realizado por: López (2016), en su trabajo de investigación para optar el título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos denominado: Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil, de la Universidad Casa Grande, determina respecto al resultado del coeficiente de Pearson de $R=0,69$ dentro del rango de $0.5 < r < 0.8$, se constato que existe una relación positiva moderada entre las variables compromiso e identificación organizacional.

Del mismo modo, Góngora (2020), en su trabajo de investigación denominado: Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019, para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, de la Universidad César Vallejo, indica que de acuerdo al resultado del coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,576 y un nivel de significancia bilateral de 0,01 se constató que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019.

Asimismo, Ramírez y Zuta (2020), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019, para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la

Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, respecto al objetivo general, con un resultado del estadígrafo rho de Spearman de 0,565 y un nivel de significancia de 0,000 se corroboró que existe una relación positiva moderada entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.

Sin embargo, Vasco (2020), en la investigación: La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del Distrito de Salud Salcedo 05D06 Salcedo, para obtener el Título de Psicólogo General en la Carrera de Ciencias Psicológicas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, concluye que de acuerdo al resultado del estadígrafo Chi cuadrado de 0,711 se acepta la hipótesis nula, la cual indica que la comunicación interna no influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de Salud 05D06 Salcedo

Al realizar la contrastación de los resultados con la base teórica, se ve que los resultados reafirman lo mencionado por García (1998), refiere que la comunicación interna es una herramienta y un medio para alcanzar los objetivos organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa, y al mismo tiempo representa un recurso insustituible para desarrollar las nuevas competencias que conllevan el contrato psicológico que hoy vincula a los colaboradores con las organizaciones para lograr en ellos un espíritu de participación que contribuya al aumento de los beneficios de ambas partes, del mismo modo Amorós (2007), refiere al compromiso organizacional como “grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante” (p. 73).

Segundo: Tomando en consideración al objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, de acuerdo a los resultados arrojados, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que 0,05 el mismo que es el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,837** lo que indica, que existe una correlación positiva alta, por ello se alude que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la variable comunicación interna y la dimensión compromiso afectivo, del mismo modo, Ramírez y Zuta (2020), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019, para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Escuela Profesional de

Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, aseveran que debido al resultado del coeficiente de correlación de Spearman de 0,891 y un nivel de significancia de 0,000 se determinó que existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo en la unidad de análisis.

De manera similar, Barral (2018), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, consecuentemente con un resultado de 0,535 y un nivel de significancia de 0,01 bilateral del estadígrafo rho de Spearman se identificó que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la unidad de análisis.

Al realizar el cotejo de los resultados con la base teórica, coincidimos con lo mencionado por Galicia (2001), quien menciona que el compromiso afectivo representa “los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización” (p.7). Por lo expuesto se indica que los colaboradores que ven que sus organizaciones ponen interés en satisfacer sus necesidades y expectativas, logran que estos últimos desarrollen lazos emocionales que los comprometan a desenvolverse de mejor manera dentro de la organización.

Tercero: Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, debido al resultado que se muestra, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo se percibe que el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,741** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad, por tanto existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Al realizar la revisión y contrastación con la bibliografía, Ramírez y Zuta (2020), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019, para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, conjuntamente con un resultado de 0,288 y un nivel de significancia de 0,001 del estadígrafo rho de Spearman se

estableció que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad en la unidad de estudio.

Asimismo, Barral (2018), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, debido al resultado del coeficiente de correlación de 0,051 y un nivel de significancia bilateral de 0,734 se mostró que no existe una relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo.

Con la finalidad de realizar la contrastación de la teoría respecto al compromiso de continuidad, Galicia (2001), quien menciona que este compromiso se da cuando la persona de manera conciente ve que la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de abandonar la empresa frente a las pocas posibilidades de encontrar otro empleo. En síntesis, este compromiso se da como producto del análisis que realiza el colaborador en cuanto al costo beneficio que constituye permanecer en la organización.

Cuarto: En cuanto al objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, se percibe según los resultados que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,822 lo que indica la existencia de una correlación positiva alta, a ello cabe señalar que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre la comunicación interna y la dimensión compromiso normativo.

