



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“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**

**AUTORA**

**BARRAL BEJARANO SILVIA CECILIA**

**ASESORA**

**MS. Mairena Fox Petronila Liliana**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA - PERÚ**

**2018**

**PÁGINA DEL JURADO**



**PRESIDENTE**  
Mg. Tentalean Tapia Iván Orlando



**SECRETARIO**  
Mg. Pedro C. Costilla Castillo



**VOCAL**  
Mg. Mairena Fox Petronila Liliana

## **DEDICATORIA**

Es mi deseo como un sencillo gesto dedicar este trabajo a mi padre Manuel Barral Orihuela, a mis hijos Manuel y Diego, a ellos que son mi motor, la fuerza que me inspira a esforzarme para salir adelante demostrándoles que todo es posible si realmente se quiere lograr, y a mis hermanos Lilian y Manuel Barral Bejarano.

## **AGRADECIMIENTO**

Por el desarrollo de esta tesis mi eterno agradecimiento a mi asesora Mairena Fox, a mis amigos, directores, jefes, docentes compañeros de trabajo, personal administrativo de esta casa de estudios, que siempre me brindaron su apoyo con sus enseñanzas, me guiaron y ayudaron durante el desarrollo de esta tesis.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Cecilia Barral Bejarano con DNI N° 09622851, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de julio del 2018



Silvia Cecilia Barral Bejarano

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Comunicación interna y su relación con el Compromiso Organizacional del personal administrativo de una institución universitaria, Los Olivos, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo el determinar la relación entre “Comunicación interna y Compromiso Organizacional del personal administrativo de una institución universitaria, Los Olivos, 2018”

**Silvia Cecilia Barral Bejarano**

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	13
<b>1.1.1. En el contexto internacional</b> .....	13
<b>1.1.2. En el contexto nacional</b> .....	17
<b>1.1.3. En el contexto local</b> .....	19
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	22
<b>1.2.1. En el contexto internacional</b> .....	22
<b>1.2.2. En el contexto nacional</b> .....	25
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	28
<b>1.3.1. Comunicación interna</b> .....	28
<b>1.3.1.1. Teoría de la comunicación de Thayer</b> .....	28
<b>1.3.1.2. Conceptualización de comunicación interna</b> .....	28
<b>1.3.1.3. Dimensiones de la comunicación Interna</b> .....	29
<b>1.3.2. Compromiso organizacional</b> .....	34
<b>1.3.2.1 Teoría del compromiso organizacional</b> .....	34
<b>1.3.2.2. Conceptualización de compromiso organizacional</b> .....	35
<b>1.3.2.3. Dimensiones de compromiso organizacional</b> .....	36
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	40
<b>1.4.1. Problema general</b> .....	40
<b>1.4.2. Problemas específicos</b> .....	40
<b>1.5. Justificación</b> .....	40
<b>1.5.1. Justificación teórica</b> .....	41
<b>1.5.2. Justificación metodológica</b> .....	41
<b>1.5.3. Justificación práctica</b> .....	42
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	42
<b>1.6.1. Hipótesis general</b> .....	42
<b>1.6.2. Hipótesis específicas</b> .....	42
<b>1.7. Objetivos</b> .....	43
<b>1.7.1. Objetivo general</b> .....	43
<b>1.7.2. Objetivos específicos</b> .....	43
<b>II. MÉTODO</b> .....	44
<b>2.1. Diseño de la investigación</b> .....	44
<b>2.1.1. Método de investigación</b> .....	44

2.1.2.	Nivel de la investigación.....	44
2.1.3.	Tipo de investigación.....	45
2.1.4.	Diseño de investigación .....	45
2.2.	Variable, operacionalización .....	46
2.2.1.	Variable.....	46
2.2.2.	Operacionalización de Variables .....	46
2.3.	Población y muestra.....	48
2.3.1.	Población.....	48
2.3.2.	Muestra .....	48
2.3.3.	Muestreo.....	48
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	48
2.4.1.	Técnica de recolección de datos .....	48
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	49
2.4.3.	Validez.....	50
2.4.4.	Confiabilidad .....	51
2.5.	Métodos de análisis de datos .....	52
2.6.	Aspectos éticos .....	52
III.	RESULTADOS.....	54
3.1.	Prueba de normalidad .....	54
3.2.	Análisis de los resultados estadísticos.....	55
3.2.1.	Resultados por dimensión.....	55
3.2.2.	Resultados por variables.....	72
3.2.2.1.	Resultados de las medidas descriptivas .....	72
3.2.3.	Prueba de hipótesis.....	72
3.2.3.1.	Prueba de hipótesis general .....	72
3.2.3.2.	Prueba de hipótesis específicas.....	74
IV.	DISCUSIÓN .....	78
V.	CONCLUSIONES.....	82
VI.	RECOMENDACIONES.....	83
IV.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXO A.....	¡Error! Marcador no definido.	
ANEXO B.....	¡Error! Marcador no definido.	
ANEXO C.....		99



## INDICE DE TABLAS

### II. MÉTODO

#### 2.1 Variables, Operacionalización

<b>Tabla 2.2.1</b> variables en estudio	38
<b>Tabla 2.2.2.1</b> Operacionalización de variables	39

#### 2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

<b>Tabla 2.4.2.1.</b> Estructura dimensional de las variables de estudio	42
<b>Tabla 2.4.2.2.</b> Puntuación de Ítems en la escala de Likert	42

#### 2.4.3 Validez

<b>Tabla 2.4.3.1.</b> Validación de expertos	43
--	----

#### 2.4.4. Confiabilidad

<b>Tabla 2.4.4.1</b> Resumen de procesamiento de casos	43
<b>Tabla 2.4.4.2</b> Estadístico de fiabilidad	44
<b>Tabla 2.4.4.3</b> Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach	44

