



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

La comunicación interna y el compromiso laboral en la
Municipalidad de Santa Anita. 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTOR:

Cruz López, Gustavo Johan (ORCID: 0000-0003-0651-446X)

ASESOR:

Mag. Celis Castillo, Edward José (ORCID: 0000-0002-4697-3532)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mis padres Gustavo Cruz y Ana López por el apoyo incondicional en mi etapa universitaria, a mi pareja e hijo, que fueron mi motor a lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, darme la mejor familia, guiarme por el buen camino, fortalecerme y enseñarme afrontar los retos

A los profesionales por su apoyo y asesoría para la culminación de la tesis.

A la Municipalidad de Santa Anita por la información brindada y el apoyo para el desarrollo de la Investigación.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis de la Confiabilidad de la Variable comunicación interna	13
Tabla 2 Análisis de la Confiabilidad de la Variable compromiso laboral	13
Tabla 3 Correlación entre las variables comunicación interna y el compromiso laboral	15
Tabla 4 Correlación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo .	16
Tabla 5 Correlación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad	17
Tabla 6 Correlación entre la comunicación interna y el compromiso normativo	18

RESUMEN

El fin principal de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en el Municipio de San Anita en el año 2022. Para ello se desarrolló el estudio en un enfoque cuantitativo de tipo básica, correlacional y con diseño no experimental. La muestra 135 trabajadores que laboran en la Municipalidad de Santa Anita, quienes resolvieron un cuestionario digital elaborado por el autor para cada variable y que cuentan con la validación de tres expertos así con la confiabilidad de 0,872 y ,911 respectivamente. Los resultados fueron que la comunicación interna se relaciona con el compromiso laboral con una cifra de 0,805, que representa una correlación fuerte y alta, por ello se aprueba la hipótesis general, por tano se concluye que se logró el objetivo principal de este estudio que era determinar si la comunicación interna tiene una relación con el compromiso de los empleados, validando la hipótesis general de investigación que es producto de examinar tanto los factores de la comunicación como los del compromiso laboral.

Palabras Claves: Comunicación Interna, Compromiso Laboral, Comunicación Formal, Comunicación informal

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the relationship between internal communication and labor commitment in the Municipality of San Anita in the year 2022. For this purpose, we worked under a basic quantitative research approach, correlational level and non-experimental design. The sample consisted of 135 workers who work in the Municipality of Santa Anita, who completed a digital questionnaire prepared by the author for each variable and which has been validated by three experts with a reliability of 0.872 and .911 respectively. The results were that internal communication is related to work commitment with a value of 0.805, which represents a strong and high correlation, therefore the general hypothesis is approved, so it is concluded that the main objective of this study was achieved, which was to determine whether internal communication has a relationship with the commitment of employees, validating the general research hypothesis that is the product of examining both the factors of communication and work commitment.

Keywords: Internal Communication, Workplace Engagement, Formal Communication, Informal Communication, Informal Communication

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional la principal prioridad es fomentar el compromiso organizacional, para lograr ello es necesario fortalecer la comunicación interna, donde todos los miembros participantes de la institución deben contar con competencias comunicativas que fomente un correcto flujo comunicacional, pero a pesar de conocer esta importancia muchas empresas no cuentan con estrategias que logren este objetivo (Linjuan & Cen, 2019).

Según Jasińska y Jasińska (2022), la comunicación interna en el ámbito internacional se viene desarrollando de manera efectiva tanto en organizaciones públicas y privadas, logrando que los altos mandos directivos ejerzan un liderazgo dinámico donde la comunicación es el eje del desarrollo de los objetivos. A su vez, Hauer et al. (2018) sostiene que la transmisión de la información se verá fortalecida evidenciándose en un adecuado clima laboral, teniendo en cuenta que existe la comunicación descendente, ascendente y horizontal y la combinación de estas garantizará un adecuado sistema de comunicación organizacional.

A nivel nacional, esta situación recién ha tomado importancia en la última década, pero a pesar de ello aún existen deficiencias comunicacionales, Collantes y Tenorio (2015), indican que este problema se basa en no identificar las dificultades que puedan tener cada escenario, reconociendo que cada empresa debe construir sus estrategias de acuerdo a su realidad. Las fallas en la comunicación horizontal se pueden dar debido a una mala circulación de la información, tal vez por falta de conocimiento de sus funciones, no contar con objetivos en las reuniones de trabajo, o poca participación (Utomo, 2019).

Por su parte, Gavidia (2017) plantea que el error de las instituciones se debe a no contar con un modelo de comunicación interna adaptado a sus necesidades, donde las empresas tal vez cuentan con herramientas comunicacionales, pero estas no fomentan la interacción entre los trabajadores, por tanto, no se logra garantizar una fluidez de los mensajes e ideas que lleven a desarrollo organizacional.

En el país, las entidades públicas muchas veces no le dan la importancia debida, sin considerar que esta repercute en la continuidad laboral y el logro de

objetivos, pero se debe rescatar que existen algunas organizaciones que sí tienen claro que la estructura de una comunicación interna puede repercutir en las actividades de los trabajadores teniendo como resultado una mayor productividad. Es así, que para esta investigación se toma como objeto de estudio la Municipalidad de Santa Anita, donde se viene observando un positivo flujo de comunicación, donde los diferentes niveles jerárquicos cuentan con las mismas oportunidades de emitir ideas en pro de la institución.

Las actividades comunicacionales fortalecen los lazos internos en las diferentes áreas, logrando efectos positivos en la ejecución de sus deberes e interiorizando el compromiso de los trabajadores hacia su institución. A través de la Subgerencia de Relaciones Públicas e Imagen Institucional de la Municipalidad de Santa Anita se estudian y planifican las formas correctas para que el conjunto de trabajadores se sientan pieza fundamental en el desarrollo de los objetivos municipales.

Frente a ello, se realizó la presente investigación teniendo como problema general ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022? De este modo los problemas específicos fueron a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022? c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022?

Este trabajo se justifica desde una perspectiva teórica, ya que inicia como una investigación relevante para evidenciar como a través de la aplicación teórica y estructural de la comunicación interna se puede lograr el compromiso laboral desde sus dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo en instituciones públicas. Desde una perspectiva práctica, el estudio permitirá ser usado como referente investigativo para la aplicación de la comunicación interna en búsqueda del compromiso laboral, identificando los factores relevantes que se deben tomar en cuenta para obtener resultados eficientes dentro de una organización. La justificación metodológica, se basa en el uso del instrumento de cuestionario correctamente validado por expertos que

permiten evidenciar la relación entre las variables estudiadas, a través de un software estadístico se medirá la correlación entre la comunicación interna y las dimensiones del compromiso laboral.