Por su parte, Ramírez y Zuta (2020), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019, para optar el grado académico de Licenciado en Administración en la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, con un resultado del coeficiente rho de Spearman de 0,156 y un nivel de significancia de 0,081 se determinó que existe una correlación positiva débil entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo.

Asimismo, Barral (2018), en su investigación: Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en la

Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, de acuerdo al resultado de 0,402 del estadígrafo rho de Spearman y con un nivel de significancia bilateral de 0,01 se estableció que existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo.

Al realizar la revisión de la literatura, la Galicia (2001), señala que el compromiso normativo se obtiene como producto de que la organización aya brindado prestaciones en beneficio del colaborador y el cuál al recibirlo crea un sentido del deber de brindar reciprocidad (lelatad) a la organización. Esto se sustenta en la teoría de la reciprocidad, el cual consiste en que quien recibe algún beneficio adquiere el deber moral de retribuir.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal planteado, se estableció, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022, debido a que el resultado del coeficiente rho de Spearman es 0,883**, con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000 menor al nivel de significancia esperado (p valor $<0,05$), ello significa que existe una correlación alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, a ello se puede indicar que ambas variables se encuentran asociadas.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, en virtud a que el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,837**, y el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), es decir que la comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo, lo cual indica que mientras haya una comunicación interna adecuada habrá una manifestación positiva de compromiso afectivo por parte de los trabajadores.
3. En tanto al segundo objetivo específico y estimando el resultado arrojado, en el que el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,741** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, por lo cual se puede afirmar que a medida que exista una comunicación interna la mayoría de trabajadores desean permanecer en la institución sin analizar por el momento otras oportunidades laborales.
4. Con relación al tercer objetivo específico, debido al resultado obtenido el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,000, que es menor que el esperado ($p < 0,05$), asimismo, el resultado del coeficiente rho de Spearman es 0,822** lo que indica, que existe una correlación positiva alta entre la comunicación interna y el compromiso de normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, por ello podemos mencionar que la existencia de la comunicación interna garantizará que el empleado debe cumplir con el deber moral de reciprocidad para con la institución.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la primera conclusión, al personal directivo ejecutivo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, enfatizar el fortalecimiento de la comunicación interna integrada enfocando todas las acciones para con los trabajadores, transmitiendo y distribuyendo información relevante y estratégica a fin lograr que los mismos generen un grado de identificación y pertenencia para con la empresa.
2. En cuanto a la segunda conclusión, al personal directivo ejecutivo y de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, fomentar el desarrollo de una comunicación interna asertiva haciendo que los empleados sean estrategas a la hora de compartir las decisiones, aumentando en ellos un compromiso afectivo que les ayude a identificarse con las metas y objetivos que persigue la municipalidad, haciendo que se sienta parte integrante de la misma y estar comprometido con los problemas de la institución como si fueran suyos.
3. En lo que concierne a la tercera conclusión, al personal directivo ejecutivo y de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, deben enfatizar el estímulo de la comunicación clara, accesible y transparente con los trabajadores con la intención de que el mismo, sienta la necesidad y convicción de seguir laborando en la municipalidad, al mismo tiempo descartar la posibilidad de trabajar en otra institución.
4. En referencia a la cuarta conclusión, al personal directivo ejecutivo y de administración de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, flexibilizar el contacto entre las diferentes áreas, direcciones, departamentos y otros escuchando a los trabajadores, con el propósito de generaren cada uno de ellos la responsabilidad de permanecer en la institución por cumplir un deber moral de reciprocidad.

REFERENCIAS

- Alhuay, M. E. (2019). Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Alzamora, L. (1 de Enero de 2018). *Tesis de Posgrado: Tipos de estudio*. Obtenido de Tesisdeposgradoperu.blogspot.com:
<http://tesisdepostgradoperu.blogspot.com/2013/01/tipo-de-estudio.html>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: USAT Escuela de Economía.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y Técnica*. España: Netblino S.L.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme,C.A.
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., & Lao, Y. O. (2018). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Scielo*, 14 - 23. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Barral, S. C. (2018). Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de una institución universitaria de Los Olivos, 2018. *Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Brandolini, A., Gonzáles, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna: Claves para una gestión exitosa*. Editorial DIRCOM.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Chiavenato, I., & Arao, S. (2010). *Planeacion estratégica. Fundamentos y aplicación* (segunda ed.). Mc graw hill.
- Coll, F. (08 de Noviembre de 2020). *Compromiso organizacional*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Córdova Baldeón, I. (2012). *El proyecto de investigación cuantitativa*. San Marcos E.I.R.L.

