



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil
de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Leandro Diestra, Oscar Priscilio (ORCID: 0000-0002-2468-4545)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis queridos padres Elena y Priscilio, porque son los pilares de mi formación y a mi adorado hijo Oscar, quien es mi motor y motivo para lograr mis objetivos.

Oscar Priscilio Leandro Diestra

Agradecimiento

Agradezco mucho a mis maestros, a la universidad por todo el conjunto de conocimientos que me han brindado a lo largo de estos cinco años de estudios.

A mis amigos por su apoyo incondicional en los momentos complicados que pasé.

A la entidad donde trabajo y en especial a la gerente de Defensa Civil, Arq. Zara Santillán, por comprenderme y brindarme las facilidades para continuar mis estudios hasta el final.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Leandro Diestra Oscar Priscilio, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40218329, con el trabajo de investigación titulado: “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de diciembre del 2019.



.....
Leandro Diestra Oscar Priscilio
DNI N° 40218329

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46

RESUMEN

La presente investigación que lleva como título Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019, tuvo como objetivo general Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. El método empleado corresponde al hipotético deductivo, la investigación es aplicada, el enfoque es cuantitativo, de nivel correlacional. El diseño es de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 42 trabajadores de la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. La muestra ha sido probabilística, igual a la población. El instrumento utilizado para recopilar los datos fue el cuestionario de preguntas y la técnica fue la encuesta. La validación del instrumento fue realizada por juicio de cuatro (04) expertos. Asimismo, se realizó la prueba de confiabilidad por el Alfa de Cronbach. El procesamiento de los datos fue realizado mediante la aplicación del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25 y Microsoft Excel 2016. Del procesamiento de los datos, se determinó que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Palabras clave: Comunicación interna, compromiso organizacional, encuesta, base de datos.

ABSTRACT

The present research that has as its title Internal communication and organizational commitment in the Civil Defense management of the Metropolitan Municipality of Lima, 2019, had as a general objective to determine the significant relationship between internal communication and organizational commitment in the Civil Defense Management of the Municipality Metropolitana de Lima, 2019. The method used corresponds to the hypothetical deductive, the research is applied, and the approach is quantitative, correlational level. The design is non-experimental type. The population is made up of 42 workers from the Civil Defense management of the Metropolitan Municipality of Lima. The sample has been probabilistic, equal to the population. The instrument used to collect the data was the questionnaire and the technique was the survey. The validation of the instrument was carried out by the judgment of four (04) experts. Also, the reliability test was performed by Cronbach's Alpha. The data processing was carried out through the application of the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) version 25 and Microsoft Excel 2016. From the data processing, it was determined that there is a significant relationship between internal communication and organizational commitment in the management of Civil Defense of the Metropolitan Municipality of Lima.

Keywords: Internal communication, organizational commitment, survey, database.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la socialización en las compañías es importante porque fomenta un espacio donde prime una adecuada organización, con el fin de estimular los trabajos ambientales de tipo colaborativo y cooperativo y donde los trabajadores no trabajen aislados ni por subgrupos, donde exista la confianza y buenas relaciones interpersonales, logrando corregir los errores que se presentan.

En el ámbito internacional, son muchas las compañías galardonadas por haber establecido proyectos de comunicación interna para sus empleados; tal es así que la empresa L'Oréal ha sido considerada como la empresa con mejor práctica de comunicación interna en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y la gestión responsable, en la categoría Mejor Práctica de Comunicación Interna, siendo premiada por la campaña "Citizen Day" una ambiciosa iniciativa del grupo para movilizar a sus empleados de todo el mundo para participar en su jornada anual de voluntariado corporativo.

En nuestro país, la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) de la Cámara de Comercio Americana del Perú (AmCham Perú) reconoció a las empresas con mejores prácticas laborales mediante el Premio ABE, siendo la empresa CrediScotia Financiera quien recibió el premio por haber desarrollado el Mejor Programa sobre Comunicación Interna. De esta manera, con el Premio ABE la asociación logra promover la Responsabilidad Social Laboral entre todas sus empresas miembros. Por consiguiente, aspectos como la comunicación interna, beneficios sociales, entre otros aspectos, consiguen una atención muy especial una vez al año y fortalece el trabajo de las organizaciones en las gestiones de las RRHH en las organizaciones dentro del ámbito de nuestra nación.

En el ámbito local, las condiciones en el círculo laboral se sentirán con una mejor motivación, ya que por medio de los gerentes o directores ofrecerán mejoras en el trabajador. Asimismo, tienden a sentirse satisfechos gracias a las colaboraciones entre ellos mismos, es necesario contar con una buena comunicación, permitiendo de esta manera una variación en el modo de actuar y pensar de los trabajadores logrando en ellos acciones positivas, determinaciones correctas, solventación de inconvenientes y el desempeño en equipo. Entonces, se puede decir que, son mínimas las instituciones públicas que estiman a la comunicación interna como una carencia y una habilidad de la organización para valorar a sus penurias y lograr sus propósitos. La superior parte organizativa no consideran que para lograr una mayor competitividad y ser más rentables en el mercado, deben incentivar la motivación a sus trabajadores a fin de aumentar su compromiso con la institución, y se

sientan identificados con ella, mostrando fidelidad. No obstante, enviar datos en las organizaciones, comunicar los acontecimientos, fomentar la motivación y establecer líneas de comunicación más efectiva posible entre los trabajadores, los gerentes, subgerentes, jefaturas y las distintas áreas de la organización, forman parte importante de las finalidades de la socialización interna.

Al interior de la Municipalidad Metropolitana de Lima los colaboradores, especialmente quienes trabajan en la gerencia, materia del presente estudio, cuentan con poca habilidad para diferenciar y utilizar de forma adecuada la comunicación formal, muchas veces, la información no es transmitida de manera honesta a los jefes superiores o entre áreas; muchas veces la información no es emitida de forma oportuna lo que ocasiona contratiempos en el desarrollo de las actividades o no es emitido de acuerdo a los lineamientos establecidos, en ocasiones no se considera los valores y principios de la entidad en cuanto a la información que se maneja. De igual manera, la comunicación informal, muchas veces no es utilizada de manera adecuada, ya que los lazos entre trabajadores no son establecidos de la manera correcta, por lo que difícilmente se genera confianza entre ellos; en consecuencia, el clima laboral en la gerencia no es la adecuada, lo que conlleva a tergiversar la información, surgiendo rumores o malos entendidos. De lo mencionado, se puede deducir que la manera en que maniobran los datos dentro de la compañía con las diferentes áreas, no es la adecuada, lo que afecta el cumplimiento de los objetivos y el cumplimiento laboral por parte de los obreros. En la actualidad la municipalidad muestra desinterés por brindar soluciones para los problemas relacionados con los trabajadores, quienes no muestran su compromiso con la institución; asimismo, la Subgerencia de Personal, no incentiva a los trabajadores, por lo que no se sienten motivados a incrementar su compromiso con la Municipalidad.

La presente investigación ha sido desarrollada en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, lugar donde se ha observado que no se ejecuta una correcta política de socialización interna, en tal sentido, considerando que es una nueva gestión, los obreros saben muy poco de la formación de la compañía, no obstante, no se sienten motivados para desarrollar de sus funciones diarias, ni entusiasmados, y desarrollan sus actividades en acción a sus propios aprendizajes y entereza, lo cual viene produciendo que la comunicación formal no sea la adecuada y la comunicación informal sea tergiversada dentro de la institución, teniendo como consecuencia, deficiencias en la gestión administrativa. El escaso compromiso de los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil

de la Municipalidad Metropolitana de Lima se evidencia en la ausencia de vanidad por formar parte de la organización, se refleja también cuando no disfrutan las labores diarias que realizan, es decir falta de compromiso afectivo. Asimismo, se evidencia, la falta de compromiso de continuidad en la organización, ya que muestran ánimos de renunciar e irse a trabajar a otras entidades, puesto que no se sienten motivados de continuar en ella, sino por el contrario, el horario de labores se extiende demasiado y muchas veces no es compensado. A lo señalado, existe también el problema de que actualmente la municipalidad brinda escasa capacitación a la totalidad de los trabajadores, y como consecuencia, los trabajadores no retribuyen lo brindado, reflejándose en la entidad una falta de compromiso normativo.

Los problemas señalados motivaron el desarrollo de este trabajo de indagación, cuyo propósito es establecer el vínculo existente entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima y la necesidad de encontrar las deficiencias que presenta la institución mediante de la medición de los objetos de estudio.

La revisión de la bibliografía que corresponde a los estudios previos internacionales permitió la identificación de investigaciones que son de gran importancia para los propósitos de nuestro estudio. Dentro de ellos se cita a Yousef (2016) en su artículo denominado *Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y Actitudes hacia el cambio organizacional: un estudio en el gobierno local*, publicado en la Revista de Administración Pública, su objetivo fue investigar las relaciones directas e indirectas entre la rigidez laboral, Compromiso organizacional, y actitudes hacia el cambio empresarial y sus dimensiones en el ámbito local. Los resultados indicaron que los empleados en los departamentos investigados están altamente satisfechos con la supervisión y los compañeros de trabajo, mientras que están ligeramente satisfechos con las condiciones de trabajo y la seguridad en el trabajo, Pero tienen poca satisfacción con las facetas salariales y de promoción del trabajo. Los resultados demostraron además que los empleados en los departamentos investigados permanecen con sus departamentos actuales ya sea porque quieren hacerlo o porque tienen que hacerlo, pero no porque sienten que deberían hacerlo. De igual modo se encontró a Peña et al (2016) en su investigación: *El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*. El objetivo fue fijar los nexos entre las variables. El tipo de diseño utilizado es descriptivo. Su población de estudio fue un total de 120 personas de ambos sexos a quienes les aplico una prueba de Meyer y Allen. Obteniendo como resultado el compromiso de acuerdo a la organización. No obstante,

manifestaron un desarrollo entre los sujetos para así tener un fortalecimiento el cual les permita seguir al lado de la compañía. Asimismo, Calderón (2016) en su artículo denominado: *Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral*”, que forma parte de la publicación de la revista *Enseñanza en Investigación en Psicología*. El principal fin del estudio fue establecer correlación entre compromisos organizacionales y la socialización. Su enfoque fue descriptivo con un alcance correlacional. Concluyó que ambas variables tienen una correlación moderada. También se pudo encontrar a Umaña (2015) en su investigación titulado *Comunicación interna y satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet Quetzaltenango-2015*, para optar el título de licenciatura en psicología industrial/organizacional en la Universidad Rafael Landívar, de Guatemala. El objetivo fue fijar los nexos entre las variables. Utilizó un diseño de tipo descriptivo con un alcance correlacional. Contó con una población total de 50 individuos de ambos sexos, como técnica aplicó la encuesta, como resultado obtuvo significativa correlación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Concluyó que la comunicación utilizada es fluida y asertiva, ya que cada empleado indica sus quejas o molestias claramente sin rodeos. Finalmente, podemos ver a Vásquez (2015) desarrolla su estudio titulado *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de bofasa*, presentada para optar el título profesional de licenciado en psicología industrial y organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Este estudio tiene como principal propósito fijar si la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral en una agrupación de obreros en el departamento de bodega de Bofasa. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal. El nivel es correlacional. En la investigación se consideró como población a todos los trabajadores que eran 1200 trabajadores, la muestra elegida fueron 50 operarios. El investigador utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. LA técnica utilizada fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento. Concluyendo que si se presenta un vínculo considerable entre las variables estudiadas. La recomendación más relevante indico que se debe ejecutar una determinación de las funciones trimestrales o semestrales para que los colaboradores tengan retroalimentación y el beneficio de ver cómo se siente siendo participe de la compañía.