El estudio tiene el propósito de determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Mientras que los objetivos específicos fueron a) Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022 b) Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022 y c) Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

Y finalmente como hipótesis general, se planteó que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Mientras que los objetivos específicos fueron a) Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022 b) Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022 y c) Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional encontramos en Ecuador la investigación de Cuenca y López (2020) titulada “Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO”, su fin fue analizar el compromiso y la cultura organizacional dentro de una empresa para determinar el tipo de cultura que predomina en su ámbito laboral y verificar si este tiene relación con el progreso de las funciones de los trabajadores. Aplicando la metodología inductivo-deductivo de nivel correlacional hizo uso de la revisión bibliográfica para compararla con los resultados del instrumento aplicado, encontrando que los trabajadores desconocen la cultura organizacional y por tanto este no se ve reflejado en el compromiso de sus funciones.

También en Ecuador Wills-Espinosa et al. (2018) investigó “La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional el caso de una universidad ecuatoriana”, con un diseño mixto secuencial se tuvo el propósito de hallar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso laboral, a través de una encuesta aplicada a los colaboradores de diversos niveles jerárquicos de la empresa que la percepción de comunicación de los trabajadores es fundamental para un desempeño óptimo en sus deberes, por tanto concluyen que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Por su parte en España encontramos el trabajo de Maza, M. (2018) “Plan integral de comunicación interna en empresa farmacéutica Córdoba” donde el objetivo es plantear una propuesta integral para garantizar una comunicación efectiva dentro de la institución. A través de un estudio de caso de enfoque cualitativo y de tipo aplicada se inició a realizar los diversos aspectos que se deben tener en cuenta para su construcción, pero sobre todo fundamentándose en las bases teóricas. Logrando identificar que para su elaboración es necesario contar con herramientas digitales que automaticen los flujos de comunicación y que cada área de la empresa tiene necesidades diferentes que deben ser atendidas de forma particular.

Soria-Barreto et al. (2021) publicaron su investigación sobre “Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral”, usando la

metodología de una investigación exploratoria se realizó un cuestionario a colaboradores de entre 18 a 24 años de diversas empresas B de Latinoamérica donde tuvieron que responder en base a una escala de Likert que les permitió concluir que existe un compromiso laboral debido a que refieren una preocupación por parte de las Empresas B a sus trabajadores, sin embargo estos no tienen que ver con la satisfacción de sus remuneraciones, sino del clima laboral.

De igual manera, Camino (2019) desarrolló la investigación sobre “Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua”, tiene el objetivo de identificar la mejor estrategia que se debe aplicar a esta empresa para mejorar la comunicación organizacional con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo de corte transversal se ejecutó un cuestionario a la población compuesta por 300 trabajadores, de donde se obtuvo información vital para la construcción de la propuesta de este trabajo, en el que se destaca ideas como el uso de la tecnología para mejores procedimientos tecnológicos.

Entre las tesis nacionales relacionadas al tema de investigación tenemos a Paredes (2021) Con su tesis titulada “La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020” que tuvo el fin de determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral de una entidad pública, a través de una investigación de tipo básica de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental se aplicó una encuesta a 94 trabajadores de la Municipalidad de Barranca encontrando una relación significativa entre ambas variables.

Marin, (2020), desarrolló el estudio titulado “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo” planteando como propósito determinar el grado de relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, elaborado a través de un estudio aplicativo, observacional y de nivel descriptivo-correlacional, se seleccionó una muestra censal no probabilística criterial de un total de 28 trabajadores aplicando una encuesta elaborada por la autora, obteniendo que existe una influencia de grado positivo entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

Por su lado Piedra (2020) presentó su trabajo denominado “Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana”, con el fin de identificar si existe una relación entre la comunicación ascendente, descendente y horizontal de la comunicación interna y la motivación laboral. Se usó una metodología de tipo descriptiva correlacional y de diseño transaccional, la población estuvo conformada por 80 colaboradores decidiendo usar una muestra censal para la aplicación de la encuesta de escala general de satisfacción y test de comunicación organizacional que fueron instrumentos de estudio, concluyendo que a través de los resultados de un Rho de Spearman de 0.809 existe una relación significativa

Además, Zuñiga (2019) investigó sobre “Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019” con el propósito de determinar la influencia de la comunicación interna en el compromiso organizacional, para ello se realizó un estudio de tipo básico, diseño no experimental y transeccional, se utilizó una muestra censal de 22 trabajadores para la aplicación de una encuesta que permitió concluir que existe una influencia significativa entre las dos variables.

Silva (2018) por su parte desarrolló la investigación titulada “La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017” que se traxó determinar la relación entre ambas variables dentro de la Universidad Nacional Federico Villareal, la cual realizó a través de una investigación básica de nivel correlacional y diseño no experimental, utilizando una muestra de 273 trabajadores administrativos hizo uso de un cuestionario elaborado por el autor, obteniendo una correlación positiva de Rho de Spearman de 0,448.

En cuanto las bases teóricas, la Comunicación interna es definida como complicada y transversal en toda empresa, Egas y Yance (2018) explica que su eficacia consiste en aplicar políticas y planes con objetivos claros a través de un departamento de comunicación con los recursos y procesos bien definidos, sólo así la comunicación se transforma en uno de los fundamentos base para la

organización, por lo que es imprescindible incluirla en las estrategias y objetivos de la dirección general.

En la antigüedad, Krajčík, (2018) indica que la publicidad configuró casi por completo la imagen de la marca. Hoy en día, la organización comunica su visión para crear una imagen en el mercado, la comunicación en la empresa debe realizarse con regularidad y gestionarse para su éxito a largo plazo, es a lo que se denomina el rendimiento a largo plazo. Esta inserción en la estrategia de la empresa permite la integración de la comunicación y la coherencia con las metas empresariales. La integración y coherencia con los planes, actividades y objetivos de la dirección favorece la transmisión de la imagen y la información externa e interna. internamente. Porque el objetivo es estimular la productividad y la eficiencia de la empresa (Murillo, 2014). Para Oyarvide-Ramírez et al. (2017) se trata de armonizar los intereses de la organización con los de sus públicos para alcanzar sus objetivos, contribuyendo al bienestar social, para ello es necesario integrar las acciones de las diversas áreas para q en conjunto logren el objetivo organizacional.

Entonces la comunicación interna se describe como la ayuda a los directivos a conseguir más competitividad, mantenerla, contar con los mejores trabajadores, construyendo en ellos una identidad cultura corporativa potenciando así su sentido de pertenencia a la empresa (Pažératé, 2018). Si se cuentan con empleados que conocen el objetivo, la cultura y la estrategia de la empresa, acoplado a una excelente comunicación entre las áreas de la organización, esta obtiene buenos resultados. La comunicación interna no es un "lujo" de empresas transnacionales, sino que debe ser tomada en cuenta por todos los niveles. (Murillo, 2014)

Para estudiar la comunicación interna se debe precisar según Egas y Yance (2018) primero en la Comunicación formal, esta se da cuando la organización reconoce formalmente las vías de contacto a través de estos canales se envían instrucciones y datos en ambas direcciones (García, 2016). El intercambio formal de información dentro de una organización facilita las acciones directivas, esta se ajusta a la estructura o jerarquía formal de la organización.