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Crabtree, S. (8 de Octubre de 2013). *En todo el mundo, el 13% de los empleados están comprometidos en el trabajo*. Obtenido de [gallup.com: https://news.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx](https://news.gallup.com/poll/165269/worldwide-employees-engaged-work.aspx)
- Cuervo, M. (2009). El desafío de la comunicación interna en las organizaciones. *Centro de Estudios en Diseño y Comunicación*(28), 61.
- De la Cruz, B. (2018). Factores en el comportamiento organizacional que vulneran la productividad en la administración local Agua Bajo Apurímac Pampas, Provincia de Andahuaylas, Apurímac, 2016-2018. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración de Empresas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Díez, S. (2006). *Técnicas de comunicación: La comunicación en la Empresa*. Ideas Propias Editorial.
- G.Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica* (6ta.ed ed.). Episteme, C.A.
- Galicia, F. A. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores su incremento. *Revista de contaduría y Administración*, 5-12.
- Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica. De la visión a la ejecución*. Primera.
- García, J. (1998). *La comunicación interna*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KilceG_59dMC&oi=fnd&pg=PP11&dq=dimensiones+de+la+comunicaci%C3%B3n+interna&ots=TuMap60COZ&sig=oDeCmrKRRZZEYRbtacZUMzO4yjM#v=onepage&q=dimensiones%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false
- Gestión. (21 de Noviembre de 2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Gestión.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>

- Góngora, N. (2020). Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa el Salvador, 2019. *Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de la Educación*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Hernández, B., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, T., Sendy, J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Scielo*, 8(16). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Zapata, E., & Mendoza, P. (2013). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.ed ed.). Mc Graw Hill.
- Herreras, E. B. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 2(4), 62-69.
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. *Tesis para optar el Título de Licenciado de Administración de Empresas*. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos investigación*. Editorial Alfa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=M_N1CzTB2D4C&pg=PA54&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n+seg%C3%BAn+su+naturaleza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjP-tyeh4LzAhX7GLkGHaaRD4EQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=tipos%20de%20investigaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20su%20naturaleza&f=false
- Lara, R. E. (2019). Comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en los servidores del área administrativa de la Universidad Tecnológica Indoamérica, extensión Quito. *Trabajo previo a la obtención del título de Psicóloga General*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato.
- López, H. P. (2016). Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil. *Trabajo de investigación formativa previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos*. Universidad Casa Grande, Guayaquil.

- López, L. N. (2015). La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Martínez, I. (2015). *UF2121: Programación del trabajo de campo de la investigación* (Quinta ed.). Editorial Elearning S.L.
- Mondragón, M. A. (Diciembre de 2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
- Oviedo, H. C., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4).
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Comunicación interna*. Editorial Vértice.
- Ramírez, G. K., & Zuta, S. R. (2020). Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019. *Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Reyero, D. (Diciembre de 2015). *Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva*. Obtenido de Davidreyero.com: <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Reyes, J. (2012). Las cuatro dimensiones de la comunicación interna. *Dialnet*, 127-138. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5263487>
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M. A., Montalbán, M., Sánchez, E., & Zarco, M. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Editorial UOC.
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna: Una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Internacional de Administración*, 101-128.
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la investigación cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación*, 102-122. doi:: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sisniegas, R. S. (2020). Relación entre comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, 2010 - 2019: Una revisión sistemática. *Trabajo para optar el grado de Bachiller en Administración*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

- Torres, L., & Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Dialnet*, 80 - 101.
- Ungoti. (06 de Febrero de 2020). *¿Por qué es importante el compromiso de los empleados?* Obtenido de ungoti.com: <https://ungoti.com/es/blog/por-que-importante-compromiso-de-los-empleados/>
- Universidad Nacional de La Plata. (Marzo de 2020). *El rol del comunicador*. Obtenido de unlp.edu.ar: <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/tpm/wp-content/uploads/sites/23/2020/03/El-rol-del-comunicador.pdf>
- Vara, H. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Vasco, M. M. (2020). La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud SALCEDO 05D06 SALCEDO. *Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General*. Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: Comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?</p> <p>b. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?</p> <p>c. ¿De qué manera la comunicación interna se relaciona con el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación de la comunicación interna con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia Andahuaylas, 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>a. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p> <p>b. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p> <p>c. Existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE 1: Comunicación interna</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vínculo • Efectividad • Orgullo • Identidad <p>VARIABLE 2: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso afectivo. • Compromiso de continuidad. • Compromiso normativo.
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	