También se revisaron investigaciones del ámbito nacional, dentro de las cuales destacan los estudios de Burgos (2018) quien realizó un estudio sobre la *Inteligencia Emocional y Compromiso Organizacional de los trabajadores de hoteles del Centro*

Histórico de Trujillo, 2018. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Su propósito fue determinar la incidencia del compromiso organizacional dentro de la inteligencia emocional. Su enfoque fue de tipo descriptivo con un alcance correlacional. La población estuvo conformada por 255 empleados. Se utilizó una encuesta para recolectar información. El autor llega a la conclusión: Correspondiente a los resultados arrojados, se estableció que el 81.5% de los empleados de los hoteles del centro histórico de Trujillo tienen un grado mediano de Comprensión Emocional y el 18.5%; un grado alto, lo cual resulta que los empleados tienen una cabida media de motivación, de investigación de impulsos y de ordenación de los estados de ánimos tanto propios como de los demás individuos. Asimismo, Bendezu (2016), en su estudio sobre la *comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*, investigación realizada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, establece como finalidad global tienen estudiar el vínculo entre las identidades corporativas y las socializaciones internas. A fin de lograr este objetivo utiliza los conceptos de Elías y Mascaray, sobre la Comunicación interna. Asimismo, el autor empleó la investigación no experimental, de corte transversal, de tipo correlacional; utilizó una muestra de 226, habiendo encuestado a 186 empleados, aplicándoles dos cuestionarios tipo likert. Finalmente concluyó que estudiando el vínculo entre las variables estudiadas se halló una relación significativa en el círculo de los empleados. Podemos destacar también a Loli, Montgómeri, Cerón, et al (2015) en su artículo de investigación titulado *Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana* estableció como objetivo general fijar las relaciones entre las variables mencionadas. Para conseguir este objetivo utilizó los conceptos propuestos por Meyer y Allen, así como por Arias Galicia. Utilizó el cuestionario como instrumento. Como prueba estadística utilizó la de Spearman para comprobar el vínculo entre los fenómenos. Se demostró que se presenta una relación positiva entre los compromisos afectivos y los convencionales, y las dimensiones nombradas; en tal sentido, a mayor superioridad de responsabilidad mayor es la permanencia. De igual modo, Zavala (2015) en su artículo que lleva por título *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*, estudio realizado para la Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú; cuyo propósito fue establecer cómo el estudio económico de la compañía se vincula con las tomas de decisiones. Su investigación fue descriptiva con un alcance correlacional. En cuanto a la población lo conformaron 42 trabajadores a los cuales se les aplicaron como instrumento el

cuestionario. En tanto, los datos arrojados demostraron que no se presenta una correlación entre las variables calidad de vida y compromisos organizacionales. Sin embargo, si se presenta una relación positiva y significativa en las cargas laborales y los compromisos organizacionales. Concluyó que las dimensiones establecidas dentro de la calidad de vida no influyen en el ámbito de responsabilidad de los empleados. También Rueda (2015) en su estudio titulado *Comunicación Interna en el personal profesional y técnicos del Departamento de Investigación, Docencia y Atención en Anestesiología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima - 2015*, realizada en Perú. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo fue determinar el vínculo entre los trabajadores de la empresa estudiada y su nivel de socialización. El estudio fue de enfoque cuantitativo. Se usó una población de 70 participantes. Aplicaron la encuesta como técnica y el instrumento del cuestionario. En tal sentido, los resultados arrojaron que no se presenta distinciones en las percepciones comunicativas internas entre los empleados y los técnicos del área de indagaciones. Podemos citar también a López (2016) en su estudio de pregrado sobre *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chacabuco*, de la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, tiene como objetivo fijar la incidencia correlativa entre el clima organizacional y la socialización entre los obreros. En cuanto a su método utilizado fue la cuantitativa. Contando con una población de lo conformaron 50 trabajadores; para la recolecta de información utilizaron instrumentos implementados por el investigador y seguidamente validados por los expertos. En cuanto al estudio de los datos gracias a la prueba del Chi² de Pearson evidenció que la socialización interna influye positivamente los climas organizacionales arrojando un número de 63.7%, lo cual indica que dichas variables se relacionan considerablemente. No obstante, en este punto las dimensiones de comunicaciones asertivas y operativas influyen más aun arrojando un 55,8%.

Es importante conocer que teorías científicas están vinculadas a la variable comunicación interna. Por ello, se ha identificado que los lineamientos teóricos de la teoría clásica, propuesta por Henry Fayol (1916) quien considera que ésta se distingue por la importancia que se le da a la estructura, así como en las funciones que deben tener las organizaciones para lograr la eficiencia. Esta teoría está vinculada a la variable comunicación interna, ya que, Forero (2012) menciona que la teoría clásica busca la conservación de los elementos piramidales, en el cual se obedecen los distintos grados de mando, siendo esta una socialización perpendicular y disminuida. En tal sentido, que los

individuos de superior disposición son quienes deciden las principales acciones, sin tomar en cuenta algún tipo de feedback. Se fundamenta mediante un estatuto disciplinado a fin de conservar una adecuada distribución y ordenación de funciones que deben ejecutarse sin ningún margen de equivocación. Otro de los lineamientos teóricos corresponde a la teoría humanista, respecto a esta teoría, Forero (2012), proponer una ordenación más considerada, el cual facilite a los trabajadores participar en las tomas de decisiones estableciendo compañerismo entre ellos y el mejoramiento de sus conclusiones en la maniobra laboral. De esta forma, se aumentaría el flujo de investigación por medio de los distintos canales de información. Finalmente, la Teoría de los Sistemas otra de las teorías que fundamenta la comunicación interna. Para Forero (2012) las compañías se encuentran en proceso y constante evolución. No obstante, las áreas se encuentran autónomas perpetuamente éstas están interconectadas unas con otras, lo que indica que, si hay un intercambio en una de estas, se tiene que reemplazar su distribución, y de este modo conseguir una moderación eficiente.

También ha sido necesario que se detalle algunas definiciones sobre la comunicación interna. Respecto a esta variable Montañó (2016) menciona que este modo de comunicarse es la que se da dentro de las organizaciones dirigidas a los miembros de la misma. Al mismo tiempo el autor adiciona que la comunicación interna es considerada como aquella intervención donde el ser humano desde que nace se encuentra en un hábitat netamente social, bajo ciertas culturas, morales y religiosas, en tal sentido, resulta pertinente que el ser humano socialice en el campo laboral, esto quiere decir que pueda interactuar con otros individuos de su misma especie. Otra de las definiciones corresponde a Señaris (2016) quien señala que la comunicación interna es pieza clave para las organizaciones en relación a la gestión, permite reforzar las capacidades del capital humano, esto se evidencia en los resultados de cualquier empresa o entidad, ya sea pequeña o grande. Tiene que ver con la comunicación entre la empresa y sus trabajadores, así como las relaciones entre los trabajadores y el fomento de la relación comunicativa interna, así como del desempeño laboral (p. 34). De acuerdo a lo mencionado por el autor, la comunicación interna permite dar mayor importancia a los trabajadores permitiendo mejorar la productividad de toda empresa, siendo primordial las buenas relaciones laborales entre ellos. A esta definición se suma Brandolini et al (2014) señalando que, como su nombre lo indica son etapas que el sujeto lleva para poder convivir, no obstante, es una etapa que se inicia internamente dentro de la organización, es decir, en toda la vida el

individuo socializa, no termina este proceso. Es importante que todos los trabajadores intervengan en todos los niveles o etapas de la comunicación, transmitiendo una misma idea. Para el autor Carretón (2009) se le considera como un espacio comunicativo dentro de la empresa, lo que se ha empleado como una descomunal afectación dentro de las compañías. Lo cual significa que pueden traer molestias e inquietudes, ya que no se debe llevar a cabo comunicaciones informales por que pueden suceder accidentes, y malos entendidos, lo recomendable es pasar memorandum para facilitar un acceso eficaz de comunicaciones empresariales. El autor nos hace saber que, la comunicación interna debe ir más allá de solo la interrelación de los trabajadores, debiendo darse también con clientes, socios, accionistas y otros quienes inciden directa o indirectamente con la organización. Otro de los autores que delimita conceptualmente la comunicación interna es Túñez (2007) el mismo que argumenta que la comunicación interna de la empresa se ha de planificar a través de canales e instrumentos formales determinados por su propia estructura organizativa, pero también existen los canales informales, el más importante de los cuales es el rumor, que surge de la interacción entre sus empleados. Cuanto más desarrollados y controlados estén los primeros, más positivas serán las relaciones sociales y mejor se podrán gestionar las situaciones de rivalidades, desacuerdos o incluso de conflicto (pp. 128 - 129). De la definición del autor, podemos expresar que la comunicación interna se emite de manera formal, realizada de acuerdo a la estructura de la organización, y de manera informal que se surge de la interacción de los trabajadores, siendo el rumor como principal canal. Finalmente, se tiene el concepto de Andrade (2005) el cual conceptualiza a la socialización interna como un grupo de funciones realizadas por la empresa para la innovación y sostenimiento de buenas relaciones con el personal que labora, por medio de la utilización de distintos canales de comunicación que los tengan comunicados, participados y estimulados para contribuir con su labor al éxito de los metas empresariales. En acotación a lo que el autor menciona, es alcanzar los propósitos de la empresa, se obtiene gracias al uso adecuado de los diferentes medios de comunicación en la interacción de los trabajadores, lo que demuestra la importancia de contar y mantener una adecuada comunicación interna en la organización.

Cuando se trata de la comunicación interna, Montañó (2016) señaló que persigue tres objetivos con respecto al personal, (1) informar sobre aspectos como la organización, la vida de la empresa o los resultados, entre otros; (2) formar, la información es necesaria para que los trabajadores sean conscientes en cada momento de lo que deben hacer y cómo

hacerlo y (3) motivar, la motivación permite una actitud proactiva por parte de los empleados y genera sentimiento de pertenencia, que hace que los trabajadores sientan como propios los objetivos y valores de la empresa. Según lo mencionado por el autor, la comunicación interna permite la integración entre las áreas que componen la organización, así como la de sus trabajadores, lo que conlleva a consolidar la imagen de la corporación, teniendo tres objetivos principales respecto del talento humano, informar, formar y motivar (p. 40).

La variable comunicación interna ha sido descompuesta en sus estructuras, las cuales son consideradas como dimensiones y facilitarían la medición de las propiedades de esta variable. De acuerdo a Montaña (2016) la primera dimensión recibe el nombre de Comunicación Formal y es aquella que se caracteriza por seguir los caminos establecidos en el organigrama desarrollado por la empresa y viene marcada por unas reglas establecidas por la dirección (p.28). El autor nos da a entender que existen pautas o directivas previamente establecidas por la organización para desarrollar la comunicación formal, basándose en la estructura orgánica de la misma. Para Torres (2015) la comunicación formal es la que se produce entre los integrantes de la organización siguiendo los caminos oficiales previstos. Estos mensajes circulan de manera vertical (ascendente o descendente) o horizontal entre las distintas personal o departamentos (p. 27). De la citada definición es posible indicar que, la comunicación dentro de la organización se desarrolla de manera vertical u horizontal entre las áreas que la componen, siguiendo los lineamientos previamente establecidos. De igual forma para Brandolini et al (2009) la información juiciosa es un tipo de comunicado que trata principalmente temas relacionados a las labores. Es sistemática, planificada y también es delineada por la institución. Por lo normal, utiliza la escritura como medio de manifestación y vías oficialmente instituidos. En este caso, el autor es claro al afirmar que la comunicación formal es desarrollada previa planificación de su uso y es controlada de manera sistemática. Así mismo, Favaro (2006) la comunicación formal es la que transmite la información referentes a las funciones laborales, que puede ser a través de informes, minutas. Su inconveniente viene siendo la lentitud con la que llega, porque debe acatar las normas establecidas. De acuerdo con el autor, la comunicación formal debe cumplir con las reglas o pautas previamente establecidas, a un siendo burocrático el desarrollo de la misma. A estas definiciones se suma la concepción de Andrade (2005) el mismo que señaló que la es considerada como aquella que se transmite por medio de los canales comunicativos dentro de las compañías. En concordancia con lo

indicado por el autor, para el desarrollo de la comunicación formal, los canales deben estar establecidos de manera oficial por la organización. La segunda dimensión recibe el nombre de Comunicación Informal y según Montaña (2016) es considerada el entrelazamiento comunicativo de dos o más personas que se encuentran en cualquier lugar determinado, y esto ocurre a menudo en las instituciones u organizaciones, ya que los empleados no llevan una adecuada socialización todo ello puede llegar a problemas generales dentro de la empresa. En este caso, para el desarrollo de la comunicación informal no es necesario que la organización cuente con lineamientos o pautas establecidas. Para Torres (2015) la comunicación informal es la que no sigue los canales ni procedimientos establecidos formalmente (p. 27). Es claro lo manifestado por el autor, ya que, siendo la comunicación informal, no existen procedimientos para seguirlas. Según Brandolini et al (2009) en primera instancia el individuo socializa primero con sus compañeros, realizando actos indebidos los cuales acarrearán problemas, puesto que no es la vía correcta para conversar, ya que pueden distraerse y acarrear lesiones graves. En base a lo afirmado por el autor, se puede decir que la comunicación informal es mucho más rápida ya que no es necesario cumplir pautas, pudiendo ser desarrollada en cualquier otro ambiente de la organización, sin embargo, la información puede ser tergiversada. También Favaro (2006) comienza cuando el individuo asume socializaciones que no son correctas, no obstante, es llevado a cabo por todos los individuos pertenecientes a las empresas demostrando así circunstancias de enormes conflictos. De acuerdo a lo mencionado por el autor, la comunicación informal se realiza de manera no oficial, además que no involucra el desempeño de los propósitos de la empresa. Para Andrade (2005) la comunicación informal es cuando la información se transmite entre los compañeros de trabajo, en los momentos de recreación, donde no necesariamente la información que se da es la correcta (p. 19). Como adición a lo mencionado por el autor, la comunicación informal se desarrolla en la interacción de los trabajadores sin necesidad de cumplir lineamientos previamente establecidos.

Sobre la variable compromiso organizacional se ha identificado como teorías científicas, en primer lugar; a la teoría propuesta por Maslow (1954), la teoría de las necesidades, el autor considera que la necesidad es un requerimiento de tipo biológico o psicológico que estimula a las personas realizar acciones orientadas hacia un objetivo o meta. Asimismo, estableció una jerarquía de necesidades en el que en primer lugar están las de carácter fisiológico, es decir el hambre, sed, el sueño; luego están las carencias que manifiestan sentido de pertenencia y afecto hacia otras personas, luego están las

necesidades que hacen aumentar la autoestima y finalmente están las necesidades de autorrealización. Otro de los lineamientos teóricos que fundamentan científicamente al compromiso organizacional se denomina teoría de las actitudes y expectativas, que de acuerdo a Arias (1980) se entiende como cualquier símbolo, persona, institución o cosa ante las cuales y tomándolos como referencia, la gente difiere en el grado y tipo de reacción. Para conocer las actitudes de los trabajadores, es necesario recogerlas a través de opiniones que comúnmente son mencionadas sin tener la veracidad completa acerca de si sus contenidos son válidos o no, siendo la única manera de verificarlas utilizando la metodología científica para comprobarlas; es decir, mediante un procedimiento metodológico (p. 9) Otra de las teorías científicas que fundamenta el compromiso organizacional es la teoría de la motivación e higiene que según Herzberg (1968) menciona que existen diferentes tipos de factores, los cuales se clasifican de la forma siguiente: motivacionales: son los aspectos que pueden generar en el trabajador una satisfacción, logrando que estos se propongan cumplir con los objetivos de la institución de forma positiva; de higiene: son esas comodidades que puede brindar la institución, lo que permite que el empleado labore tranquilamente, porque se siente cómodo en su puesto y le apetece cumplir con sus obligaciones.