La comunicación puede producirse de forma ascendente, descendente o de lado a lado. Charry (2018) definió la comunicación formal como el grado en que una organización transmite información relacionada con el trabajo a sus miembros y entre sus miembros. Al comprender la estructura formal de una organización, es posible prever el tipo de flujos de comunicación dentro de la misma. Esta ha sido objeto de estudio durante décadas. Donde se asocia a la productividad, a la satisfacción en el trabajo, a la disminución de los costes, a la reducción de los conflictos, al refuerzo de la confianza y a la satisfacción general y a la disminución de los resultados negativos ocasionados por los rumores, lo que lleva a lograr la satisfacción (Salazar, 2017).

Además, se encuentra también la comunicación informal que se convierte en un papel inevitable en la vida de una organización. Según Iturralde y Cisneros (2017), la existencia del sistema informal en una organización es inevitable porque los empleados se resisten a ser tratados como medios para un fin, e interactúan como un todo, trayendo consigo sus propios problemas y propósitos que dan lugar a un comportamiento espontáneo que busca controlar su condición de trabajo. Los colegas, durante sus interacciones, descubren sus actitudes, opiniones y valores similares y, en consecuencia, se familiarizan y se hacen compañeros entre sí, lo que da lugar a que se conviertan en amigos (Quarantino & Mazzei, 2018).

Para Kartikawangi y DahesihsariL (2020), la comunicación formal es el uso de canales predeterminados establecidos por las organizaciones. Normalmente, se comunican desde la cúpula directiva a las diferentes divisiones, que luego se filtran hasta el personal de menor nivel. Se apoya en el proceso organizativo y es esencial para alcanzar las metas de la organización.

Este tipo de comunicación informal se basa en la relación social entre las personas, en concreto, el origen de la comunicación informal son los "propósitos privados de los empleados", mientras que el fundamento de la comunicación formal se supone que sirve a los "propósitos de la empresa" (Latorre et al., 2019). Al tener una comunicación informal, los empleados pueden hablar de sus problemas, actitudes, trabajo y lo que quieran, lo que los lleva a la satisfacción. Además, la comunicación informal es una fuente de información que brinda detalles de la moral y los problemas de los empleados, factores que deben ser

identificados por los directivos con el fin de dirigir a los trabajadores con éxito (Riska, 2022).

Los canales informales de comunicación, como los cotilleos y los chismes suelen colmar las lagunas que la comunicación formal no consigue cubrir. Afirmaron que la información que se transmite a través de un sistema formal es insuficiente o ambigua y el sistema informal suele compensar estas deficiencias. Sin embargo, cuando los empleados no obtienen suficiente información a través de los canales formales, entonces recurren a los canales informales (Montes, 2017). Así mismo, Berg (2017) explicó que cuando los empleados se sienten amenazados, inseguros, bajo estrés siempre que exista un cambio pendiente. En consecuencia, la comunicación informal debe afectar lógicamente a la satisfacción de la comunicación, ya que el papel más importante de la comunicación informal es cubrir las necesidades comunicativas de los empleados. necesidades de información de los empleados.

El compromiso laboral es el deseo de una persona de integrarse en la organización, la lealtad a la identidad organizativa, el grado de identificación e integración con la organización y la disposición a continuar en la organización (Bakar y Mustaffa, 2016). Así mismo Eliyana et al. (2020) menciona que el compromiso laboral representa una verdadera búsqueda de sentido, donde el compromiso debe estar presente dentro de la empresa, y este se refleje en el desempeño laboral. Asimismo, cuando los empleados están desvinculados, hay una alta rotación y una disminución en el rendimiento.

En cuanto a la teoría del compromiso laboral encontramos a Dorenkamp y Ruhle (2018) que explica que la estructura del compromiso laboral se basa en las múltiples medidas de compromiso, que proporcionan una información más completa sobre el compromiso laboral de los individuos que una única medida general. Las facetas proporcionan una herramienta importante para el estudio del compromiso laboral, donde la cultura organizativa comprende las normas y valores compartidos entre los miembros de una unidad social, siendo el medio adecuado para conectar con los demás.

Irfan y Najib (2018) mencionan que los valores culturales se manifiestan consecuentemente en patrones reales de comportamiento. El compromiso

laboral y la motivación van de la mano en búsqueda de generar la cultura organizacional. Se debe tener en cuenta que toda cultura organizativa es un factor estratégico que determina el desarrollo de una organización. Este sirve como factor de motivación que maximiza el valor de los recursos humanos para el logro de la organización (Clare, 2018)

Por tanto, el compromiso laboral es la dedicación y la pasión que se tiene por el trabajo. El compromiso afecta la asistencia, el nivel de calidad que se aporta a la empresa y el progreso a lo largo de la carrera. Para obtener todos estos resultados mencionados es necesario estudiar los factores del compromiso, Ilayash et al. (2019) presentó tres aspectos: (1) compromiso afectivo, (2) compromiso de continuación y (3) compromiso normativo basado en (Speeter, 1996).

Lupano y Waisman (2018), mencionan que el compromiso afectivo hace hincapié en el afecto y el sentido de pertenencia entre el empleado y la organización, mientras que el compromiso de continuación se refiere a los gastos de abandonar la empresa y el compromiso normativo refleja la obligación de permanecer en ella. El compromiso emocional es el vínculo afectivo que los trabajadores tienen con la organización para la que trabajan. Los empleados están dispuestos a abrazar los objetivos e ideales de la organización y a permanecer en la institución libremente para realizar un esfuerzo considerable (Tziner et al., 2019).

El compromiso de continuación es la condición en la que una persona desea seguir trabajando en la misma empresa por razones como la amistad, el orden y los planes de jubilación, sin plantearse un nuevo puesto en la organización en la que lleva años trabajando (Hernández et al., 2019).

El compromiso normativo también llamado compromiso moral se basa en la responsabilidad aparente de permanecer en una organización. Los empleados sienten un sentimiento de responsabilidad y deber de permanecer en la empresa y construyen un compromiso que es obligatorio. Varias investigaciones han demostrado que existe una correlación entre el compromiso normativo y las normas de lealtad personal de los trabajadores (Juárez, 2020).