<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético - Deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimenta- transversal</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN: 138 trabajadores de la Municipalidad Distrital San Jerónimo</p> <p>MUESTRA: No probabilística intencional La muestra comprenderá un total de 90 trabajadores.</p>	<p>TÉCNICAS:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: SPSS V25.</p>
---	---	--

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: Comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Comunicación interna	La comunicación interna es aquella que se establece con los miembros internos de la organización a fin de integrar, comprometer, conectar, alinear, conectar e implicar a los colaboradores a fin de que estos valoren lo que la organización hace por ellos y estos a su vez dirijan sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales y consecutivamente a su competitividad (Reyes, 2012).	Constituye un tipo de comunicación organizacional la cual está dirigida al público interno de la organización para direccionar los esfuerzos de sus colaboradores hacia el buen desempeño laboral que contribuya al logro de los objetivos y consecutivamente a la creación y consolidación de una identidad organizacional de sus colaboradores.	Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> - Reciprocidad - Reconocimiento - Mutuo conocimiento - Calidad de vida
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Visión - Estrategias/objetivos - Desempeño/logro - Administración
			Orgullo	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de orgullo - Responsabilidad social - Gestión de calidad
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura - Marketing interno - Políticas de trabajo - Metas y objetivos
Variable 2: Compromiso organizacional	Es el grado de identificación e implicación psicológica que tiene el colaborador hacia la organización en la que labora (Rodríguez et al., 2014).	Constituye el grado de identificación y vínculo psicológico que tienen los colaboradores con una organización específica, y con su misión, visión, objetivos, valores, cultura, además de tener un fuerte deseo de permanecer en ella.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Satisfacción - Integración emocional
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas y beneficios laborales - Desventajas laborales - Análisis costo/beneficio - Necesidad laboral
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso moral - Obligación - lealtad

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Comunicación interna y el compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, 2022.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA
Comunicación interna	Vínculo	- Reciprocidad	12.12%	4	1. La institución demuestra el interés en profundizar el vínculo afectivo de los colaboradores hacia la institución.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		- Reconocimiento			2. La institución reconoce la contribución que realizan sus trabajadores en beneficio de los logros institucionales.	
		- Mutuo conocimiento			3. La institución procura en satisfacer de manera oportuna las necesidades de información de los colaboradores para el óptimo desarrollo de sus funciones.	
		- Calidad de vida			4. La institución demuestra interés en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores para fortalecer sus vínculos.	
	Efectividad	- Visión	12.12%	4	5. La institución procura informar la misión de manera constante a los colaboradores a fin de comprometerlos con el logro de los objetivos organizacionales.	
		- Estrategias			6. La institución brinda información acerca de las estrategias de la organización a fin de direccionar los esfuerzos al logro de los objetivos organizacionales.	
		- Desempeño			7. La institución brinda información acerca del desempeño de sus colaboradores a fin de mejorarlos.	
		- Administración			8. La institución se preocupa por la administración efectiva de la comunicación interna para contribuir al logro de los objetivos.	
	Orgullo	- Sentido de orgullo	9.09%	3	9. Me siento orgulloso de pertenecer a una institución que se preocupa por contribuir a la sociedad.	
		- Responsabilidad social			10. Me siento orgullo de mi institución porque desarrolla un conjunto de acciones que contribuyen positivamente a la sociedad.	
		- Gestión de calidad			11. Me siento orgulloso de la institución porque brinda una gestión de calidad de servicios a la comunidad.	
	Identidad	- Cultura	12.12%	4	12. Comparto y me identifico con la cultura institucional.	