Ha sido de suma importancia conceptualizar a la variable compromiso organizacional. Se puede citar así a Meyer y Allen como se citó en Arias (2018) quienes conceptualizan compromiso organizacional como aquella obligación que se debe cumplir cuando se llega a un acuerdo con la organización, dándole cabida a la ética y a los valores con las que el profesional se forma. Una concepción distinta realiza Robbins y Coulter (2014) afirmando que señalan que dentro de una institución se encuentran dos características que pueden ser identificables en el profesional, aquel que labora dando lo mejor de sí mismo porque les llena el simple hecho de cumplir con su labor, y el otro es aquel que solo cumple con su labor por la remuneración que puede recibir. De igual forma López (2013) expone sobre el compromiso organizacional que es la relación emocional que se tiene con la empresa y al éxito de sus metas, compuesto de 3 elementos: Aprobación de los propósitos y los valores de la compañía; capacitación para propiciar compromiso a favor de la compañía, y deseo de estar en la compañía. Para Davis y Newstrom (1999) es el nivel en que el trabajador se relaciona con la empresa y desea seguir trabajando. Tras estas definiciones es posible valorar al compromiso organizacional como un comportamiento positivo que manifiestan los trabajadores para el cumplimiento de los propósitos proyectados en la empresa.

Mostrando como desarrollo de sus actividades, excelente resultados, participando activamente e identificándose con la organización.

En cuanto a los niveles del compromiso organizacional, para Vargas (2007) la cultura organización fortalece el compromiso de los trabajadores con la organización, ya que forja fuertemente un vínculo de identificación entre los individuos y organización. O'Reilly y Chatman (1986) como se cita en Vargas (2007) mencionan que se presentan 3 niveles de compromiso organizacional: (1) La variedad de habilidades: son aquellos talentos que posee el individuo, y que es capaz de ejecutarlas de forma distinta y sin dificultades. (2) La identidad de tarea: es cuando el empleado se identifica con las funciones que ejecuta, y la cumple desde un inicio, hasta finalizarlas. (3) La autonomía: todo puesto de trabajo debe permitir que la persona sea libre, otorgarle el tiempo que necesita para su recreación personal, así como también, debe cumplir con su tiempo laboral. Para fortalecer y conservar la cultura de la organización es importante identificar y reconocer los niveles del compromiso, porque recibirán apoyo con técnicas de motivación que aumentarán el compromiso con la empresa o institución. Según Rodríguez et al. (2009) cuando el compromiso es creado por una serie de normas que dictan cuales son las funciones a cumplir, aunque de cierta manera le da su propia autonomía de como ejecutarla, pero siempre en supervisión, para poder ver que sea efectiva. Esto quiere decir que si se desea conseguir que los trabajadores se comprometan con la organización es necesario diferenciar sus características personales como edad, género y nivel educativo; así como los diversos factores situacionales que acontecen en la organización (p. 139). Respecto a los niveles Harrison y Hubbard (1998) como se cita en Rodríguez et al. (2009, p. 140) señalan que los trabajadores según su nivel de compromiso presentan ciertas características dentro de las cuales está (1) La importancia de la tarea se determina de acuerdo a la forma que afecta la actividad a la persona y los demás de s alrededor. (2) La retroalimentación es cuando el trabajo realizado es ejecutado de forma limpia que permite que el individuo aprenda de las acciones que él mismo realiza y le deja una enseñanza para una próxima tarea. (3) Las cualidades de la empresa tales como eficacia institucional y adaptación y las experiencias del empleador en toda su vida. Una vez identificado las mencionadas características será posible saber la forma de responsabilidad que los trabajadores demuestran a la compañía, y de cuánto tiempo piensan continuar en ella. Es importante que este procedimiento debe ser realizado durante los primeros meses, es decir cuando se haya iniciado el vínculo entre los trabajadores y la organización a fin de determinar si se alcanzará algún nivel de compromiso. Finalmente, se

puede categorizar al compromiso organizacional. Edel et al. (2007) clasifico las categorías de la siguiente manera: (1) Nivel bajo, es decir cuando el trabajador no muestra compromiso con la empresa, ya que para él, la entidad no cumple ninguna de sus expectativas, motivo por el cual, las actividades que realiza, los hace sin compromiso. (2) Nivel medio; se trata cuando el trabajador siente compromiso por la organización pero solo por determinados periodos, habiendo momentos en el que no muestra compromiso, es decir, tiende a realizar sus labores medianamente comprometido. (3) Nivel Alto, el trabajador cuenta con un alto grado de compromiso con su centro de trabajo, desarrollando sus funciones altamente comprometido con ella, ya sea porque se siente cómodo o porque le es agradable el lugar donde se encuentra.

Según Chiavenato (2014), debemos entender que la importancia del compromiso organizacional radica en las empresas, este compromiso con la empresa u organización es importante ya que permite alcanzar el crecimiento de estas, siempre y cuando los objetivos de la empresa sean conocidos por los colaboradores y estos se sientan identificados con ella. La importancia de esto radica en que permitirá a los dirigentes de la empresa entender que los objetivos y las metas de los trabajadores se alinean con los objetivos, así como con las metas de la empresa. Para lograr esto, es importante los equipos de trabajo sientan un elevado compromiso con la empresa en el que desarrollan sus labores, dándose de esta manera la alineación de trabajador/empresa, el interés de los trabajadores y las ganas de superarse, surgirán de manera natural, ya que sentirán el proyecto como propio. Esta alineación es posible lograrla sabiendo que los propósitos de los empleados, la fuerza laboral, así como la empresa están relacionados con sus valores y pueden ayudar a desarrollar una visión personal para que las personas den lo mejor de sí. (p. 87). Una manera de reducir el ausentismo y la fuga de talento, es alcanzando niveles altos de compromiso con la organización, siendo conveniente para organización. Los recursos humanos de las empresas enfrentan serios desafíos, el de obtener o plantear herramientas o instrumentos que les permita lograr que trabajadores se sientan cada vez más comprometidos y siempre estén enfocados en alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Esto se logrará mediante el fortalecimiento de la lealtad de los trabajadores hacia la empresa, garantizando de esta manera que permanezcan en ella.

En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional, Según Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2018, p. 165) conceptualizan al compromiso organizacional dividiéndolo en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, las que fueron seleccionadas como dimensiones de esta variable. (1) El compromiso afectivo. Para Meyer

y Allen (como se citó en Arias, 2018, p. 218) se refiere a los lazos emocionales forjados por las personas hacia la organización al percibir la satisfacción de las necesidades (especialmente las psicológicas) y las expectativas. Por tanto, los trabajadores gozan de su permanencia en la organización. Una concepción similar expresa Edel et al. (2007) considerando que el compromiso afectivo se refiere a la conexión de las emociones de los trabajadores con la empresa, reflejando afecto al sentir que satisfacen sus necesidades, tanto psicológico como expectativo; es así que gozan el permanecer en la organización (p.52). Los trabajadores muestran compromiso afectivo las veces que manifiestan afecto a la organización donde laboran, debido a que satisfacen sus carencias, es así que se consideran orgullosos de trabajar y formar parte de la organización. Oyola (2014) manifestó que el compromiso afectivo está compuesto por los siguientes indicadores: Identificación con la organización: es decir, los trabajadores conocen las metas de la organización, así como sus valores. Fiabilidad: El personal manifiesta honestidad y son íntegros cuando desarrollan sus actividades; por lo tanto, son trabajadores en quienes se puede confiar. Involucramiento con la organización: Los trabajadores manifiestan y brindan un buen desempeño laboral cada vez que desarrollan sus tareas diarias, invirtiendo su tiempo y energía en las actividades que realizan como parte del puesto asignado (p. 20). Los trabajadores de las empresas que demuestran un alto compromiso afectivo son debido a que han admitido positivamente los objetivos de la empresa. Los trabajadores están seguros que el trabajo que realizan contribuye para que la organización funcione positivamente. (2) El compromiso de continuidad, que Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2018, p. 218) sostienen que en el compromiso de continuidad o de convivencia, se localiza el discernimiento de la persona respecto de las inversiones en el tiempo y esfuerzo que se perderían si se dejara la organización; se refiere a los costos (financieros, físicos psicológicos, sociales) en los cuales se incurriría al renunciar o las reducidas posibilidades de encontrar otro empleo. Al mismo tiempo, Edel et al. (2007) señalan que dentro del compromiso de continuidad es posible hallar trabajadores conscientes respecto al tiempo y esfuerzo invertido, lo que se perderían en caso de abandonar la organización o migrar a otra, es decir los costos financieros, físicos y psicológicos en los cuales se incurriría al abandonar la empresa, o de la escasa probabilidad de conseguir un nuevo empleo. Aquí se refleja una faceta calculadora, dado que se refiere a las continuaciones de inversiones, tales como planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc., acumuladas y como resultado de la pertenencia a la organización. Abandonarla implicaría asumir los costos que resulten de ello, creando compromiso por

omisión (p.53). Este componente tiende a desarrollarse con el incremento del afecto para con la organización, lugar en el que el tiempo de permanencia en la organización es reconocido; ya que el trabajador se siente fuertemente relacionado con la organización donde labora, por el tiempo de permanencia y todo el esfuerzo invertido en ella. Apartarse de ella sería no conveniente ya que los perdería todo, intuyendo que estando fuera de la empresa sus oportunidades serían muy escasas. Una concepción similar corresponde a Oyola (2014) el cual expone que como parte del compromiso de continuidad se encuentran los indicadores siguientes: Inversiones de aptitudes: Es cuando los trabajadores responden a las necesidades del puesto en el que desempeñan sus labores, incrementando sus conocimientos y mejorando sus habilidades. Valoración: Se refiere a valor que se le da al trabajador como recompensa a las labores que desarrolla. Sentido de pertenencia: este indicador se refiere a la responsabilidad con la que cuenta el trabajador para con la empresa. (3) El compromiso normativo, que para Meyer y Allen (como se citó en Arias, 2018, p. 218) mencionan los siguiente: dentro del compromiso normativo está la decisión ser leales a la empresa, es decir, sentido moral, tal vez por percibir compensaciones tales como, capacitaciones o asumir el costo de colegiaturas, se basa en corresponder a la organización. Desde la óptica de Edel et al. (2007) se puede afirmar que debido al compromiso normativo el trabajador siente que le debe lealtad a la empresa porque esta le da beneficios. Es por ello, que sienten que deben ser recíprocos con su empleador (p.53). Esto es una obligación moral de agradecimiento, el trabajador responderá recíprocamente los favores percibidos por parte de la organización, por el buen trato, incremento del salario, perfeccionamiento de sus capacidades, etc. Este compromiso hace que se desarrolle sentimiento de lealtad muy fuerte, es como el pensar y sentir que estamos en deuda con la empresa. Por ende, se sentirá eternamente agradecido por haberle abierto las puertas de su entidad y siempre se sentirá comprometido. Para Oyola (2014) el compromiso normativo presenta los siguientes indicadores: Política Interna: conformada por los principios y reglas que la empresa impone para que los trabajadores cumplan con lo solicitado. El Cumplimiento: Los trabajadores logran los objetivos propuestos y los deberes que les encomienda la entidad. Lealtad: el trabajador se desempeña de manera activa en la entidad, evidencia su nivel de compromiso con la entidad. Por lo tanto, se entiende que al compromiso normativo se le denomina también como compromiso de obligación; ya que el trabajador percibe un favor sintiéndose comprometido a acatar las reglas y requerimientos de la organización. De esta manera demostrara su agradecimiento y retribución por el beneficio otorgado de parte de la empresa. En este sentido es importante

que las empresas brinden ciertos beneficios a sus trabajadores a manera de estímulos, de tal forma que se sientan identificados y comprometidos con las tareas y funciones que se les encomiende. Además, siempre se sentirán agradecidos por los beneficios recibidos lo cual hará que el compromiso sea mayor.

Considerando las teorías y conceptualizaciones se formuló el problema general de investigación. ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019? Se ha establecido también los problemas específicos. (1) ¿Qué relación existe entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019? (2) ¿Qué relación existe entre comunicación interna y compromiso continuo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019? (3) ¿Qué relación existe entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019?