III. METODOLOGÍA

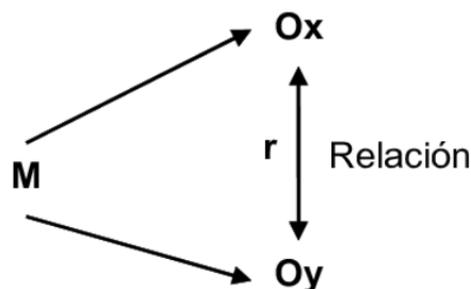
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

El estudio desarrollado es de tipo básica, que para Mata (2020) esta se refiere aquellas investigaciones también llamadas puras que tiene el fin de responder a un problema de estudio, tal y como se trabaja en esta investigación donde se analizará la problemática en relación de las variables planteadas.

3.1.2. Diseño de investigación

Este trabajo ha sido elaborado bajo un diseño no experimental, Bilbao y Escobar (2020) establecen que una investigación de tipo no experimental no existe una manipulación de las variables y el investigador no ejerce control en ellas.



Donde:

M Población (Trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita)

Ox: Comunicación Interna

Oy: Compromiso laboral

R: Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación Interna

- Definición conceptual: armoniza los intereses de la institución con los de sus públicos para alcanzar sus objetivos contribuyendo al bienestar social, para ello es necesario integrar las acciones de las diversas áreas para que en conjunto logren el objetivo organizacional. (Oyarvide-Ramírez et al. ,2017).
- Definición operacional: Se estudia la variable dividida en 2 dimensiones que son comunicación formal e informal con seis indicadores los cuales se convertirán en preguntas en una escala valorativa ordinal.

Variable 2: Compromiso laboral

- Definición conceptual: El compromiso laboral es el deseo de una persona de integrarse en la organización, la lealtad a la identidad organizativa, el grado de identificación e integración con la organización y la disposición a continuar en la organización (Bakar y Mustaffa, 2016).
- Definición operacional: Se analizará la variable mediante 3 dimensiones que son compromiso afectivo, de continuidad y normativo con seis indicadores los cuales se convertirán en preguntas en una escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Lo conforman 135 trabajadores que laboran en el Municipio de Santa Anita en las diferentes áreas de oficina.

Muestra: Lo conforman 135 trabajadores que laboran en el Municipio de Santa Anita en las diferentes áreas de oficina,

Muestreo: Se determina un muestreo censal al usar el mismo número de sujetos de la población para la aplicación de los instrumentos (Carrasco, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnicas: Se hará uso de la encuesta, que es un método donde se emplea un conjunto de técnicas de investigación estandarizadas para recopilar y evaluar la información proporcionada por la muestra escogida, con el fin de investigar, caracterizar, explicar y/o predecir sus características (Feria, 2020).

- Instrumento: Se empleará el cuestionario, que es un serie de preguntas, normalmente de varios tipos, elaborado sistemáticamente para hallar aspectos que sean de importancia en una investigación (García, 2003)

Análisis de confiabilidad del instrumento

El Alfa de Cronbach se convierte en un factor medidor de la confiabilidad del instrumento que se construye para una investigación (Hernández et al., 2014).

Tabla 1

Confiabilidad de la Variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	7

El Alfa de Cronbach demuestra que el instrumento es confiable para la variable comunicación interna con un valor de 0,872.

Tabla 2

Confiabilidad de la Variable compromiso laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	8

El Alfa de Cronbach demuestra que el instrumento es confiable para la variable compromiso laboral con un valor de 0,911.

3.5. Procedimiento

Los resultados primero se volcaron a una tabla en Excel, para obtener una puntuación por variable. Luego de ello, se usó el programa estadístico SPSS la cual permite evidenciar resultados a través de la medición de la relación que existe entre las variables con el Rho de Spearman. Esta información se obtuvo de los resultados del instrumento aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita.

3.6. Método de análisis de datos

A través del Software SPSS en su versión 26, se realizó primero la estadística descriptiva y luego se procedió a la corroboración de las hipótesis utilizando el Rho de Spearman, donde se corroborará si existe una correlación o no entre las variables de estudio. (Morales, 2015)

3.7. Aspectos éticos

- Autonomía: Participantes voluntarios.

- Competencia profesional y científica: la investigación garantiza el rigor científico.

- Libertad: Se desarrolló este estudio de manera libre e independiente sin contar con intereses, religiosos, políticos, económicos u otro interviniente.

- Probidad: La investigación se desarrolló con honestidad, respetando los resultados y evitando realizar las modificaciones a lo establecido en la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV.

IV. RESULTADOS

Análisis de la hipótesis general

- H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.
- H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

Tabla 3

Correlación entre las variables comunicación interna y el compromiso laboral

		Comunicación Interna	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,805**
		N	.
		N	,001
Compromiso Laboral	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,805**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001
		N	.

En la tabla 3, se evidenció que existe una relación significativa positiva de la comunicación interna y el compromiso laboral de los trabajadores del Municipio de Santa Anita. Gracias a correlación de Spearman, se consiguió un valor de 0,805, representando una correlación fuerte y alto, por ello se aprueba la hipótesis general.

Análisis de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

- H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.
- H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

Tabla 4

Correlación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo

			Comunicación Interna	Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,865**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	135	135
	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,865**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
	N	135	135	

En la tabla 4, se evidenció que existe una relación significativa positiva de la comunicación interna y el compromiso afectivo de los trabajadores del Municipio de Santa Anita. Gracias a correlación de Spearman, se consiguió un valor de 0,865, representando una correlación fuerte y alto, por ello se aprueba la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

- H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.
- H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

Tabla 5

Correlación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad

		Comunicación Interna	Compromiso de Continuidad	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	135	135
	Compromiso de Continuidad	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	135	135

En la tabla 5, se evidenció que existe una relación significativa positiva de la comunicación interna y el compromiso de continuidad de los trabajadores del Municipio de Santa Anita. Gracias a correlación de Spearman, se consiguió un valor de 0,751, representando una correlación fuerte y alto, por ello se aprueba la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

- H₁: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.
- H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022.

Tabla 6

Correlación entre la comunicación interna y el compromiso normativo

		Comunicación Interna	Compromiso Normativo	
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	135	135
	Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	150	150

En la tabla 6, se evidenció que existe una relación significativa positiva de la comunicación interna y el compromiso normativo de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Anita. Gracias a correlación de Spearman, se consiguió un valor de 0,793, representando una correlación fuerte y alto, por ello se aprueba la hipótesis específica 3.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio es determinar la relación de la comunicación interna sobre los factores de compromiso laboral de los empleados con la Municipalidad de Santa Anita, este estudio utilizó el concepto de comunicación interna de Egas y Yance (2018) para comprender el papel que desempeña este componente en la construcción de relaciones positivas entre los trabajadores. Los resultados cuentan con un análisis de los datos cuantitativos en el contexto de la literatura existente.