		- Marketing interno			13. La institución utiliza el marketing interno para fortalecer la identidad institucional de sus colaboradores.	
		- Políticas de trabajo			14. La institución comunica constantemente las políticas de trabajo a fin de vincular y relacionar a sus colaboradores con el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
		- Metas y objetivos			15. La institución informa las metas y objetivos a fin de que los colaboradores se identifiquen con estas y direccionen sus esfuerzos a su cumplimiento.	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	- Identificación	18.18%	6	16. Trabajar es esta institución significa mucho para mí.	
		- Satisfacción			17. Me siento parte integrante de esta institución.	
		- Integración emocional			18. Considero que los problemas de la institución son también los míos.	
	Compromiso de continuidad	- Ventajas y beneficios laborales	24.24%	8	19. Me gustaría continuar dedicando el resto de mi carrera profesional a esta institución.	
		- Desventajas laborales			20. En esta institución me siento como en familia.	
		- Análisis/costo beneficio			21. Estoy orgulloso de laboral en esta institución.	
		- Necesidad laboral			22. Si continúo en esta institución es porque en otras instituciones	
	Compromiso normativo	- Compromiso moral	12.12%	4	23. Si resolviera dejar la institución ahora, mi vida quedaría bastante desestructurada.	
		- Lealtad			24. Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	
						25. Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.
					26. En este momento, dejar esta institución supondría un gran coste para mí.	
					27. Si yo no hubiese dado tanto a la institución podría considerar la posibilidad de trabajar en otro sitio.	
					28. En la situación actual quedarme en la institución es tanto una necesidad que un deseo.	
					29. Aunque desearía dejar la institución en este momento sería muy difícil por las pocas oportunidades laborales.	
					30. Considero que le debo mucho a esta institución.	
					31. Considero que no podría dejar esta institución porque tengo la obligación moral con las personas que están aquí.	
					32. La institución merece mi lealtad	
					33. Considero que no estaría bien dejar esta institución, aunque me beneficie en el cambio.	

Anexo 04: Instrumento de recojo de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

ESTIMADO COLABORADOR (A):

El presente cuestionario es parte de una investigación denominada “Comunicación interna y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2022”. Así mismo, se le agradece anticipadamente por su colaboración y recuerde que no existe respuestas correctas, ya que se basan en su opinión producto de su experiencia en su trabajo.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda marcando cada alternativa de respuesta con una x según su criterio.

I. DATOS GENERALES

1.1. Género

- a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Edad

- a) Menos de 25 años. ()
b) De 25 a 35 años. ()
c) De 36 a 45 años. ()
d) De 46 años a más. ()

1.3. Antigüedad en el trabajo

- a) Menos de 2 años. ()
b) De 2 a 4 años. ()
c) Más de 4 años. ()

Lea atentamente las siguientes preguntas y conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una X en el recuadro, según Ud. crea conveniente, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	Escala Valorativa				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Comunicación interna						
Dimensión: Vínculo						
01	La institución demuestra el interés en profundizar el vínculo afectivo de los colaboradores hacia la institución.					
02	La institución reconoce la contribución que realizan sus trabajadores en beneficio de los logros institucionales.					
03	La institución procura en satisfacer de manera oportuna las necesidades de información de los colaboradores para crear un vínculo para el óptimo desarrollo de sus funciones.					
04	La institución demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos institucionales.					
Dimensión: Efectividad						
05	La institución procura informar la misión de manera constante a los colaboradores a fin de comprometerlos con el logro de los objetivos organizacionales.					
06	La institución brinda información acerca de las estrategias de la organización a fin de direccionar los esfuerzos al logro de los objetivos organizacionales.					
07	La institución brinda información acerca del desempeño de sus colaboradores a fin de mejorarlos.					
08	La institución se preocupa por la administración efectiva de la comunicación interna para contribuir al logro de los objetivos.					
Dimensión: Orgullo						
09	Me siento orgulloso de pertenecer a una institución que se preocupa por contribuir a la sociedad.					
10	Me siento orgullo de mi institución porque desarrolla un conjunto de acciones que contribuyen positivamente a la sociedad.					
11	Me siento orgulloso de la institución porque brinda una gestión de calidad de servicios a la comunidad.					
Dimensión: Identidad						
12	Comparto y me identifico con la cultura institucional.					
13	La institución utiliza el marketing interno para fortalecer la identidad institucional de sus colaboradores.					
14	La institución comunica constantemente las políticas de trabajo a fin de vincular y relacionar a sus colaboradores con el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
15	La institución informa las metas y objetivos a fin de que los colaboradores se identifiquen con estas y direccionen sus esfuerzos a su cumplimiento.					
VARIABLE II: Compromiso organizacional						
Dimensión: Compromiso afectivo						
16	Trabajar en esta institución significa mucho para mí.					
17	Me siento parte integrante de esta institución.					
18	Considero que los problemas de la institución son también los míos.					
19	Me gustaría continuar dedicando el resto de mi carrera profesional a esta institución.					
20	En esta institución me siento como en familia.					
21	Estoy orgulloso de laborar en esta institución.					
Dimensión: Compromiso de continuidad						
22	Si continúo en esta institución es porque en otras instituciones					