Los aspectos que justifican el estudio corresponden a las razones por las cuales se ha realizado esta investigación, dentro de ellas tenemos: la Justificación Teórica; que para Bernal (2010) surge cuando el objetivo de la investigación es invitar a la reflexión y la discusión académica acerca de la teoría que ya existe, confrontando la teoría, contrastando resultados o haciendo gnoseología de las bases teóricas ya existentes (p.106). Por ello, en esta indagación se halló muchos conocimientos, sin embargo, para este estudio se seleccionó solo dos investigadores importantes debido al enfoque mostrado en sus obras y la factibilidad de comprensión. En el caso de la comunicación interna, se consideró Montaña (2016) ya que nos hizo saber de dos tipos de comunicación, formal e informal; en cuanto al compromiso organizacional la aportación teórica corresponde a Meyer y Allen citados por (Arias, 2018), en los cuales se encontró las dimensiones de compromiso existentes. Los dos estudiosos nos muestran la relevancia del conocimiento y aplicación de sus teorías. Estas fuentes contribuyeron con la profundización de las definiciones de los propósitos de investigación, por lo que debe identificarse y reconocerse las capacidades de los participantes. Con la finalidad de que aporte al desarrollo eficaz de las labores encargadas, con lo cual los sujetos que constituyen la fuerza laboral de la entidad puedan optimizar el grado de compromiso. La finalidad es que las empresas cuenten con trabajadores comprometidos e identificados con el éxito de las mismas y por ende el logro de las metas propuestas. La Justificación Práctica; que de acuerdo con Bernal (2010)

manifiesta que la justificación práctica se fundamenta cuando los resultados contribuyen a la solución de situaciones problemáticas o por lo menos hace propuesta de mecanismos estratégicos que al ser aplicados podrían ser la solución. (p.106). Los hallazgos encontrados al realizar esta indagación se mostraron al sector de recursos humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Asimismo, se brindó sugerencias que puedan promocionar la optimización de las capacidades laborales de los trabajadores, de manera que se cuente con una fuerza laboral calificada y capaz de responder a las expectativas demostrando así su óptimo desarrollo laboral. Logrado de esta manera incrementar el compromiso con la organización. Razón por la cual, la solución a los problemas debe hacerse mediante la preparación y capacitación de los trabajadores ya que son ellos los que finalmente desempeñarán las funciones y se espera que lo hagan de manera óptima, es decir, con una buena preparación y trato tanto como personas, así como también a nivel de la organización. La Justificación Metodológica; Bernal (2010) menciona que este tipo de justificación se fundamenta desde el momento en que el proyecto ejecutado planteó una nueva metodología o nuevos mecanismos para dar origen a nuevos conocimientos válidos y confiables (p. 107). El presente estudio consideró iniciar de la problemática que existe sobre la comunicación interna así como del compromiso organizacional de la entidad en investigación. Por lo que, en el proceso de medición de las variables se diseñó técnicas, instrumentos y se desarrolló métodos que podrán ser utilizados en otras investigaciones cuya problemática sea similar. La Justificación Social; de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta justificación está fundamentada al dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo?, en resumen ¿que alcance o proyección social tiene? (p. 40). Esta investigación servirá como base para que los trabajadores reconozcan la importancia de optimizar sus competencias y a la vez como aplicarlas en su desempeño laboral para dar cumplimiento a las tareas asignadas. En tal caso, son los trabajadores quienes contribuirán para que los proyectos sean exitosos; de manera que cada uno se sienta más comprometido con la entidad, haciendo posible la creación de entornos de trabajo interesante y acogedor gracias a la comunicación interna adecuada.

Como respuesta a los problemas formulados se ha planteado las hipótesis de investigación, teniendo como hipótesis general: Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. Las hipótesis específicas formuladas fueron:

(1) Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. (2) Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso continuo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. (3) Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.

Con la intención de conocer la validez de las hipótesis se ha establecido los objetivos de investigación, teniendo como principal objetivo: Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. Los objetivos específicos fueron: (1) Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. (2) Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso continuo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019. (3) Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para Valderrama (2015), la investigación de tipo aplicada está muy relacionada al tipo de investigación básica, puesto que depende de los conocimientos y teorías que éste aporte para dar solución o resolver los problemas planteados previamente, en beneficio de la sociedad. Considerando lo mencionado por el autor, este estudio es de tipo aplicada, teniendo como objetivo proporcionar solución al problema planteado respecto de los exponentes comunicación interna y compromiso organizacional.

Diseño de investigación

Hernández et al (2014) menciona que son representaciones gráficas de un plan que no solo comprende las preguntas propuestas, sino que además muestran el camino que conducirá a la realización de la comprobación de las variables. En tanto, el diseño de investigación es considerado como la representación de un plan que señala el camino a seguir para la medición de las variables. De acuerdo a la intención del investigador, el diseño es no experimental el cual estuvo basado en la información recopilada que luego permitió la descripción y demostración de la coexistencia de una interrelación sin llegar a manipular las variables de estudio. Con este fin se aplicaron procedimientos estadísticos con el propósito de comprobar la veracidad de las hipótesis relacionales.

Enfoque de investigación

Según Hernández et al (2014) refieren que éste está ligado a la forma como se recolectan los datos, los cuales pueden ser comprobados mediante pruebas estadísticas con el fin de representar o evidenciar el comportamiento de la variable y sus dimensiones. Al hablar de enfoque el autor manifiesta que tiene que ver con la recaudación de información, por lo que, involucra a las herramientas de colecta, sin embargo, lo que es claro es que, todo dato o información debe ser comprobado mediante pruebas estadísticas, a fin de demostrar la fiabilidad de la variable y sus exponentes. En consecuencia, en esta investigación los datos fueron sometidos a procesos estadísticos. Por tanto, el enfoque está referido al modelo cuantitativo, ya que se utilizó procesos estadísticos detallados que permitieron especificar las características relacionadas con los exponentes comunicación interna y compromiso organizacional.

Nivel de investigación

Cuando se trata de los niveles de investigación Hernández et. al, (2014) expresó que: “éstos se refieren a la minuciosidad con que se realiza la investigación, el grado de profundidad que se planea aplicar en el análisis de cada uno de los elementos relacionados con el objeto de estudio”. Desde esta perspectiva, el nivel de este estudio corresponde al tipo correlacional. Este análisis no solo se propone hallar y describir las peculiaridades referidas a la comunicación interna y el compromiso organizacional y de las dimensiones; por el contrario, se avoca a establecer la interrelación entre las mismas.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables comunicación interna y compromiso organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	Instrumento
Comunicación interna	Montaño (2016), este tipo de comunicación es la que se da dentro de las organizaciones dirigidas a los miembros de la misma. Asimismo, expresa [...] se puede afirmar que la comunicación interna es la herramienta de integración que, además de afianzar la imagen de la organización, consiguiendo que aflore el sentimiento de pertenencia a la organización (p. 39).	La comunicación interna será evaluada a través de sus dos estructuras (dimensiones), para lo cual se aplicará un cuestionario de 16 ítems y una escala Likert.	Comunicación formal	<ul style="list-style-type: none"> - Mensaje marcado por reglas establecidas - Jerarquía basada en valores y principios - Información oportuna - Honestidad 	1, 2 3, 4 5, 6	Ordinal	Cuestionario
			Comunicación informal	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en difusión de mensajes - Lazo entre compañeros - Clima laboral favorable - Rumores 	9, 10 11, 12 13, 14 15, 16		
Compromiso organizacional	Meyer y Allen citados por (Arias, 2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es: el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización (p. 165)	El compromiso organizacional se medirá a través de sus tres dimensiones, aplicando un cuestionario de 18 ítems y una escala tipo Likert.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la organización. - Fiabilidad - Involucramiento con la organización 	1,2,3 4,5 6,7	1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	
			Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Inversiones en aptitudes - Valoración - Sentido de pertenencia 	8,9 10 11,12		
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Política interna - Cumplimiento - Lealtad. 	13 14,15 16,17,18		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al (2014) población es un grupo caracterizado por compartir una serie de descripciones comunes. Para este estudio se ha considerado como población, a los 42 trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Muestra

En esta investigación la muestra es censal y por ende se tomó el total de trabajadores que conforman la población de estudio. Al respecto Hernández et al (2014) indicaron que la muestra es una porción de la población de estudio, que mantiene las características que se han identificado como problemática de estudio. Respecto a ello, se considera que una muestra es censal cuando la población es pequeña, y se incluyen todas las unidades de análisis en el proceso de recolección de datos.

Una muestra censal se selecciona únicamente bajo el criterio intencional del investigador. Al respecto Tamayo (2003) indica que es la capacidad de implementar con selecciones a cada sujeto para su estudio, todo ello por medio de elementos que incluyen procesos estadísticos. En el sentido, se considera que la población de esta investigación resulta ser muy limitada en su tamaño, ya que, está compuesta por 42 trabajadores de la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Metropolitana Lima, de ahí que no se requiere seleccionar un sub-conjunto, para aplicar los cuestionarios sobre comunicación interna y compromiso organizacional.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

En la presente investigación, para medir las variables anteriormente definidas, se ha utilizado como técnica la encuesta. Respecto a esta técnica, Hernández (2010) señala que la encuesta es un instrumento de recolección de información es cual está basada en el objeto de estudio, es decir, la población.

Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al (2014) el cuestionario está basado en una serie de interrogantes agrupadas con el fin de hacer una medición de las variables de indagación, sin embargo, debe tener coherencia con la situación problemática y las hipótesis de

investigación. En ese sentido, el instrumento utilizado en la presente investigación es el cuestionario, con una escala de tipo Likert, el cual consistió en un determinado conjunto de preguntas relacionadas a las variables comunicación interna y compromiso organizacional, teniendo 5 alternativas de respuestas, con la finalidad de lograr los objetivos de la investigación.

Validez

Con relación a la validez, para el presente estudio, las encuestas han sido revisadas y validadas a través de juicio de expertos. Los cuales han brindado su criterio y experticia sobre la coherencia, pertinencia y relevancia de cada una de las preguntas del cuestionario e indicaron que los dos cuestionarios que se diseñaron para esta investigación, son válidos para ser aplicado en la muestra de estudio.

Tabla 2

Validación de instrumento

Grado académico	Nombre del experto validador	Opinión de experto
Doctora	Magaly Ericka Luna Gamarra	Aplicable
Doctora	Zavala Alfaro Fanny Esperanza	Aplicable
Doctor	Vásquez Espinoza Juan Manuel	Aplicable
Magister	Dueñas Lujan Raúl Elías	Aplicable

Confiabilidad

Según lo fundamentado por Hernández et al (2013) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere a que éste produce los mismos resultados al ser aplicado en forma reiterada al mismo objeto de estudio. A fin de conocer si el instrumento a utilizar es confiable, se ha desarrollado una encuesta piloto a 20 trabajadores de la Subgerencia de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones que pertenece a la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad de Lima. Posteriormente, estos resultados se procesaron aplicando como prueba estadística el alfa de Cronbach, con la finalidad de saber que tan consistente es el instrumento. La mencionada prueba fue elegida a razón de que los instrumentos relacionados a comunicación interna y compromiso organizacional están estructurados por la escala politómica de cinco índices tipo Likert. El nivel de confiabilidad fue determinada de acuerdo al cuadro de baremo siguiente:

Tabla 3

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

Baremo de confiabilidad
$\alpha=1$ Confiabilidad perfecta
$0,8<\alpha<0,1$ Confiabilidad muy alta
$0,6<\alpha<0,8$ Confiabilidad alta
$0,4<\alpha<0,6$ Confiabilidad moderada
$0,2<\alpha<0,4$ Confiabilidad baja
$0 <\alpha<0,2$ Confiabilidad muy baja
$\alpha=0$ Confiabilidad nula

Fuente: Córdova, Manuel (2014, p.300)

Tabla4

Nivel de confiabilidad del instrumento que corresponde a comunicación

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	16

Tabla 5

Nivel de confiabilidad del instrumento que compromiso organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	18

De la información registrada, procesada y analizada en el programa SPSS, se determinó que el valor de Alfa de Cronbach, que corresponde a la variable comunicación interna fue de 0,819, mientras que para la variable compromiso organizacional fue de 0,879, lo cual según el baremo de Córdova (2014) el nivel de confiabilidad de ambos instrumentos es muy alto.

2.5 Procedimiento

Para poder cumplir con los objetivos de esta investigación se ha llevado a cabo una serie de procedimientos que permitieron arribar a las conclusiones del estudio. Los procesos que se cumplieron consistieron en el diseño de los instrumentos, desarrollo de la encuesta, organización de los datos recolectados, procesamiento estadístico, organización y análisis de los resultados, interpretación y finalmente la formulación de conclusiones. Durante la recolección de datos se logró reunir a todos los trabajadores de la gerencia de Defensa Civil

de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para luego solicitarles que responda cada una de las 34 preguntas que conformaron el cuestionario. Los índices de medición de cada uno de los instrumentos fueron: Siempre (5); casi siempre (4); a veces (3); Casi nunca (2) nunca (1). De igual manera se ha categorizado cada uno de los valores de las respuestas obtenidas por los trabajadores durante la encuesta. Las categorías para la variable comunicación interna fueron: Nivel bajo [16 – 36]; nivel medio [37 – 57] y nivel alto [58 – 80]. Del mismo modo, las categorías para la variable compromiso organizacional fueron: Nivel bajo [18 – 41]; nivel medio [42 – 65] y nivel alto [66 – 90].