Los hallazgos de este estudio también pueden explicarse por investigaciones anteriores que revelaron amplias similitudes entre las dimensiones de las variables, lo que permite que los resultados sean ampliamente respaldados por las conclusiones de investigaciones anteriores sobre este tema. En cuanto al compromiso laboral, hemos comprobado que los niveles medios de las dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo tienen una relación significativa con la comunicación interna.

Según lo que menciona Marin (2019) en sus resultados de investigación se sustenta lo encontrado en este estudio donde se indica que cada vez son más las organizaciones que se ven obligadas a utilizar nuevas técnicas y soluciones en comunicación interna para mejorar contacto entre los trabajadores. La relación con el compromiso no se asumía ampliamente hasta ahora, así lo menciona también Iturralde y Cisneros (2017), donde indican que el nivel de compromiso con el lugar de trabajo está influido por factores personales y organizativos. Sin embargo, según esta investigación, los niveles medios en casi todas las dimensiones del compromiso fueron más altos entre los empleados que perciben una adecuada comunicación interna obteniendo una relación de 0,805 rho de Spearman, resultado que se respalda con la tesis de Silva (2018).

Es evidente que las empresas necesitan trabajadores comprometidos y que se queden, sin embargo, a medida que las grandes alteraciones del sector, las fusiones y los clientes cada vez más exigentes consumen nuestra atención, el compromiso de los empleados suele pasar a un segundo plano como se vio en el artículo de Quaratino y Mazzei (2018). La relación entre las variables es cada vez más clara, considerando que las razones más importantes por las que

existen las renunciaciones suelen estar relacionadas con la comunicación así lo explica Piedra (2020). La mala comunicación puede ser una falta de dirección clara por parte de la dirección, una mala comunicación general de la empresa o un cambio constante que no se comunica bien. Además, los resultados de esta investigación están en concordancia con investigaciones anteriores como la de Silva (2018) que afirma que el nivel de compromiso con su empleador depende de su etapa profesional, lo que resulta interesante debido a que permite concluir que las organizaciones deberían considerar la gestión de las experiencias de los empleados en las diferentes etapas de su carrera, ya que el nivel en que los empleados valoran las ofertas de empleo y perciben el compromiso y la satisfacción puede cambiar con el tiempo

En el estudio publicado por Riska (2022) demuestra cómo las empresas pueden aumentar la participación de los empleados si prestan mucha atención a los obstáculos de la comunicación interna y dan a los trabajadores acceso permanente a las actualizaciones sobre su propia situación y la de la empresa en su conjunto. El municipio estudiado aquí consigue superar este impasse, con índices de aceptabilidad que alcanzan hasta el 60% en toda una serie de métricas.

Los resultados arrojan que existe un balance entre los tipos de comunicación formal e informal, donde la estadística con menor resultado de aceptabilidad recae en la comunicación mal interpretada debido a que escuchamos mal, no hacemos las preguntas adecuadas, prejuzgamos y/o ofrecemos consejos no solicitados. Montes (2018), explica que esto se debe a que se elige palabras poco claras y se permite que las emociones distorsionen el contexto.

En cuanto el compromiso afectivo se logró un resultado de 0,865 de Rho de Spearman, en este contexto Soria-Barreto et al. (2021) manifiesta que las comunicaciones con los empleados y la inteligencia emocional se reflejan en la forma en que comprende, gestiona y refleja sus propios estados emocionales los empleados. Por otro lado, la comunicación interna está ligada con la inteligencia emocional, así lo demostró Clare (2018), donde mencionó que las comunicaciones y estrategias emocionalmente inteligentes tienen un impacto

positivo en la felicidad, la alineación y, en última instancia, la retención de los empleados.

Los problemas de comunicación de cada empresa son diferentes, pero en el caso del Municipio de Santa Anita, existe una estrategia para abordarlos, donde se considera la toma de las opciones brindadas por los empleados. Paredes (2021), en su tesis indicó que para que los trabajadores estén comprometidos, los líderes deben demostrar un vínculo claro entre su trabajo y la visión más amplia de la empresa.

En cuanto al compromiso de continuidad, Tziner et al. (2019) manifiesta que los gerentes y jefes son los encargados de difundir la información y las instrucciones, y son la clave para fomentar y recibir las ideas y aportaciones de los empleados, esto fortalecerá el entrenamiento e interacción entre los trabajadores. En la municipalidad se evidencia que existen puntos fuertes por parte de aceptación con respecto a esta dimensión, encontrando 0,751 de correlación de Rho de Spearman, manifestando que encuentran oportunidades de desarrollo profesional, así como una estabilidad laboral. Según Pažèraitė (2018), esto requiere frecuentes conversaciones individuales, respuestas abiertas, un seguimiento oportuno y elogios que hagan que los trabajadores se sientan a gusto con su empleo.

Por su parte Salazar, A. (2017) menciona que se necesita que todos los empleados creen una cultura de apertura, pero las organizaciones deben proporcionar las herramientas adecuadas, toda acción que refuerza las relaciones entre compañeros de los distintos departamentos alivia las fricciones y crea relaciones, mejorando considerablemente la comunicación, la colaboración, la innovación y el compromiso.

Sobre el compromiso normativo Maza (2018) menciona que la política de comunicación interna de una empresa debe estar enmarcada de tal forma en que se pueda dirigir los objetivos de comunicación interna, los medios que utilizarán y los mensajes que comunicarán, siendo esto de total repercusión en la obligación moral del trabajador como en el clima laboral.

Es así como los resultados arrojan una correlación de 0,793 Rho de Spearman, donde la comunicación sigue desempeñando un papel importante,

en el desarrollo laboral, sobre todo cuando la información es sensible. Las reuniones y las interacciones planificadas son estupendas para dar opiniones, resolver conflictos, colaborar o tomar decisiones. Información que se valida con lo encontrado por Wills-Espinosa et al. (2018), donde se menciona que estas interacciones también ayudan a establecer relaciones que de otro modo no se producirían.

Dado que el objetivo principal del estudio era determinar si la comunicación interna está relacionada con el compromiso de los empleados, se puede indicar que se tuvo éxito en ese sentido. Los resultados mostraron que las organizaciones podrían utilizar la comunicación interna para mejorar el compromiso de los empleados, proporcionando a los trabajadores un valor social, económico, de reputación, de desarrollo y de diversidad, Con mayores niveles de compromiso de los trabajadores, las organizaciones pueden reducir las bajas voluntarias, mejorar la retención y, por tanto, ahorrar costes de atracción y formación de nuevos empleados (Salazar, 2017). Por lo tanto, se puede concluir que, si una empresa consigue establecer una adecuada comunicación interna, es capaz de aumentar la retención de los empleados y, por lo tanto, puede obtener una posición poderosa en el mercado laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

En vista de los resultados, se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Esto se evidencia ante un resultado de $r = 0.865$, que determina un valor alto y valida la primera Hipótesis Específica Alternativa H1 corroborando el compromiso afectivo en un factor que se fortalece gracias a la comunicación interna.