23	Si resolviera dejar la institución ahora, mi vida quedaría bastante desestructurada.					
24	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
25	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					
26	En este momento, dejar esta institución supondría un gran coste para mí.					
27	Si yo no hubiese dado tanto a la institución podría considerar la posibilidad de trabajar en otro sitio.					
28	En la situación actual quedarme en la institución es tanto una necesidad que un deseo.					
29	Aunque desearía dejar la institución en este momento sería muy difícil por las pocas oportunidades laborales.					
Dimensión: Compromiso normativo						
30	La institución cuenta con un plan de acción donde se definen las actividades claves a implementarse según los objetivos definidos y estrategias seleccionadas para el logro de objetivos organizacionales.					
31	La institución facilita una asignación presupuestal para el desarrollo y la consecución de los planes de acción que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales.					
32	La institución merece mi lealtad					
33	Considero que no estaría bien dejar esta institución, aunque me beneficie en el cambio.					

Muchas gracias por su colaboración

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba

Grado Académico: Magíster

Fecha: 07/08/2022

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuado.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Adecuado

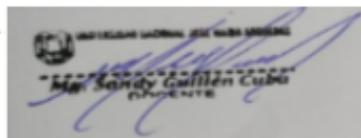
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede X** **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Posa Nélida Ascue Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública

Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Mejore su redacción y los términos sean claros y precisos.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

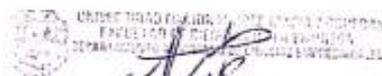
CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

decente las observaciones



Mag. Nélida Ascue Ruiz

DNI: 44346273

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: CARLOS HUAMANQUISPE APAZA

Grado Académico: Magister en Administración de negocios

Fecha: 12-08-2022

II.-OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Debe mejorarse respecto al uso de la tercera persona.....

.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CUMPLE

.....

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

CUMPLE

.....

.....

III.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

Utilizar la tercera persona en la formulación de preguntas

.....

.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Mg. CARLOS HUAMANQUISPE APAZA
DOCENTE

.....
Sello y Firma del Evaluador

DNI: 80072894

Anexo 06: Base de datos de recolección de datos

BASE DE DATOS HERMINIO - Excel (Error de activación de productos)																																													
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ACROBAT ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión																																													
AU19																																													
A	B	C	VARIABLE 1												VARIABLE 2			VARIABLE 2			VARIABLE 2																								
			D1	D2			D3	D4			D1			D2			D3																												
1.	2.	3.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	
4	1	4	2	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	1	9	13	5	10	37	15	28	12	55
5	1	2	1	1	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	1	5	13	5	9	32	13	35	12	60	
6	2	2	3	3	4	1	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	1	2	2	1	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	13	18	7	12	50	10	34	14	58	
7	1	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	5	5	3	5	3	4	5	3	15	14	8	14	51	19	33	15	67	
8	2	2	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	8	15	8	13	44	22	28	14	64	
9	1	2	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	3	2	3	3	2	5	2	4	4	2	2	3	4	5	5	4	12	16	9	15	52	15	26	17	58	
10	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	5	2	5	2	3	3	5	3	4	1	3	2	11	13	8	13	45	15	28	10	53	
11	1	1	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	2	4	5	5	3	5	3	2	3	3	2	9	13	10	12	44	16	31	10	57		
12	2	2	1	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	7	12	5	8	32	16	30	12	58	
13	1	2	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	3	4	2	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	1	4	8	4	12	28	11	38	15	64			
14	1	2	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	11	13	9	13	46	6	30	14	50		
15	2	2	3	3	3	3	5	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	4	12	14	6	11	43	19	32	16	67		
16	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	4	3	3	1	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	9	9	6	12	36	16	28	12	56		
17	2	2	3	1	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	5	5	5	4	4	2	4	3	9	12	7	9	37	16	32	13	61		
18	1	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	10	10	5	9	34	18	31	15	64			
19	2	3	1	2	3	2	1	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	8	13	10	12	43	13	40	17	70			
20	1	1	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	1	9	13	5	10	37	12	38	14	64		
21	2	2	1	1	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	13	5	9	32	13	39	16	68			
22	1	2	1	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	1	2	2	1	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	13	18	7	12	50	10	36	14	60		
23	1	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	15	14	8	14	51	19	32	14	65		
24	1	2	1	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	8	15	8	13	44	22	26	13	61			
25	1	3	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	3	2	3	3	2	5	2	4	5	4	4	5	5	3	12	16	9	15	52	15	34	16	65			
26	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	11	13	8	13	45	15	22	11	48			
27	1	2	3	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	13	18	7	12	50	17	36	15	68			