2.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos en la presente investigación se realizará a través del método cuantitativo. Respecto a este método Hernández et al (2014) manifestaron que desarrolla procedimientos estadísticos con la intención de poder determinar la validez de las afirmaciones o hipótesis de estudio de la estadística descriptiva e inferencial. Desde esta conceptualización, se aplicará la estadística descriptiva con la finalidad de poder conocer los niveles porcentuales de cada variable y de sus dimensiones. Los porcentajes se organizarán en tablas y figuras. Seguidamente se utilizará la estadística inferencial, desarrollando una prueba estadística de tipo no probabilística para determinar la validez de las hipótesis de estudio. Esta prueba corresponde al estadígrafo de Rho de Spearman.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio ha sido desarrollado respetando los principios generales y las normas éticas, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 15°, 16° y 17° del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. Respecto de la información recopilada, es importante señalar que fue realizada con el consentimiento libre de cada uno de los trabajadores; asimismo, se les comunicó que la mencionada indagación solo sería empleada para cumplir con los objetivos del presente estudio, y de ninguna manera ni en ninguna situación se utilizará en contra de los principios éticos, (Código de ética de la Universidad César Vallejo 2017).

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 6

Niveles de la comunicación interna en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Comunicación interna				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	19,0	19,0	19,0
Casi nunca	7	16,7	16,7	35,7
Válido A veces	24	57,1	57,1	92,9
Casi siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

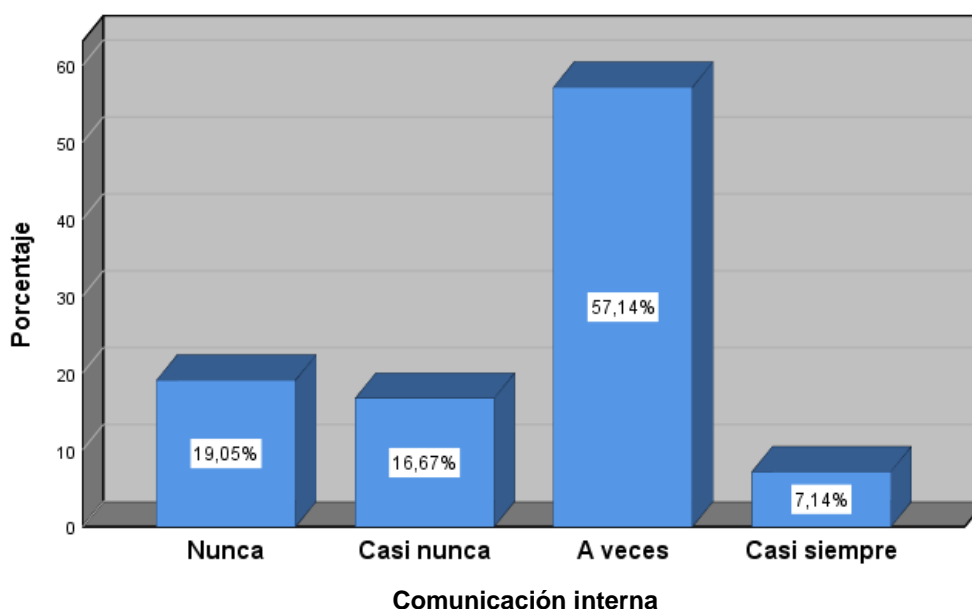


Figura 1. Porcentajes sobre comunicación interna en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 6 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 57,14% percibe que A veces existe una comunicación interna; el 19,05% indicó que Nunca existe comunicación interna; el 16,67% percibe que Casi nunca existe comunicación interna y el 7,14% percibe que Casi siempre existe comunicación interna. Es decir que, la comunicación interna en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima presenta deficiencias que no permiten una comunicación efectiva.

Tabla 7

Niveles de la comunicación formal en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Comunicación formal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	9,5	9,5	9,5
Casi nunca	9	21,4	21,4	31,0
Válido A veces	26	61,9	61,9	92,9
Casi siempre	3	7,1	7,1	100,0
Total	42	100,0	100,0	

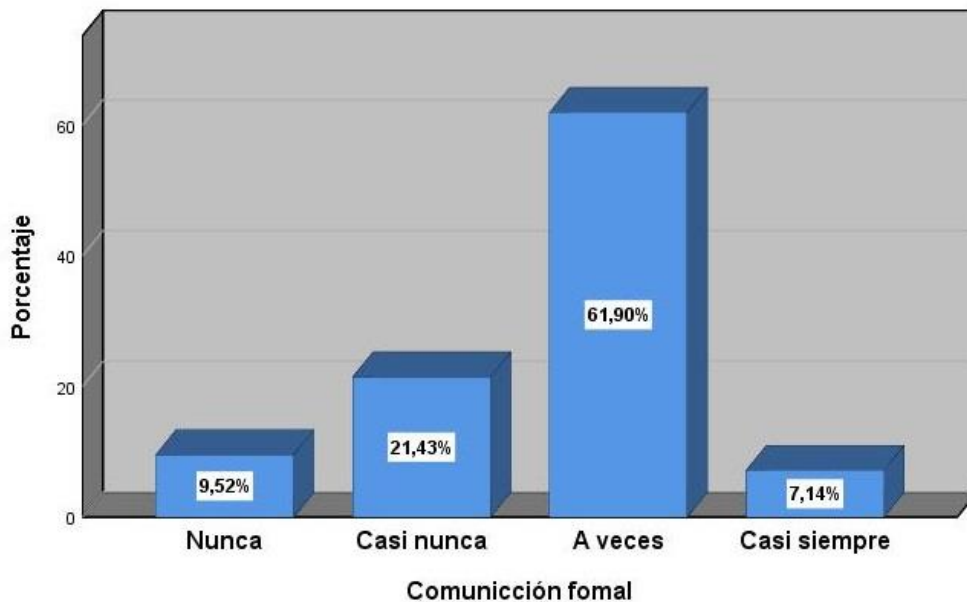


Figura 2. Porcentajes sobre comunicación formal en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 7 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los empleadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 61,90% percibe que A veces existe una comunicación forma; el 21,43% percibe que Casi nunca existe comunicación formal; el 7,14% tiene una percepción de que Casi siempre existe comunicación interna. Es decir que, este tipo de comunicación en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima presenta deficiencias y no se desarrolla bajo procesos formales.

Tabla 8

Porcentajes sobre comunicación informal en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Comunicación informal				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	21,4	21,4	21,4
Casi nunca	11	26,2	26,2	47,6
Válido A veces	18	42,9	42,9	90,5
Casi siempre	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

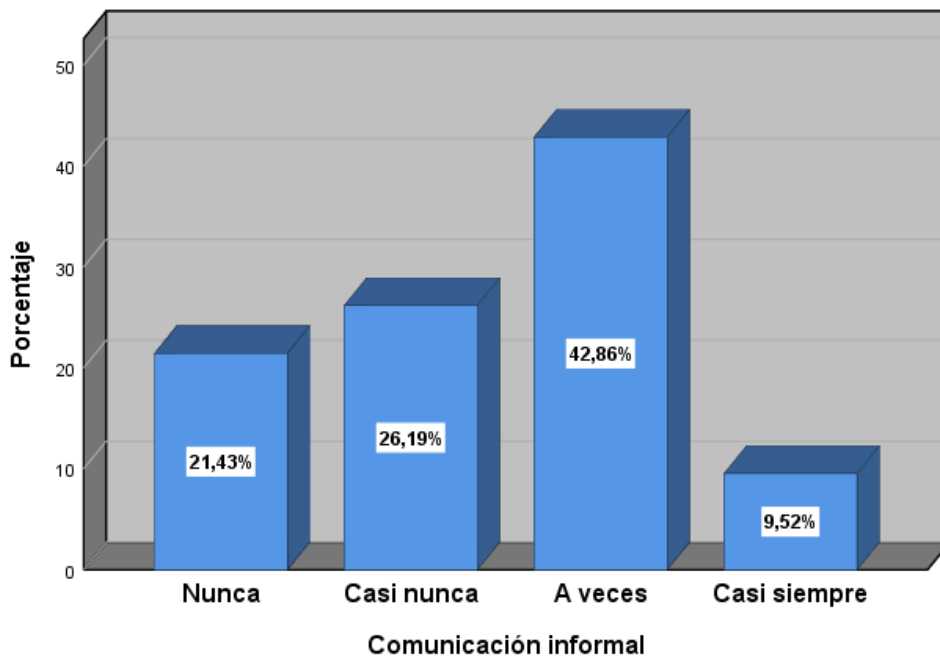


Figura 3. Porcentajes sobre comunicación informal en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 8 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los empleadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 42,86% percibe que A veces existe comunicación informal; el 26,19% percibe que Casi nunca existe comunicación informal; 21,43% tiene una percepción de que Nunca existe comunicación informal y el 9,52% indica que Casi siempre existe comunicación informal. Es decir que, la comunicación informal predomina en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima dentro de las relaciones laborales.

Tabla 9

Porcentajes sobre compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

		Compromiso organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	21,4	21,4	21,4
	A veces	25	59,5	59,5	81,0
	Casi siempre	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

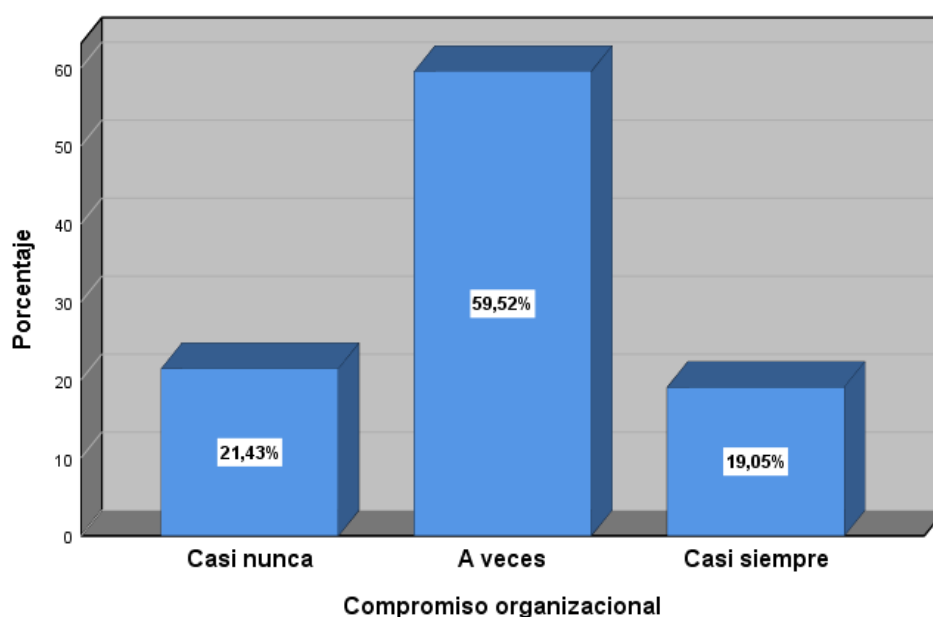


Figura 4. Porcentajes sobre compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 9 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los obreros de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 59,52% indicaron que A veces tienen compromiso con la organización; el 21,43% indicó que Casi nunca tiene un compromiso organizacional y el 19,05% indica que casi siempre tiene un compromiso con la organización. En resumen, el compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima es deficiente.

Tabla 10

Porcentajes sobre compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

		Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	21,4	21,4	21,4
	Casi nunca	3	7,1	7,1	28,6
	A veces	22	52,4	52,4	81,0
	Casi siempre	7	16,7	16,7	97,6
	Siempre	1	2,4	2,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

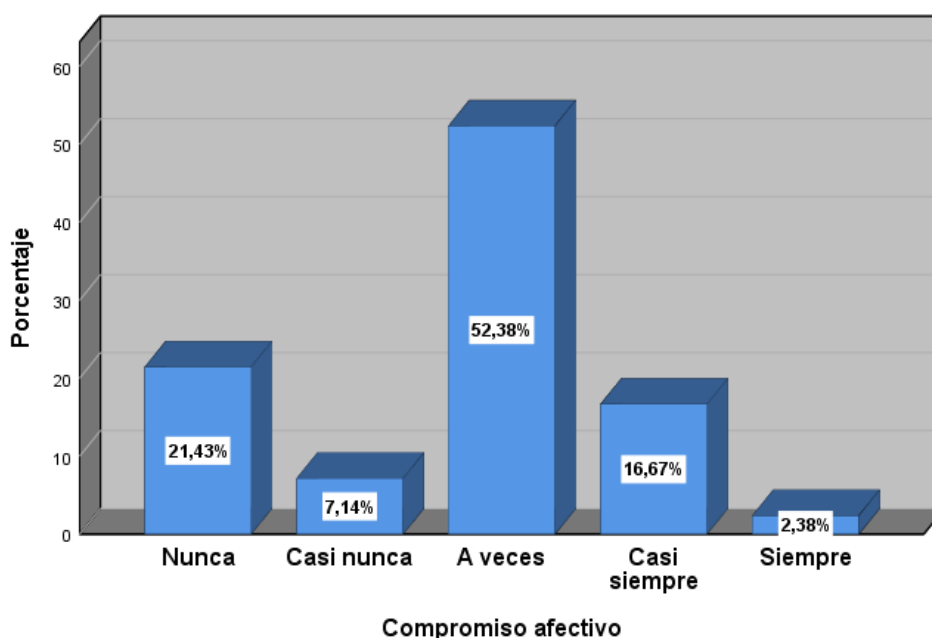


Figura 5. Porcentajes sobre compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 10 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 52,38% indicaron que A veces tiene un compromiso afectivo; el 21,43% indicaron que Nunca tienen compromiso afectivo; el 16,67% indicó que Casi siempre tiene afecto por la organización y el 2,38% Siempre tiene un compromiso afectivo con la entidad. En resumen, el compromiso afectivo de los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima es deficiente demostrado que no se identifican con la institución.