Segunda.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Esto se evidencia ante un resultado de $r = 0.751$, que determina un valor alto y valida la segunda Hipótesis Específica Alternativa H2, donde el compromiso de continuidad se resalta por ser un factor que puede representar pérdida de personal y por ello mayor inversión de la empresa.

Tercera.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Esto se evidencia ante un resultado de $r = 0.793$, que determina un valor alto y valida la tercera Hipótesis Específica Alternativa H3, para ello el compromiso normativo es un factor vinculado a la moral y el apego con la empresa y se puede desarrollar gracias a la comunicación interna.

Cuarta.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita en el año 2022. Esto se evidencia ante un resultado de $r = 0.805$, que determina una relación directamente proporcional y valida la Hipótesis General Alternativa H1.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.

Se recomienda realizar una investigación cualitativa para lograr determinar con precisión aquellos elementos más favorables para la municipalidad teniendo en cuenta que cada realidad es diferente.

Segunda.

La municipalidad deberá estudiar los resultados y aplicar medidas correctivas en aquellos elementos con menor porcentaje de aceptación para sí lograr contar con un mayor compromiso laboral.

Tercera.

Se recomienda a las empresas en general contar con un estudio de sus índices de compromiso laboral debido a que este permitirá indicar si se logra contar con empleados motivados y con ganas de esforzarse en sus funciones laborales.

Cuarta.

En cuanto a los tipos de comunicación formal e informal es necesario que las empresas manejen todos los niveles de comunicación con sus trabajadores para que así logren captar su atención a través de los diversos sistemas de comunicación.

Quinta.

Para una comunicación fluida se aconseja que los gerentes y supervisores eviten utilizar intermediarios para proporcionar información u órdenes, preferiblemente de forma directa, para evitar la habitual aparición de distorsiones de información entre el jefe y el empleado.

REFERENCIAS

- Camino, G. (2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. [Tesis de licenciatura, Pontificie Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>
- Clare, J. (2018). All of work? All of life? Reconceptualising work-life balance for the 21st century. CIPD Applied Research Conference Celebratory Issue Virtual Working, 29 (2) 97-112. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1748-8583.12215>
- Cuenca, R. & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *PODIUM*, (37) 43-56. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n37/2588-0969-podium-37-43.pdf>
- Bakar, H. A. & Mustaffa, C. S. (2016). Organizational communication in Malaysia organizations: Incorporating cultural values in communication scale. *Corporate Communications: An International Journal*, 18(1), 87-109.
- Berg. B.L. (2017). *Research Method for the Social Sciences*. Long Beach: Pearson. https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=oa_textbooks#:~:text=The%20scientific%20method%2C%20as%20applied.action%20research%2C%20and%20so%20forth.
- Dorenkamp, I. & Ruhle, S. (2018) Work–Life Conflict, Professional Commitment, and Job Satisfaction Among Academics. *The Journal of Higher Education*, (90), 56-84 <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00221546.2018.1484644>
- Egas, E. & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Revista Espacios*, 39 (24), 20 – 32 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Eliyana, D.; Permana, A.; Sridadi,A. & Rizki, A. (2020). Building Nurses' Organizational Commitment by Providing Good Quality of Work Life. *Systematic Reviews in Pharmacy*. 11 (4), 142-150. <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09758453&AN=144431568&h=2K4S9SrtpyxH6bpQ91sRUSWzbXB6N8jM%2bgUYsi4wm8rK6DVkS0ZGeJ3NTEt1lppdDeXbbwg1hktLI6i669siFg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09758453%26AN%3d144431568>

- Feria, H. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didáctica y Educación*, 11(3) 141-70. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Hauer, G., Harte, P., and Kacemi, J. (2018). An Exploration of the Impact of Industry 4.0 Approach on Corporate Communication in the German Manufacturing Industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(4) <https://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/2074>
- Hernández, TJ, Carreón, J. & García, C. (2019). Netizens Millennials. *International Journal of Advances Engineering Research & Science*, 6 (7), 1-5 <https://web.s.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09758453&AN=144431568&h=2K4S9SrtpyxH6bpQ91sRUSWzbXB6N8jM%2bgUYsi4wm8rK6DVkS0ZGeJ3NTEt1lppdDeXbbwg1hktLI6i669siFg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09758453%26AN%3d144431568>
- Iturralde, R. y Cisneros, W. (2017). La comunicación interna en empresas constructoras. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana* 1(2), 1-12. <https://bit.ly/3sbZukk>
- Irfan, S. & Najib, A. (2018). Hierarchy culture as a moderator on the relationship between work motivation and work commitment. *Indian Journal of Positive Psychology*, 9(1), (Mar 2018) 89-96. <https://www.proquest.com/openview/608b9541af760a3a0df2c24220806794/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032133>
- Jasińska, K. & Jasińska, B. (2022). A corporate communication in the Fourth Industrial Revolution. *Wroclaw University of Economics and Business* (1). https://www.wir.ue.wroc.pl/docstore/download/UEWRdcc93bf8247641609150b202b71d6283/Jasinska_Jasinski_A_corporate_communication_PR_EPRINT.pdf
- Juárez, M. (2020). Specification a model for study of corporate assistance. *Global Journal of Archeology & Anhtropology*, 11 (2), 50-54 https://www.researchgate.net/publication/351441651_Specification_a_model_for_study_of_knowledge
- Kartikawangi, D. & Dahesihsari, R. (2020). Organizational communication responses to covid-19: strategies and practices. *Jurnal Komunikasi*, 5 (2) 189-198 <http://jurnal-iski.or.id/index.php/jkiski/article/view/419/pdf>

- Krajčák, M. (2018) Office 365 as a Tool for Effective Internal Communication in Corporate Environment. *Data-Centric Business and Applications*, 20, 275-309 https://doi.org/10.1007/978-3-319-94117-2_12
- Latorre, G. Dousdebés, A. Gonzales, L. y Vaco, G. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *Revista Ciencia América*, 8(2), 139-154. <https://bit.ly/3977lrS>
- Linjuan, R. & Cen, A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*, 45 (3), 77- 89 <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.03.001>
- Lupano, M. & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18 (1)
- Mata, L. (2020). *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/metodos-y-tecnicas-deinvestigacion-cuantitativa/>
- Marin, L. (2019) Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo [Tesis de licenciatura, Universidad Continental] https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6960/1/IV_FCE_308_TE_Marin_Vilchez_2019.pdf
- Maza, M. (2018) Plan integral de comunicación interna en empresa farmacéutica Córdoba [Tesis de maestría, Universidad Católica de Córdoba] http://pa.bibdigital.uccor.edu.ar/1443/1/TM_Maza_Melisa.pdf
- Montes, A. (2018). La comunicación interna en los trabajadores administrativos de la UNA - Puno - periodo 2013. *Revista de Investigación Científica en Ciencias Sociales*, 1(1), 51-58. <https://n9.cl/05uq>
- Murillo. (2014). Comunicación 360: herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. FCSC.
- Oyarvide-Ramirez, H.; Reyes-Sarria, E. & Montaña-Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien*, 3 (4), 296-309 <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Paredes, E. (2021). La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020" [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1>