### III. RESULTADOS

<b>Tabla 3.1.1</b> Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	46
---	----

#### 3.2.1 Resultados por dimensión

<b>Tabla 3.2.1.1.a</b> Nivel de comunicación interna a través de la comunicación descendente en una institución universitaria de los Olivos, 2018	47
<b>Tabla 3.2.1.1.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha de comunicación descendente	48
<b>Tabla 3.2.1.1.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de la comunicación de la comunicación interna mediante la comunicación descendente.	49
<b>Tabla 3.2.1.2.a</b> Nivel de comunicación interna a través de la comunicación ascendente en una institución universitaria de los Olivos, 2018	50
<b>Tabla 3.2.1.2.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión comunicación ascendente	51
<b>Tabla 3.2.1.2.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento de la comunicación interna mediante comunicación ascendente	52
<b>Tabla 3.2.1.3.a</b> nivel de comunicación interna a través de la comunicación horizontal en una institución universitaria de los Olivos, 2018.	53

<b>Tabla 3.2.1.3.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha de comunicación horizontal	54
<b>Tabla 3.2.1.3.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento de la comunicación interna mediante la comunicación horizontal	55
<b>Tabla 3.2.1.4.a</b> Nivel de compromiso organizacional a través del compromiso afectivo en una institución universitaria de Los Olivos,2018	56
<b>Tabla 3.2.1.4.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha del compromiso afectivo	57
<b>Tabla 3.2.1.4.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento del compromiso organizacional mediante el compromiso afectivo	58
<b>Tabla 3.2.1.5.a</b> Nivel de compromiso organizacional a través del compromiso normativo en una institución universitaria de los Olivos, 2018	59
<b>Tabla 3.2.1.5.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha del compromiso afectivo	60
<b>Tabla 3.2.1.5.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para el fortalecimiento del compromiso organizacional del compromiso normativo	61
<b>Tabla 3.2.1.6.a</b> nivel de compromiso organizacional a través del compromiso de continuación en una institución universitaria de Los Olivos, 2018.	62
<b>Tabla 3.2.1.6.b.</b> Interpretación de los componentes de la brecha compromiso de continuación 2018	63
<b>Tabla 3.2.1.6.c.</b> Elaboración de objetivos y estrategias / para fortalecimiento del compromiso de continuación.	64
<b>3.2.2 Resultados por variable</b>	
<b>Tabla 3.2.2.1.</b> Nivel de comunicación interna	65
<b>Tabla 3.2.2.2.</b> Nivel de compromiso organizacional	66
<b>Tabla 3.2.3.1.</b> Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación	67
<b>3.2.4. Prueba de Hipótesis</b>	
<b>Tabla 3.2.3.1.</b> Cuadro Coeficientes de correlaciones del Rho de Spearman	68
<b>Tabla 3.2.4.1.1</b> Correlación no paramétrica de Rho Spearman de las variables	68
<b>3.2.4. Prueba de Hipótesis específicas</b>	
<b>Tabla 3.2.4.2.1.</b> Correlación de la variable comunicación interna y	70
<b>Tabla 3.2.4.2.2.</b> Correlación de la variable comunicación interna y	71
<b>Tabla 3.2.4.2.3.</b> Correlación de la variable comunicación interna y	72

## INDICE DE FIGURAS

Pag.

### 3.2.1 Resultados por dimensión

<b>Figura 3.2.1.1.</b> Nivel de comunicación descendente implementada a través de la comunicación interna del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos	47
<b>Figura 3.2.1.2.</b> Nivel de comunicación ascendente implementada a través de la comunicación interna del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos 2018.	50
<b>Figura 3.2.1.3.</b> Nivel de comunicación horizontal implementada a través de la comunicación interna en el personal administrativo de una institución universitaria de los Olivos Lima, 2018.	53
<b>Figura 3.2.1.4.</b> Nivel de compromiso afectivo implementado por el compromiso organizacional en el personal administrativo de una institución universitaria de los Olivos Lima, 2018.	56
<b>Figura 3.2.1.5.</b> Nivel de compromiso organizacional a través del compromiso normativo en una institución universitaria de Los Olivos, 2018.	59
<b>Figura 3.2.1.6.</b> Nivel de compromiso organizacional a través del compromiso de continuación en una institución universitaria de Los Olivos, 2018	62

### 3.2.2 Resultados por variable

<b>Figura 3.2.2.1.</b> Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación	65
<b>Figura 3.2.2.2.</b> Nivel de cuadros de coeficientes de correlación de Spearman	66

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos, 2018; se tuvo una muestra no probabilística de 46 personas, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala tipo Likert (22 Ítems); se utilizó el método estadístico para el procesamiento de datos con apoyo del programa SPSS 24; se hizo uso del método hipotético – deductivo bajo el enfoque cuantitativo, con nivel correlacional, tipo aplicado - técnico y el diseño es no experimental - transversal; los resultados determinaron una correlación positiva moderada ( $R = 0,551^{**}$ ) entre las variables comunicación interna y compromiso organizacional.

**Palabra clave:** Comunicación interna, compromiso organizacional, afectivo, normativo, continuación, ascendente, descendente, horizontal.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between internal communication and the organizational commitment of administrative personnel in a university institution in Los Olivos, 2018; There was a non-probabilistic sample of 46 people, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire with Likert scale (22 items); the statistical method for data processing was used with the support of the SPSS 24 program; the hypothetical - deductive method was used under the quantitative approach, with correlational level, applied - technical type and the design is non - experimental - transversal; the results determined a moderate positive correlation ( $R = 0.551^{**}$ ) between the variables internal communication and organizational commitment.

**Keyword:** internal communication, organizational commitment, affective, normative, continuation, ascending, descending, horizontal.