Tabla 11

Porcentajes sobre compromiso de continuidad en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Compromiso de continuidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	11,9	11,9
	A veces	21	50,0	61,9
Válido	Casi siempre	14	33,3	95,2
	Siempre	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	

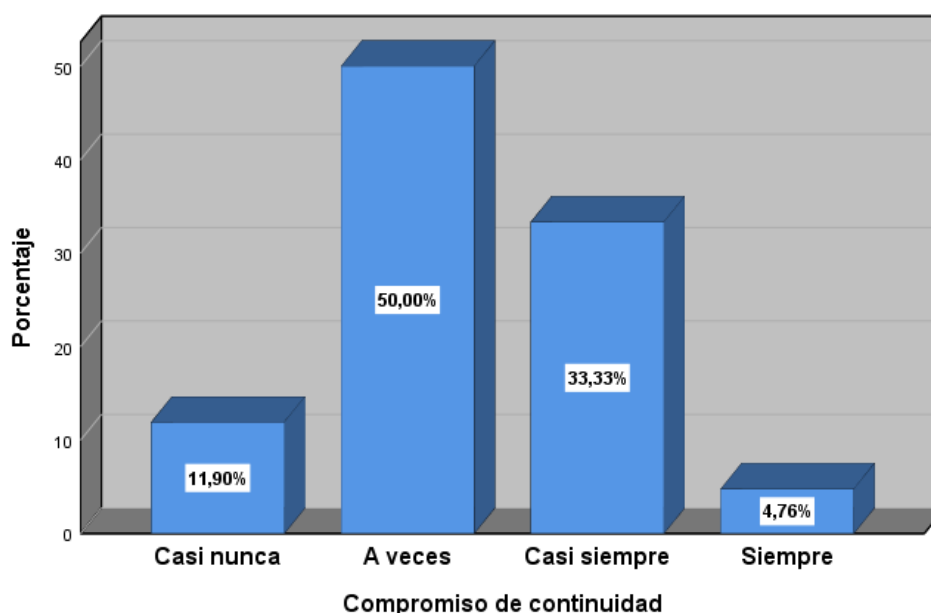


Figura 6. Porcentajes sobre compromiso de continuidad en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 11 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima; el 50% indicaron que A veces tiene compromiso de continuidad; el 33,33% indica que casi siempre tiene un compromiso de continuidad; el 11,90% Casi nunca tiene un compromiso de continuidad y el 4,76% indicó que Siempre tiene compromiso de continuidad en la entidad. En resumen, el compromiso de continuidad de los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima es predominante demostrado que los trabajadores solo buscan mantener su puesto laboral.

Tabla 12

Porcentajes sobre compromiso de normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Compromiso normativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	21,4	21,4	21,4
	A veces	20	47,6	47,6	69,0
	Casi siempre	13	31,0	31,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

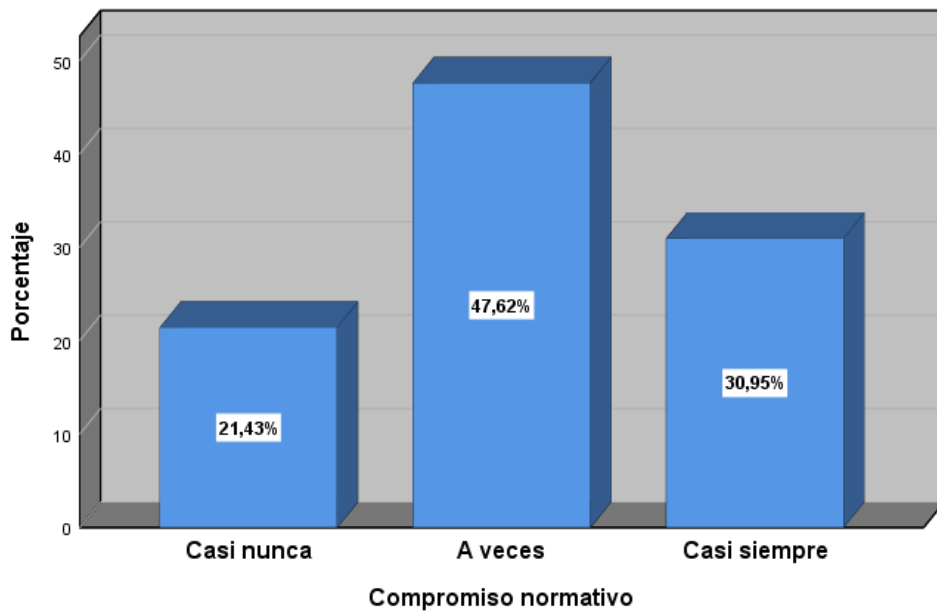


Figura 7. Porcentajes sobre compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima

En la tabla 12 se puede observar que, luego de la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 47,62% indicaron que A veces tiene un compromiso normativo con la entidad; el 30,95% indicó que Casi siempre tiene un compromiso normativo y el 21,43% indicó que Casi nunca tienen un compromiso normativo con la entidad. En resumen, el compromiso normativo de los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima es regular, demostrado que los trabajadores no respetan todas las normas laborales.

3.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho = No Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019

Hi = Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019

Tabla 13

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-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

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Condición estadística

El nivel de significación "*p*" es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación "*p*" es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de confianza = 95%

Tabla 14

Prueba de correlación para comunicación interna y compromiso organizacional según coeficiente de Spearman

			Comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,879$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso organizacional.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho = No existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de afectivo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019.

Hi = Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de confianza = 95%

Tabla 15

Prueba de correlación para comunicación interna y compromiso afectivo, según coeficiente de Spearman

			comunicación interna	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. El coeficiente de correlación $Rho = ,889$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso afectivo.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho = No existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019.

Hi = Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019.

Condición estadística

El nivel de significación “*p*” es menor a 0.05; rechazar la Ho

El nivel de significación “*p*” es mayor a 0.05; no se rechaza la Ho

Nivel de confianza = 95%

Tabla 16

Prueba de correlación para comunicación interna y compromiso de continuidad, según coeficiente de Spearman

			comunicación interna	Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
Compromiso de continuidad	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,501$ indicando que la relación es positiva de nivel medio. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso de continuidad.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 = No existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.

H_1 = Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.

Condición estadística

El nivel de significación " p " es menor a 0.05; rechazar la H_0

El nivel de significación " p " es mayor a 0.05; no se rechaza la H_0

Nivel de confianza = 95%

Tabla 17

Prueba de correlación para comunicación interna y compromiso normativo, según coeficiente de Spearman

			comunicación interna	Compromiso normativo
Rho de Spearman	comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
Compromiso normativo	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16 se muestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,910$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso normativo.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general los resultados indican que el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,879$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso organizacional. Estos datos guardan similitud con el estudio de Yousef (2016) los empleados en los departamentos investigados están altamente satisfechos con la supervisión y los compañeros de trabajo, mientras que están ligeramente satisfechos con las condiciones de trabajo y la seguridad en el trabajo, pero tienen poca satisfacción con las facetas salariales y de promoción del trabajo. Los resultados demostraron además que los empleados en los departamentos investigados permanecen con sus departamentos actuales ya sea porque quieren hacerlo o porque tienen que hacerlo, pero no porque sienten que deberían hacerlo. De igual forma con la investigación de Peña et al (2016) el objetivo fue fijar los nexos entre las variables. Utilizó un diseño de tipo descriptivo. Contó con una población total de 120 personas de ambos sexos a quienes les aplicó una prueba de Meyer y Allen. Obteniendo como resultado el compromiso de acuerdo a la organización. No obstante, manifestaron un desarrollo entre los sujetos para así tener un fortalecimiento el cual les permita seguir al lado de la compañía. Asimismo, con el estudio de Calderón (2016) la investigación se concluyó que, ambas variables tienen una correlación moderada. Y con el de Umaña (2015) el objetivo fue fijar los nexos entre las variables. Utilizó un diseño de tipo descriptivo con un alcance correlacional. Contó con una población total de 50 individuos de ambos sexos a quienes les aplicó la técnica de la encuesta, obteniendo como resultado una correlación significativa entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Llegando a la conclusión que la comunicación utilizada es fluida y asertiva, ya que cada empleado indica sus quejas o molestias claramente sin rodeos.

En cuanto al primer objetivo específico los resultados indican que el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,889$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que

a mayor comunicación interna mayor compromiso afectivo. Estas cifras demuestran que hay similitud con el estudio de Vásquez (2015) donde tuvo como conclusión que se presenta una correlación considerable entre las variables estudiadas. La recomendación más relevante indico que se debe analizar cual ha sido el durante todo el ejercicio bien sea en trimestres o semestres para que todos los involucrados puedan recibir beneficios de retroalimentación dándoles oportunidades para que experimenten la comunicación interna en la empresa. Así mismo con Burgos (2018) el autor llega a la conclusión: correspondiente a los resultados arrojados, se estableció que el 81.5% de los empleados de los hoteles del centro histórico de Trujillo tienen un grado mediano de Comprensión Emocional y el 18.5%; un grado alto, lo cual resulta que los empleados tienen una cabida media de motivación, de investigación de impulsos y de ordenación de los estados de ánimos tanto propios como de los demás individuos. Y el de Bendezu (2016) concluyó que estudiando en vínculo entre las variables estudiadas se halló una relación significativa en el círculo de los empleados.

En cuanto al segundo objetivo específico los resultados indican que valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,501$ indicando que la relación es positiva de nivel medio. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso de continuidad. Nuestros resultados se fortalecen con lo determinado por Loli, Montgómeri, Cerón, Et al (2015) que demostró que se presenta una relación positiva entre los compromisos afectivos y los convencionales, y las dimensiones nombradas; en tal sentido, a mayor superioridad de responsabilidad mayor es la permanencia. De igual forma, Zavala (2015) afirma que los resultados obtenidos evidenciaron que no se presenta una correlación entre las variables calidad de vida y compromisos organizacionales. Sin embargo, si se presenta una relación positiva y significativa en las cargas laborales y los compromisos organizacionales. Llegando a la conclusión que las dimensiones establecidas dentro de la calidad de vida no infieren en el ámbito de responsabilidad de los empleados.

En cuanto al tercer objetivo específico los resultados indican que valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística, rechazando la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la

Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,910$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso normativo. A estos resultados se suma Rueda (2015) donde los resultados arrojaron que no se presenta distinciones en las percepciones comunicativas internas entre los empleados y los técnicos del área de indagaciones. Por último, existe coincidencias con López (2016) que llegó a la conclusión de que en cuanto al estudio de los datos gracias a la prueba del χ^2 de Pearson evidenció que la socialización interna infiere positivamente los climas organizacionales arrojando un número de 63.7%, lo cual indica que dichas variables se relacionan considerablemente. No obstante, en este punto las dimensiones de comunicaciones asertivas y operativas influyen más aun arrojando un 55,8%.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó la relación entre variables en base al valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,879$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso organizacional.

Segunda

En base a la tabla 13, se determinó la relación entre variables se muestra los resultados de la prueba de hipótesis en donde el valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,889$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso afectivo.

Tercera

Se determinó la relación entre variables en base al valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,501$ indicando que la relación es positiva de nivel medio. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso de continuidad.

Cuarta

Se determinó la relación entre variables en base al valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Se cumple la condición estadística para rechazar la hipótesis nula y se infiere que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima. el coeficiente de correlación $Rho = ,910$ indicando que la relación es positiva de nivel muy alto. Es decir que a mayor comunicación interna mayor compromiso normativo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Diseñar estrategias para fortalecer los lazos de comunicación interna entre los colaboradores ya que, la comunicación interna es de nivel medio, lo cual indica que no existe una adecuada comunicación entre los trabajadores.

Segunda

Diseñar planes y programas de concientización ya que, el compromiso organizacional predominante es el de continuidad lo cual indica que los trabajadores se sienten comprometidos con su labor debido a que buscan asegurar su puesto laboral, dejando de lado la identidad con la institución y el respeto a las normas.

Tercera

Se debe utilizar los canales formales de comunicación, puesto que de acuerdo al resultado obtenido, es la comunicación informal la que predomina en los procesos de interrelación entre los trabajadores de la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Cuarta

Celebrar alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas, a fin de reforzar la comunicación, así como con la identidad con la organización de los trabajadores de esta entidad del Estado.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso disciplina y técnica*. Madrid: Gesbiblo S.L.
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., & Fernandez, P. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Madrid: FEAPS.
- Berceruelo, B. (2016). *Comunicación empresarial*. Madrid: Estudio de Comunicación, S.A.
- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires: DIRCOM.
- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2014). *Conversaciones*. Avellaneda: La Crujía Ediciones.
- Calderón Mafud, J. L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 239-247.
- Carretón Ballester, C. (2009). *Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna*. Alicante- España: AIRP (Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas).
- Enrique, A. M., Madroñero, M. G., Morales, F., & Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Barcelona: Servei de Publicacions - Universitat Autònoma de Barcelona.
- Favaro, D. (2006). *Comunicación Organizacional. Planificación de la comunicación en grupos organizacionales*. Buenos Aires: Creas.
- Karla, G. C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 69-77.
- Montaño Sobrino, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Antequera (Málaga): IC Editorial.
- Señaris, L. (2016). *Comunicar en la empresa: del por qué al cómo*. Oviedo: Federación Asturiana de Empresarios (FADE).
- Torres Martín, J. (2015). *Habilidades de Comunicación empresarial*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Túñez López, M. (2007). *Comunicación preventiva. Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*. Oleiros (La Coruña): Netbiblo S. L.
- Yousef, D. A. (2016). Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y Actitudes hacia el cambio organizacional: un estudio en el gobierno local. *Revista Internacional de*

Administración Pública, 77 - 78.