BASE DE DATOS HERMINIO - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ACROBAT ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

AU19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU
28	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	15	14	8	14	51	19	32	13	64			
29	1	2	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2	2	3	4	4	5	8	15	8	13	44	22	25	16	63				
30	2	2	1	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	3	2	3	2	5	5	2	4	4	3	4	4	2	4	3	12	16	9	15	52	15	31	13	59				
31	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	1	3	3	4	2	3	4	2	11	13	8	13	45	15	24	11	50				
32	1	4	3	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	1	4	5	3	4	3	3	4	4	2	9	13	10	12	44	16	27	13	56					
33	1	2	2	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	5	5	2	2	5	1	5	5	3	4	2	7	12	5	8	32	16	28	14	58					
34	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5	4	3	5	3	4	1	3	3	10	10	5	9	34	13	33	11	57			
35	1	2	2	2	3	2	1	4	4	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	8	13	10	12	43	13	22	11	46					
36	2	2	3	1	3	3	2	4	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	3	3	1	5	5	5	5	5	5	3	2	1	9	13	5	10	37	12	34	11	57				
37	1	2	1	3	4	1	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	5	2	5	4	2	5	3	3	4	3	13	18	7	12	50	14	32	13	59					
38	2	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	1	3	4	4	1	4	3	3	1	3	15	14	8	14	51	19	23	10	52					
39	1	1	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	8	15	8	13	44	22	31	15	68					
40	2	2	1	2	3	4	3	5	4	4	3	2	4	4	5	3	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	12	16	9	15	52	14	27	14	55					
41	1	2	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	1	3	2	11	13	8	13	45	16	23	10	49				
42	1	2	2	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	9	13	10	12	44	14	29	13	56					
43	1	2	1	1	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	5	5	3	4	4	2	1	2	7	12	5	8	32	10	29	7	46			
44	1	3	3	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	5	4	2	1	3	3	1	2	7	12	5	8	32	10	19	8	37			
45	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	4	2	1	1	1	4	1	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	4	8	4	12	28	9	34	13	56					
46	1	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	1	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	1	1	3	11	13	9	13	46	22	35	10	67				
47	2	2	3	3	3	3	5	3	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	5	5	1	4	5	4	5	5	5	3	4	12	14	6	11	43	16	34	17	67					
48	1	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	2	2	4	3	3	1	2	1	1	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	9	9	6	12	36	11	34	14	59					
49	2	2	1	3	4	1	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	1	3	1	1	1	1	4	3	2	3	13	18	7	12	50	17	16	11	44						
50	2	2	1	3	4	4	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	1	4	3	15	14	8	14	51	16	35	12	63					
51	1	4	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	1	4	4	3	4	4	3	1	2	8	15	8	13	44	15	27	9	51					
52	1	2	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	5	2	5	5	3	4	3	3	4	12	16	9	15	52	14	30	13	57					
53	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	1	2	2	3	4	5	2	2	11	13	8	13	45	16	16	13	45					
54	1	2	2	1	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	4	2	1	5	3	3	4	4	2	9	13	10	12	44	14	23	12	49					
55	2	2	3	1	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	5	3	2	4	4	5	1	3	2	7	12	5	8	32	10	28	11	49			
56	1	2	1	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	4	1	4	4	5	2	3	3	3	4	8	15	8	13	44	15	26	13	54				
57	2	3	1	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	2	5	1	5	3	2	4	3	4	3	5	12	16	9	15	52	14	28	15	57					
58	1	1	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	11	13	8	13	45	16	31	14	61					