- Pažėraitė, A. (2018). Content Marketing Decisions for Effective Internal Communication. *Sciendo*, 79, 117-130. <https://doi.org/10.1515/mosr-2018-0008>
- Piedra, M. (2020). Comunicación organizacional y la motivación laboral en el docente de la facultad de ciencias de la comunicación de una universidad privada peruana [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma] https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3541/M-COMP-T030_41117346_M%20%20%20PIEDRA%20AMAYA%20MARITZA%20GRACIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quarantino, L., & Mazzei, A. (2018). Managerial Strategies to Promote Employee Brand Consistent Behavior: The New Frontier for Brand Building Strategies. *EuroMed Journal of Business* 13 (2): 185–200. <https://doi.org/10.1108/EMJB-02-2017-0008>
- Riska, A. (2022). The influence of internal corporate communication on brand community. *Journal Communication Spectrum: Capturing New Perspectives in Communication*, 12(1). <https://doi.org/10.36782/jcs.v12i1.2245>
- Salazar, A. (2017). La comunicación interna como desafío en las Pymes comerciales de Guayaquil. *Revista Innova Research Journal*, 2(10), 165-174. <https://bit.ly/3d51vbU>
- Silva, H. (2018) La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020” [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4415/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1>
- Soria-Barreto, K.; Zuniga-Jara, S. & Contreras, F. (2021) Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso laboral. *Información tecnológica*, 33(3), 113 – 120 <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n3/0718-0764-infotec-32-03-113.pdf>
- Speeter, E. Paul. (1996), *Industrial and Organizational Psychology*, John. Wiley and Sons inc.
- Tziner, A.; Shkoler, O.; Bat Zur, B. (2019). Revisiting Work Engagement from a Moderated-Mediation Vantage Point. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 207-215 <https://www.redalyc.org/journal/2313/231362057007/231362057007.pdf>
- Utomo, W. (2019). Indonesia Millennial Report 2019. *IDN Research Institute*, 1(61). <https://www.idntimes.com/indonesiamillennialreport2019>.

Wills-Espinosa, N.; Cevallos, M.; Sadi, G. & Ancin, I. (2018) La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1) 133-16 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>

Zuñina, S. (2019)_Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1357/Zuniga-Lay-Sarai.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2022						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES			
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de San Anita en el año 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVEL
			COMUNICACIÓN FORMAL	Comunicación descendente	1	Ordinal
				Comunicación ascendente	2	
			COMUNICACIÓN INFORMAL	Comunicación horizontal	3 -4	
				Comunicación social	5	
				Comunicación mal interpretada	6	
Comunicación distorsionada	7					
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: COMPROMISO LABORAL			
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVEL
			COMPROMISO AFECTIVO	Satisfacción por sus labores	1	Ordinal
Bienestar psicológico	2					

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de San Anita en el año 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de San Anita en el año 2022 y	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Estabilidad laboral	3	
				Motivación salarial		
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022?	Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022 y	Existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo en la Municipalidad de San Anita en el año 2022	COMPROMISO NORMATIVO	Obligación moral	6	
				Clima laboral	7-8	
TIPO, DISEÑO Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
Básica Nivel correlacional Enfoque cuantitativo		Población: Lo corresponde a los 168 empleados que laboran en la Municipalidad Muestra: Conformado por 135 empleados que laboran en la Municipalidad a través de un muestreo probabilístico aleatorio.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		

Anexo 2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Sexo: _____

Área: _____

Al enviar la encuesta da su autorización para el uso de la información brindada

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con LA
COMUNICACIÓN INTERNA

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

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN FORMAL					
Comunicación Descendente	1	2	3	4	5
1. Mi jefe directo mantienen una comunicación efectiva con los integrantes del área.					
Comunicación Ascendente					
2. Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.					
Comunicación Horizontal					
3. La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.					
4. Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo					

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INFORMAL					
Comunicación social	1	2	3	4	5
5. Existen reuniones fuera de oficina donde compartir experiencias con mis compañeros de trabajo.					
Comunicación mal interpretada					
6. Me entero de información a través de rumores antes de que sean comunicados a través de los canales oficiales.					
Comunicación distorsionada					
7. Cuando recibo información no oficial prefiero no difundirlo para no causar una equivocación.					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

Marque con una X la puntuación que considere más acorde con el
COMPROMISO LABORAL r

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

DIMENSIÓN: COMPROMISO AFECTIVO					
Satisfacción por sus labores	1	2	3	4	5
1. Realizo mis funciones laborales con satisfacción personal.					
Bienestar psicológico					
2. Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.					

DIMENSIÓN: COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
Estabilidad laboral	1	2	3	4	5
3. Percibo que tengo una estabilidad laboral.					
Motivación salarial					
4. Mi sueldo actual cubre mis necesidades básicas.					
5. Estoy satisfecho de los incentivos que me da la municipalidad					
DIMENSIÓN: COMPROMISO NORMATIVO					
Obligación moral	1	2	3	4	5
6. La municipalidad se encuentra comprometida con mi bienestar.					
7. La municipalidad merece mi lealtad					
Clima laboral					
8. Trabajo en un ambiente cordial y amigable.					

Anexo 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Comunicación Interna.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2022.

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA							
DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Comunicación Descendente.	Mi jefe directo mantiene una comunicación efectiva con los integrantes del área.	3	3	3	3	3	

Comunicación Ascendente	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	
Comunicación Horizontal	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.	3	3	3	3	3	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL							
Comunicación social.	Existen reuniones fuera de oficina donde compartir experiencias con mis compañeros de trabajo.	3	3	3	3	3	
Comunicación mal interpretada.	Me entero de información a través de rumores antes de que sean comunicados a través de los canales oficiales.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Cuando recibo información no oficial prefiero no difundirlo para no causar una equivocación.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA
COMPROMISO LABORAL**

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Compromiso Laboral.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA.
2022.