Alles, M. (2010) *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. (2.a ed.). Argentina: Granica.

Alles, M., (2008) *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. (2.a ed.). Argentina: Granica.

Armas, A., Pérez, A., y Santos, J. (2015) *Análisis del sistema de adiestramiento basado en competencias laborales, en el área empaque planta beneficio de una empresa del sector alimentos* (Tesis de grado). Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3421/aaralpejesa.pdf?sequence=3>

Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). Colombia: Pearson. Cámara de Comercio de Medellín (20 de abril de 2017) Capacitación de personal: clave para el desarrollo empresarial. Recuperado de: <http://www.camaramedellin.com.Co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/Capacitaci%C3%B3n-empresarial-formato-pdf.pdf>

Calderón (2016) *socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral*. *Enseñanza e Investigación en Psicología*: Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248182003> ISSN 0185-1594

Carraco, S. (2015) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (9.a ed.). Perú: San Marcos

Correa, R. (2012) *El compromiso organizacional es indispensable para alcanzar metas*. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/el-compromiso-organizacional-es-indispensable-para-alcanzar-las-metas>

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y compromiso organizacional* Vol. I, Versión electrónica gratuita. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación* (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTE>

R%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6.a ed.). México: Mc Graw Hill

Mejía M. (2014). *Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso organizacional en el trabajo, en una institución educativa* (Tesis de maestría) Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2170/RI001216.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muguria, A. (2012) *¿Que es el compromiso de los empleados?* Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-de-los-empleados/>

Oyola Cheje, K. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de informática de una institución universitaria de Lima*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo.

Porret, M. (2014) *Gestión de personas*. (6.a ed.). España: Esic

Robbins, S. y Coulter, M. (2014) *Administración*. (12.a ed.). México: Pearson. Rodríguez, A. et al. (2009) *Psicología del trabajo*. España: Pirámide.

Saracho, J. (2011) *Talento Organizacional Un modelo para la definición organizacional del talento*. Chile: RIL.

Valderrama, S. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2.a ed.). Perú: San Marcos.

Vargas J. (2007) *La culturocracia organizacional en México*, Versión electrónica gratuita. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/>

Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la dirección regional de educación de Ayacucho* (tesis de maestría) Recuperado de: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Ve g.pdf?sequence=1](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1396/TM%20E32_Ve%20g.pdf?sequence=1)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / indicadores	Ítem	Instrumento	Escala	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la comunicación interna y el compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relacionan la comunicación interna y el compromiso afectivo en la gerencia de defensa civil de la municipalidad metropolitana de lima, 2019?</p> <p>¿Cómo se relacionan la comunicación interna y el compromiso continuo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima, 2019?</p> <p>¿Cómo se relacionan la comunicación interna y el compromiso normativo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p> <p>Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso continuo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p> <p>Determinar la relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso afectivo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso continuo de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, Cercado de Lima 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso normativo en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.</p>	<p>V1: Comunicación interna</p> <p>V2: Compromiso Organizacional</p>	<p>D1: Comunicación formal - Mensaje marcado por reglas establecidas - Jerarquía basada en valores y principios - Información oportuna - Honestidad</p> <p>D2: Comunicación informal - Rapidez en difusión de mensajes - Lazo entre compañeros - Clima laboral favorable - Rumores</p> <p>D1 Compromiso afectivo - Identificación con la organización. - fiabilidad. - Involucramiento con la organización</p> <p>D2 Compromiso de continuidad - Inversiones en aptitudes. - Valoración. - Sentido de pertenencia.</p> <p>D3 Compromiso normativo - Política interna. - Cumplimiento. - Lealtad.</p>	<p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6</p> <p>9, 10 11, 12 13, 14 15, 16</p> <p>17,18,19 20,21 22,23</p> <p>24,25 26 27,28</p> <p>29 30,31 32,33,34</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Likert</p>	<p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: correlacional de corte transversal</p>

Anexo 2: Instrumentos

“COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la gerencia de defensa civil de la municipalidad metropolitana de lima, 2019

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

ÍTEM	PREGUNTA: Comunicación interna	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.					
2	La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.					
3	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.					
4	Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.					
5	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo					
6	Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.					
7	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.					
8	La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta.					
9	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.					
10	Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.					
11	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo					
12	Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.					
13	El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos					
14	En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.					
15	Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.					
16	Los rumores son frecuente en la institución.					

“COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA GERENCIA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA, 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la gerencia de defensa civil de la municipalidad metropolitana de lima, 2019

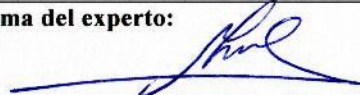
INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

ÍTEM	PREGUNTA: Compromiso Organizacional	N	CN	AV	CS	S
1	La entidad, por sus acciones despierta en usted emociones que lo ayuden a comprometerse más con ella.	1	2	3	4	5
2	Ante la necesidad de incremento de la jornada laboral, se muestra dispuesto ya que se siente identificado con la entidad.					
3	Aún con los cambios de la jefatura los equipos se identifican con sus áreas, ya que predomina el compañerismo.					
4	Labora horas adicionales confiando en que permanecerá mucho tiempo en la entidad.					
5	Los procedimientos que desarrolla son confiables, se le dota de recursos pertinentes y en los tiempos ideales					
6	Cuando las quejas y reclamos son recurrentes el involucramiento en la solución es operativo.					
7	Los problemas que surgen en la institución, lo siente como suyos.					
8	Las remuneraciones que percibe de la entidad han mejorado su situación económica como lo esperaba.					
9	Ha recibido suficiente capacitación y ha adquirido experiencia en la entidad que difícilmente renunciaría.					
10	Cuando comienza alguna nueva función tiene la sensación de éxito por el acompañamiento de los jefes.					
11	Tiene un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la entidad, por lo que se siente comprometido con ella.					
12	Los jefes de área suman en la solución de conflictos en el área y tienen un alto sentido de pertenencia.					
13	Las políticas internas (directivas) establecidas por la entidad son respetadas por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.					
14	Cumple con las tareas asignadas en el horario establecido por normatividad.					
15	El cumplimiento de plazos para la ejecución de tareas es operativo, los colaboradores realizan lo que les corresponde.					
16	En el desarrollo de sus funciones demuestra lealtad a la entidad, cumplimiento con las directivas establecidas.					
17	La lealtad es una característica de los colaboradores, son fieles en el desarrollo de sus actividades.					
18	El Absentismo está limitado en el área, los colaboradores son leales a sus funciones.					

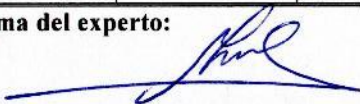
Anexo 3: Certificados de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”							
Apellidos y nombres del investigador: Oscar Priscilio Leandro Diestra							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarras Magaly Enicka							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación formal	Mensaje marcado por reglas establecidas	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.		✓		
		Jerarquía basada en valores y principios	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.		✓		
			Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.		✓		
		Información oportuna	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo		✓		
			Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.		✓		
	Honestidad	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.	✓				
		La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta	✓				
	Comunicación informal	Rapidez en difusión de mensajes	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.		✓		
			Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.		✓		
		Lazo entre compañeros	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo		✓		
			Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.		✓		
		Clima laboral favorable	El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos		✓		
			En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.		✓		
Rumores	Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.	✓					
	Los rumores son frecuente en la institución.	✓					
Firma del experto: 			Fecha 12 / 10 / 19				

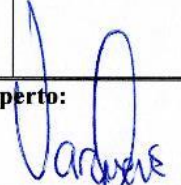
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Oscar Priscilio Leandro Diestra							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Luna Gamarra Magaly Encke							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación formal	Mensaje marcado por reglas establecidas	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.		✓		
		Jerarquía basada en valores y principios	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.		✓		
			Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.		✓		
		Información oportuna	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo		✓		
			Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.		✓		
	Honestidad	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.	✓				
		La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta	✓				
	Comunicación informal	Rapidez en difusión de mensajes	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.		✓		
			Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.		✓		
		Lazo entre compañeros	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo		✓		
			Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.		✓		
Clima laboral favorable		El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos	✓				
		En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.	✓				
Rumores	Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.	✓					
	Los rumores son frecuente en la institución.	✓					
Firma del experto: 			Fecha <u>12 / 10 / 19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”							
Apellidos y nombres del investigador: Oscar Priscilio Leandro Diestra							
Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEL ESPINOSA JUAN MANUEL							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación formal	Mensaje marcado por reglas establecidas	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
			La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.		/		
		Jerarquía basada en valores y principios	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.		/		
			Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.		/		
		Información oportuna	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo		/		
			Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.		/		
	Honestidad	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.	/				
		La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta	/				
	Comunicación informal	Rapidez en difusión de mensajes	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.		/		
			Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.		/		
		Lazo entre compañeros	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo		/		
			Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.		/		
Clima laboral favorable		El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos	/				
		En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.	/				
Rumores	Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.	/					
	Los rumores son frecuente en la institución.	/					
Firma del experto: 			Fecha <u>12 / 10 / 19</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”								
Apellidos y nombres del investigador: Leandro Diestra Oscar Priscilio								
Apellidos y nombres del experto: DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	La entidad, por sus acciones despierta en usted emociones que lo ayuden a identificarse más con ella.	N = Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/			
			Ante la necesidad de incremento de la jornada laboral, se muestra dispuesto ya que se siente identificado con la entidad.		/			
			Aún con los cambios de la jefatura los equipos se identifican con sus áreas, ya que predomina el compañerismo.		/			
		Fiabilidad	Labora horas adicionales confiando en que permanecerá mucho tiempo en la entidad.		/			
			Los procedimientos que desarrolla son confiables, se le dota de recursos pertinentes y en los tiempos ideales		/			
			Involucramiento con la organización		Cuando las quejas y reclamos son recurrentes el involucramiento en la solución es operativo.	/		
	Los problemas que surgen en la institución lo siente como suyos.	/						
	Compromiso de continuidad	Inversiones en aptitudes	Las remuneraciones que percibe de la entidad han mejorado su situación económica como lo esperaba.			/		
			Ha recibido suficiente capacitación y adquirido experiencia en la entidad que difícilmente renunciaría.			/		
		Valoración	Cuando comienza alguna nueva función tiene la sensación de éxito por el acompañamiento de los jefes			/		
			Sentido de pertenencia.		Tiene un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la entidad, por lo que se siente comprometido con ella		/	
		Los jefes de área suman en la solución de conflictos en el área y tienen un alto sentido de pertenencia				/		
		Compromiso normativo	Política interna		Las políticas internas (directivas) establecidas por la entidad son respetadas por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.		/	
	Cumple con las tareas asignadas en el horario establecido por normatividad.					/		
	Cumplimiento		El cumplimiento de plazos para la ejecución de tareas es operativo, los colaboradores realizan lo que les corresponde.			/		
Lealtad			En el desarrollo de sus funciones demuestra lealtad a la entidad, cumplimiento con las directivas establecidas.		/			
	La lealtad es una característica de los colaboradores, son fieles en el desarrollo de sus actividades			/				
Firma del experto:			Fecha <u>12/10/19</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Oscar Priscilio Leandro Diestra							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ZAVALA ALFARO FANNY</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación formal	Mensaje marcado por reglas establecidas	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.		✓		
		Jerarquía basada en valores y principios	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.		✓		
			Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.		✓		
		Información oportuna	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo		✓		
			Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.		✓		
	Honestidad	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.	✓				
		La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta	✓				
	Comunicación informal	Rapidez en difusión de mensajes	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.		✓		
			Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.		✓		
		Lazo entre compañeros	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo		✓		
			Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.		✓		
		Clima laboral favorable	El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos		✓		
			En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.		✓		
Rumores	Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.	✓					
	Los rumores son frecuente en la institución.	✓					
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha <u>06 / 10 / 19</u>				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: Leandro Diestra Oscar Priscilio									
Apellidos y nombres del experto: Dra ZAVALA ALFARO FANNY									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	La entidad, por sus acciones despierta en usted emociones que lo ayuden a identificarse más con ella.	N = Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/				
			Ante la necesidad de incremento de la jornada laboral, se muestra dispuesto ya que se siente identificado con la entidad.		/				
			Aún con los cambios de la jefatura los equipos se identifican con sus áreas, ya que predomina el compañerismo.		/				
		Fiabilidad	Labora horas adicionales confiando en que permanecerá mucho tiempo en la entidad.		/				
			Los procedimientos que desarrolla son confiables, se le dota de recursos pertinentes y en los tiempos ideales		/				
			Involucramiento con la organización		Cuando las quejas y reclamos son recurrentes el involucramiento en la solución es operativo.	/			
	Compromiso de continuidad	Inversiones en aptitudes	Las remuneraciones que percibe de la entidad han mejorado su situación económica como lo esperaba.			/			
			Ha recibido suficiente capacitación y adquirido experiencia en la entidad que difícilmente renunciaría			/			
		Valoración	Cuando comienza alguna nueva función tiene la sensación de éxito por el acompañamiento de los jefes			/			
			Sentido de pertenencia.		Tiene un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la entidad, por lo que se siente comprometido con ella		/		
					Los jefes de área suman en la solución de conflictos en el área y tienen un alto sentido de pertenencia		/		
			Compromiso normativo		Política interna	Las políticas internas (directivas) establecidas por la entidad son respetadas por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.		/	
	Cumple con las tareas asignadas en el horario establecido por normatividad.					/			
	Cumplimiento	El cumplimiento de plazos para la ejecución de tareas es operativo, los colaboradores realizan lo que les corresponde.				/			
		Lealtad			En el desarrollo de sus funciones demuestra lealtad a la entidad, cumplimiento con las directivas establecidas.		/		
La lealtad es una característica de los colaboradores, son fieles en el desarrollo de sus actividades					/				
			El absentismo está limitado en el área, los colaboradores son leales a sus funciones		/				
Firma del experto:			Fecha <u>06, 10, 19</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Oscar Priscilio Leandro Diestra							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Dueñas Lujan Raúl</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación interna	Comunicación formal	Mensaje marcado por reglas establecidas	Conoce claramente cuáles son las metas que debe cumplir su área de trabajo para la Municipalidad.	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓		
			La comunicación formal como políticas, informes, comunicados, memorandos, es clara.		✓		
		Jerarquía basada en valores y principios	El alcalde o gerente municipal realiza visitas a las áreas en busca de sugerencias o comentarios eventuales de parte de los trabajadores.		✓		
			Recibe retroalimentación clara y constante por parte de sus jefes para realizar bien su trabajo.		✓		
		Información oportuna	La información que recibe es oportuna para realizar su trabajo		✓		
			Existen canales de comunicación para dar sugerencias o comentarios a la institución.		✓		
	Honestidad	Intercambia información abiertamente con los compañeros de su área de trabajo.	✓				
		La comunicación con su jefe inmediato es constante, clara y honesta	✓				
	Comunicación informal	Rapidez en difusión de mensajes	Se tiende a privilegiar la comunicación oral frente a la escrita con otras áreas.		✓		
			Existe comunicación informal que fluye y facilita la realización del trabajo.		✓		
		Lazo entre compañeros	Existe lazos entre sus compañeros de otras áreas que facilita la realización del trabajo		✓		
			Siempre que requiere información, recibe el apoyo adecuado e inmediato de sus compañeros de trabajo.		✓		
		Clima laboral favorable	El clima laboral en la entidad es favorable para la consecución de los objetivos		✓		
			En la institución la comunicación entre los compañeros de trabajo va más allá de los canales formales.		✓		
Rumores		Tiene inconvenientes con su jefe o compañeros debido a rumores o malos entendidos.	✓				
		Los rumores son frecuente en la institución.	✓				
Firma del experto: 			Fecha <u>12 / 10 / 2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019"									
Apellidos y nombres del investigador: Leandro Diestra Oscar Priscilio									
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dueñas Lujan Raúl									
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	La entidad, por sus acciones despierta en usted emociones que lo ayuden a identificarse más con ella.	N = Nunca CN= Casi Nunca AV= A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	✓				
			Ante la necesidad de incremento de la jornada laboral, se muestra dispuesto ya que se siente identificado con la entidad.		✓				
			Aún con los cambios de la jefatura los equipos se identifican con sus áreas, ya que predomina el compañerismo.		✓				
		Fiabilidad	Labora horas adicionales confiando en que permanecerá mucho tiempo en la entidad.		✓				
			Los procedimientos que desarrolla son confiables, se le dota de recursos pertinentes y en los tiempos ideales		✓				
			Involucramiento con la organización		Cuando las quejas y reclamos son recurrentes el involucramiento en la solución es operativo.	✓			
	Compromiso de continuidad	Inversiones en aptitudes	Los problemas que surgen en la institución lo siente como suyos.			✓			
			Las remuneraciones que percibe de la entidad han mejorado su situación económica como lo esperaba.			✓			
		Valoración	Ha recibido suficiente capacitación y adquirido experiencia en la entidad que difícilmente renunciaría			✓			
			Cuando comienza alguna nueva función tiene la sensación de éxito por el acompañamiento de los jefes			✓			
			Sentido de pertenencia.		Tiene un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la entidad, por lo que se siente comprometido con ella		✓		
					Los jefes de área suman en la solución de conflictos en el área y tienen un alto sentido de pertenencia		✓		
	Compromiso normativo	Política interna	Las políticas internas (directivas) establecidas por la entidad son respetadas por los trabajadores en el desarrollo de sus funciones.			✓			
			Cumple con las tareas asignadas en el horario establecido por normatividad.			✓			
		Cumplimiento	El cumplimiento de plazos para la ejecución de tareas es operativo, los colaboradores realizan lo que les corresponde.			✓			
En el desarrollo de sus funciones demuestra lealtad a la entidad, cumplimiento con las directivas establecidas.				✓					
Lealtad			La lealtad es una característica de los colaboradores, son fieles en el desarrollo de sus actividades		✓				
	El absentismo está limitado en el área, los colaboradores son leales a sus funciones		✓						
Firma del experto: 			Fecha <u>12 / 10 / 2019</u>						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Anexo 4: Base de datos