BASE DE DATOS HERMINIO - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ACROBAT ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

AU19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU
58	1	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	11	13	8	13	45	16	31	14	61				
59	2	2	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	9	13	10	12	44	14	40	17	71					
60	1	2	1	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	4	4	4	4	5	3	4	2	3	2	7	12	5	8	32	10	34	11	55			
61	1	2	2	3	4	1	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	1	4	5	3	4	3	3	13	18	7	12	50	17	30	13	60					
62	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	15	14	8	14	51	16	23	12	51				
63	1	3	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	8	15	8	13	44	15	30	14	59				
64	2	2	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	12	16	9	15	52	14	28	15	57				
65	1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	5	5	4	4	3	2	5	4	3	3	2	11	13	8	13	45	16	32	12	60			
66	2	3	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	9	13	10	12	44	14	40	17	71					
67	1	2	3	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	1	5	3	3	2	3	3	3	3	2	7	12	5	8	32	10	24	11	45				
68	2	2	1	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	9	13	5	10	37	17	31	14	62				
69	2	2	1	1	1	1	2	4																																							

BASE DE DATOS HERMINIO - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ACROBAT ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

AU19

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	
64	2	2	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	12	16	9	15	52	14	28	15	57		
65	1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	4	3	2	5	4	4	3	3	2	11	13	8	13	45	16	32	12	60			
66	2	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	9	13	10	12	44	14	40	17	71			
67	1	2	3	1	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	1	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	7	12	5	8	32	10	24	11	45				
68	2	2	1	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	1	9	13	5	10	37	17	31	14	62			
69	2	2	1	1	1	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	2	1	3	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	1	5	13	5	9	32	17	36	13	66			
70	1	4	3	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	13	18	7	12	50	17	32	16	65			
71	1	2	2	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	15	14	8	14	51	16	29	13	58				
72	2	2	3	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	3	8	15	8	13	44	15	25	10	50			
73	1	2	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	2	5	3	5	4	4	2	1	4	4	3	5	3	12	16	9	15	52	14	28	15	57				
74	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2	2	1	3	2	11	13	8	13	45	16	14	8	38			
75	1	2	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	5	3	5	2	5	2	9	13	10	12	44	14	34	14	62				
76	2	3	1	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	13	18	7	12	50	17	23	11	51					
77	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	15	14	8	14	51	16	22	14	52				
78	2	2	1	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	8	15	8	13	44	15	20	13	48				
79	1	2	1	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	12	16	9	15	52	14	20	10	44					
80	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	11	13	8	13	45	16	21	12	49				
81	1	2	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	2	1	2	4	9	13	10	12	44	14	19	9	42				
82	1	3	3	1	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	5	2	7	12	5	8	32	10	14	9	33			
83	2	2	2	2	3	2	1	4	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	1	5	2	8	13	10	12	43	20	27	11	58			
84	1	2	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	1	3	1	9	13	5	10	37	17	22	7	46			
85	2	2	3	1	1	1	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	1	3	3	5	2	3	1	5	2	3	3	3	5	2	2	1	5	1	5	13	5	9	32	17	24	9	50				
86	1	2	3	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	13	18	7	12	50	17	23	12	52			
87	2	2	1	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	15	14	8	14	51	16	22	14	52				
88	2	2	1	3	2	2	1	4	2	5	4	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	3	8	15	8	13	44	15	20	13	48				
89	1	4	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	5	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	12	16	9	15	52	14	20	10	44					
90	1	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	11	13	8	13	45	16	21	12	49				
91	2	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	1	2	4	2	9	13	10	12	44	14	19	9	42				
92	1	2	2	3	4	1	5	5	5	4	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	13	18	7	12	50	17	23	12	52			
93	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	15	14	8	14	51	16	22	14	52				
94																																																

Hoja1