VARIABLE: COMPROMISO LABORAL							
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Satisfacción por sus labores.	Realizo mis funciones laborales con satisfacción personal.	3	3	3	3	3	
Bienestar psicológico	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
Estabilidad laboral.	Percibo que tengo una estabilidad laboral.	3	3	3	3	3	
Motivación salarial.	Mi sueldo actual cubre mis necesidades básicas.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Estoy satisfecho de los incentivos que me da la municipalidad.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO							
Obligación moral.	La municipalidad se encuentra comprometida con mi bienestar.	3	3	3	3	3	
	La municipalidad merece mi lealtad.	3	3	3	3	3	
Clima laboral	Trabajo en un ambiente cordial y amigable.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	CHÁVEZ RAMOS, LUIS ALBERTO	DNI N°	10644237
Nombre del Instrumento	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2022.		
Dirección domiciliaria	Urb. Héroe de San Juan Mz D Lt 2	Teléfono domicilio	2762945
Título Profesional/Especialidad	Ciencias de la Comunicación Audiovisuales	Teléfono Celular	949344780
Grado Académico	Maestro		
Mención	Comunicación para el desarrollo		
FIRMA		Lugar y Fecha:	8/7/2022

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA
COMUNICACIÓN INTERNA**

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Comunicación Interna.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA.
2022.

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA							
DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Comunicación Descendente.	Mi jefe directo mantiene una comunicación efectiva con los integrantes del área.	3	3	3	3	3	

Comunicación Ascendente	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	
Comunicación Horizontal	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.	3	3	3	3	3	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL							
Comunicación social.	Existen reuniones fuera de oficina donde compartir experiencias con mis compañeros de trabajo.	3	3	3	3	3	
Comunicación mal interpretada.	Me entero de información a través de rumores antes de que sean comunicados a través de los canales oficiales.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Cuando recibo información no oficial prefiero no difundirlo para no causar una equivocación.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA
COMPROMISO LABORAL**

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Compromiso Laboral.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA.
2022.

VARIABLE: COMPROMISO LABORAL							
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Satisfacción por sus labores.	Realizo mis funciones laborales con satisfacción personal.	3	3	3	3	3	
Bienestar psicológico	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							

Estabilidad laboral.	Percibo que tengo una estabilidad laboral.	3	3	3	3	3	
Motivación salarial.	Mi sueldo actual cubre mis necesidades básicas.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Estoy satisfecho de los incentivos que me da la municipalidad.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO							
Obligación moral.	La municipalidad se encuentra comprometida con mi bienestar.	3	3	3	3	3	
	La municipalidad merece mi lealtad.	3	3	3	3	3	
Clima laboral	Trabajo en un ambiente cordial y amigable.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

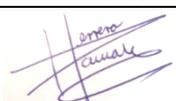
A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Katherine Herrera Paucar	DNI N°	46144382
Nombre del Instrumento	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2022.		
Dirección domiciliaria	Av. Niños Mártires 857 - independencia	Teléfono domicilio	924513272
Título Profesional/Especialidad	Lic. en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	924513272
Grado Académico	Magíster en Educación		
Mención	Docencia e Investigación universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 05 de julio de 2022

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA
COMUNICACIÓN INTERNA**

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Comunicación Interna.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA.
2022.

VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA							
DIMENSIÓN 1: Actividad de enseñanza							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Comunicación Descendente.	Mi jefe directo mantiene una comunicación efectiva con los integrantes del área.	3	3	3	3	3	
Comunicación Ascendente	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	

Comunicación Horizontal	La relación que mantengo con mis superiores se relaciona con la ejecución de mis funciones.	3	3	3	3	3	
	Siento que recibo toda la información que necesito para hacer bien mi trabajo.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INFORMAL							
Comunicación social.	Existen reuniones fuera de oficina donde compartir experiencias con mis compañeros de trabajo.	3	3	3	3	3	
Comunicación mal interpretada.	Me entero de información a través de rumores antes de que sean comunicados a través de los canales oficiales.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Cuando recibo información no oficial prefiero no difundirlo para no causar una equivocación.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Conveniente por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA
COMPROMISO LABORAL**

Tabla 1

Matriz de validación de contenido para cuestionario de Compromiso Laboral.

TÍTULO DE LA TESIS: LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA.
2022.

VARIABLE: COMPROMISO LABORAL							
DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Satisfacción por sus labores.	Realizo mis funciones laborales con satisfacción personal.	3	3	3	3	3	
Bienestar psicológico	Es posible comunicar sin ningún inconveniente sobre percances sucedidos en el área a mi jefe.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD							

Estabilidad laboral.	Percibo que tengo una estabilidad laboral.	3	3	3	3	3	
Motivación salarial.	Mi sueldo actual cubre mis necesidades básicas.	3	3	3	3	3	
Comunicación distorsionada.	Estoy satisfecho de los incentivos que me da la municipalidad.	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO							
Obligación moral.	La municipalidad se encuentra comprometida con mi bienestar.	3	3	3	3	3	
	La municipalidad merece mi lealtad.	3	3	3	3	3	
Clima laboral	Trabajo en un ambiente cordial y amigable.	3	3	3	3	3	

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

A.- Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

Representatividad	Consistencia	Pertinencia	Coherencia	Claridad
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

B.- Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

0	1	2	3
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Oscar Guevara Salvatierra	DNI N°	46144382
Nombre del Instrumento	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA. 2022.		
Dirección domiciliaria	Los Cedro de Villa Calle T1 Mz J Lt 22 - Chorrillos	Teléfono domicilio	971 959 384
Título Profesional/Especialidad	Lic. en Educación	Teléfono Celular	971 959 384
Grado Académico	DOCTOR EN EDUCACIÓN MAESTRO EN EDUCACIÓN		
Mención	Docencia e Investigación universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima, 05 de julio de 2022



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SANTA ANITA**

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA DE SOBERANÍA NACIONAL”

Santa Anita, 10 de junio 2022

OFICIO N°0008 - 2022-ORRPPII/MDSA

Sr. Gustavo Johan Cruz López
Presente.-

De mi especial consideración:

Tras saludarlo cordialmente y referente al oficio presentado con fecha 09 de junio, autorizo a usted para que realice la encuesta académica en nuestro corporativo edil y que servirá como parte de instrumento para la sustentación de su tesis titulada “La Comunicación Interna y el Compromiso Laboral en la Municipalidad de Santa Anita 2022”.

Sin otro particular quedo con usted deseando los mejores éxitos


MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA
Marcos Félix M.
Jefe de RRPP e Imagen Institucional

Archivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La comunicación interna y el compromiso laboral en la Municipalidad de Santa Anita. 2022", cuyo autor es CRUZ LOPEZ GUSTAVO JOHAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 31 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CELIS CASTILLO EDWARD JOSÉ DNI: 43825466 ORCID 0000-0002-4697-3532	Firmado digitalmente por: EDCELISCA el 31-08- 2022 22:51:28

Código documento Trilce: TRI - 0425680