COMPROMISO ORGANIZACIONAL																						
Encuestas	Compromiso afectivo							D1	Compromiso de continuidad					D2	Compromiso normativo						D3	V2
	1	2	3	4	5	6	7		8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		
1	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	3	1	2	12	2	1	3	3	1	3	13	37
2	3	1	3	5	1	4	1	18	5	3	4	3	5	20	5	1	5	3	1	3	18	56
3	4	1	1	1	1	2	1	11	3	4	2	1	1	11	3	1	3	4	1	4	16	38
4	3	4	3	3	2	3	4	22	4	3	3	3	3	16	3	5	5	3	2	3	21	59
5	3	5	3	4	5	3	5	28	3	3	3	3	5	17	2	5	3	3	5	3	21	66
6	1	5	1	4	2	5	2	20	5	2	5	1	4	17	2	2	5	2	2	5	18	55
7	3	4	3	2	4	4	4	24	3	3	4	3	2	15	3	5	3	3	4	3	21	60
8	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	3	1	2	12	2	1	3	3	1	4	14	38
9	3	3	3	2	3	4	3	21	2	3	4	3	2	14	3	3	2	3	3	3	17	52
10	3	5	3	3	4	2	4	24	3	3	5	3	3	17	3	5	3	3	4	3	21	62
11	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	4	1	2	13	2	1	3	3	1	5	15	40
12	3	3	3	4	3	3	3	22	5	3	3	3	4	18	2	3	5	3	3	3	19	59
13	4	3	5	3	3	3	3	24	2	4	3	4	3	16	3	3	2	4	3	4	19	59
14	3	4	3	3	4	1	4	22	3	3	1	3	3	13	3	4	3	3	4	3	20	55
15	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	3	17	52
16	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	16	3	3	5	3	3	3	20	57
17	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	5	1	2	14	2	1	3	3	1	5	15	41
18	3	3	3	4	3	1	3	20	2	3	1	3	4	13	3	3	2	3	3	3	17	50
19	5	3	5	5	3	5	3	29	3	5	5	5	5	23	5	3	3	5	3	5	24	76
20	5	2	5	5	2	5	2	26	2	5	5	5	5	22	5	2	2	5	2	5	21	69
21	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	3	1	2	12	2	1	3	3	1	3	13	37
22	3	1	3	5	1	4	1	18	5	3	4	3	5	20	5	1	5	3	1	3	18	56
23	4	5	4	5	5	2	5	30	3	4	2	4	5	18	3	5	3	4	5	4	24	72
24	3	4	3	3	4	3	4	24	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	3	21	61
25	3	5	3	4	5	3	5	28	3	3	3	3	4	16	2	5	3	3	5	3	21	65
26	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	5	1	2	14	2	1	3	3	1	5	15	41
27	3	4	3	2	2	4	2	20	3	3	4	3	2	15	3	2	3	3	2	3	16	51
28	4	5	4	5	5	3	5	31	3	4	3	4	4	18	4	5	3	4	5	4	25	74
29	3	3	3	2	3	4	3	21	2	3	4	3	2	14	3	3	2	3	3	3	17	52
30	3	4	3	3	4	5	4	26	3	3	5	3	3	17	3	4	3	3	4	3	20	63
31	2	4	5	2	2	4	2	21	4	2	4	5	2	17	5	2	4	2	2	5	20	58
32	3	3	3	4	3	3	3	22	5	3	3	3	4	18	4	3	5	3	3	3	21	61
33	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	3	1	2	12	2	1	3	3	1	4	14	38
34	3	4	3	3	4	1	4	22	3	3	1	3	3	13	3	4	3	3	4	3	20	55
35	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	3	3	14	3	3	2	3	3	3	17	52
36	3	3	3	3	3	3	3	21	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	3	19	56
37	4	5	4	2	2	5	2	24	1	4	5	5	2	17	4	2	1	5	2	5	19	60
38	3	3	3	4	3	1	3	20	2	3	1	3	4	13	3	3	2	3	3	3	17	50
39	2	3	5	2	3	2	3	20	3	5	5	5	2	20	5	3	3	5	3	5	24	64
40	3	1	1	2	1	3	1	12	3	3	5	1	2	14	2	1	3	3	1	5	15	41
41	3	5	3	2	5	3	5	26	3	3	3	3	2	14	2	5	3	3	5	3	21	61
42	3	1	3	5	1	4	1	18	5	3	4	3	5	20	2	1	5	3	1	3	15	53

COMUNICACIÓN INTERNA

Encues tados	Comunicación formal								D1	Comunicación informal								D2	V1
	1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14	15	16		
1	1	3	1	1	3	1	3	1	14	1	1	1	2	2	1	3	1	12	26
2	1	5	1	3	3	1	4	1	19	1	1	3	5	5	1	3	1	20	39
3	1	4	1	1	4	1	2	1	15	1	1	1	1	3	1	4	1	13	28
4	4	3	4	3	5	2	3	4	28	4	3	3	3	3	4	5	2	27	55
5	5	3	5	3	2	3	3	5	29	5	5	3	4	2	5	2	3	29	58
6	2	2	5	1	3	4	5	2	24	2	2	1	4	2	2	3	4	20	44
7	4	4	4	3	2	1	4	4	26	4	4	3	2	3	4	2	1	23	49
8	1	4	1	1	2	1	3	1	14	1	1	1	2	2	1	2	1	11	25
9	3	5	3	3	1	1	4	3	23	3	3	3	2	3	3	1	1	19	42
10	4	4	4	3	2	2	2	4	25	4	4	3	3	3	4	2	2	25	50
11	1	4	1	1	2	3	3	1	16	1	1	1	2	2	1	2	3	13	29
12	3	4	3	3	2	2	3	3	23	3	3	3	4	2	3	2	2	22	45
13	3	4	3	4	3	3	3	3	26	3	3	4	3	3	3	3	3	25	51
14	4	3	4	3	4	3	1	4	26	4	4	3	3	3	4	4	3	28	54
15	3	5	3	3	1	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	1	2	21	44
16	3	5	3	3	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	2	3	23	48
17	1	5	1	1	2	1	3	1	15	1	1	1	2	2	1	2	1	11	26
18	3	5	3	3	2	3	1	3	23	3	3	3	4	3	3	2	3	24	47
19	3	5	3	5	2	1	5	3	27	3	3	5	5	5	3	2	1	27	54
20	2	5	2	5	2	1	5	2	24	2	2	5	5	5	2	3	1	25	49
21	1	3	1	1	1	2	3	1	13	1	1	1	2	2	1	1	2	11	24
22	1	5	1	3	2	2	4	1	19	1	1	3	5	5	1	2	2	20	39
23	5	4	5	4	4	1	2	5	30	5	5	4	5	3	5	4	1	32	62
24	4	3	4	3	4	3	3	4	28	4	4	3	3	3	4	4	3	28	56
25	5	3	5	3	2	3	3	5	29	5	5	3	4	2	5	2	3	29	58
26	1	2	1	1	1	2	3	1	12	1	1	1	2	2	1	1	2	11	23
27	2	4	4	3	2	1	4	2	22	2	2	3	2	3	2	2	1	17	39
28	5	4	5	4	1	1	3	5	28	5	5	4	4	4	5	1	1	29	57
29	3	5	3	3	1	2	4	3	24	3	3	3	2	3	3	1	2	20	44
30	4	4	4	3	2	2	5	4	28	4	4	3	3	3	4	2	2	25	53
31	2	4	4	5	1	1	4	2	23	2	2	5	2	5	2	1	1	20	43
32	3	4	3	3	2	3	3	3	24	3	3	3	4	4	3	2	3	25	49
33	1	4	1	1	1	4	3	1	16	1	1	1	2	2	1	1	4	13	29
34	4	3	4	3	1	1	1	4	21	4	4	3	3	3	4	1	1	23	44
35	3	5	3	3	1	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	1	2	21	44
36	3	5	3	3	3	1	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	1	22	46
37	2	5	5	4	3	2	5	2	28	2	2	4	2	4	2	3	2	21	49
38	3	5	3	3	2	3	1	3	23	3	3	3	4	3	3	2	3	24	47
39	3	5	3	5	4	3	2	3	28	3	3	5	2	5	3	4	3	28	56
40	1	5	1	1	4	2	3	1	18	1	1	1	2	2	1	4	2	14	32
41	5	3	5	3	2	2	3	5	28	5	5	3	2	2	5	2	2	26	54
42	1	5	1	3	4	1	4	1	20	1	1	3	5	2	1	4	1	18	38