



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Comunicación interna y compromiso organizacional en la  
Municipalidad de Comas, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Cardenas Rodriguez, Rut Sara (orcid.org/0000-0001-6732-2176)

**ASESORES:**

Dra. Ibarquen Cueva, Francis Esmeralda (orcid.org/0000-0003-4630-6921)

Dr. Chavez Leandro, Abner (orcid.org/0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación la dedico a mis padres por sus consejos y sabiduría en alcanzar mis metas profesionales. También quiero destacar el apoyo constante de una gran amiga Angélica por el impulso permanente en todo el proceso de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora de Tesis, Dra. Francis Ibarquen Cueva, por su paciencia e ímpetu en lograr alcanzar el grado de magister.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, IBARGUEN CUEVA, FRANCIS ESMERALDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "**Comunicación interna y compromiso organizacional en la municipalidad de Comas, 2019**", cuyo autor es **CARDENAS RODRÍGUEZ RUT SARA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Septiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
IBARGUEN CUEVA, FRANCIS ESMERALDA DNI: 09637865 ORCID: ORCID:0000-0003-4630-6921	





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CARDENAS RODRIGUEZ RUT SARA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso organizacional en la municipalidad de Comas, 2019", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CARDENAS RODRIGUEZ RUT SARA DNI: 06918240 ORCID: 0000-0001-6732-2176	Firmado electrónicamente por: RSCARDENASR el 26- 11-2024 16:25:19

Código documento Trilce: INV - 1586952



## Índice de contenidos

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	6
3.1. Tipo y diseño de investigación	6
3.2. Variables y operacionalización	7
3.3. Población, muestra y muestreo	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
3.5. Procedimiento	11
3.6. Análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	12
	vi

4.1. Descripción de resultados	12
4.2. Resultados correlacionales	14
4.2.1. Comunicación interna y compromiso organizacional	14
Hipótesis general	14
4.2.2. Comunicación interna y compromiso afectivo	15
4.2.3. Comunicación interna y compromiso continuo	16
4.2.4. Comunicación interna y compromiso normativo	17
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>18</b>
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	22
ANEXOS	
Anexo 01. Operacionalización de la variable comunicación interna.	
Anexo 02. Operacionalización de la variable compromiso organizacional	
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	
Anexo 04. Distribución de los jueces evaluadores	
Anexo 05. Matriz de Consistencia	
Anexo 06. Operacionalización de las variables	
Anexo 07: Instrumentos – cuestionarios	
Anexo 08: Certificación de Validación	
Anexo 09. Confiabilidad de los dos instrumentos	
Anexo 10. Base de datos de los instrumentos de las dos variables	
Anexo 11. Constancia de haber aplicado el instrumento	
Anexo 12. Acta de Turnitin	
Anexo 13. Dictamen	

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Distribución de los jueces evaluadores	29
Tabla 2. Prueba de confiabilidad variable 1: comunicación interna	30
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores	10
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 2: compromiso organizacional	10
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la comunicación interna	11
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje del compromiso organizacional	11
Tabla 7. Prueba de correlación entre comunicación interna y el compromiso organizacional	12
Tabla 8. Prueba de correlación entre comunicación interna y el compromiso afectivo.	13
Tabla 9. Prueba de correlación entre comunicación interna y el compromiso continuo.	15
Tabla 10. Prueba de correlación entre comunicación interna y el compromiso normativo.	16
Tabla 11. Operacionalización de la variable comunicación interna.	17
Tabla 12. Operacionalización de la variable compromiso organizacional	18



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el comportamiento organizacional en los trabajadores de la municipalidad de Comas, 2019. En la muestra participaron 20 colaboradores bajo la técnica de encuesta en la escala de Likert para la medición de variables, por ello se utilizó dos cuestionarios que consistió en 27 preguntas relacionadas a la comunicación interna, y 23 preguntas sobre el comportamiento organizacional.

En el estudio se empleó el método estadístico para el procesamiento de datos con apoyo del programa IBM SPSS 24. Se usó el método hipotético –deductivo bajo el enfoque cuantitativo, con nivel correlacional, tipo aplicado y el diseño no experimental - transversal. Los resultados determinaron una correlación entre las variables, teniendo como resultado un coeficiente de correlación  $r = 0,445$ , mostrando que entre las variables existió una relación en un nivel moderado. Y para el objetivo específico el cual es determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los trabajadores de la municipalidad de Comas 2019, se utilizó la prueba de Rho de Spearman, cuyo resultado arrojó un coeficiente de correlación  $r = 0,435$ , demostrando que entre las variables existe una relación en nivel moderado.

En correlación con el objetivo específico, que es determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo de los trabajadores en la municipalidad de Comas 2019, se utilizó el coeficiente de correlación  $r = 0,340$ , el cual indicó que entre las variables existe una relación en un nivel débil. Y en el objetivo específico de determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo de los trabajadores de la municipalidad de Comas 2019, el coeficiente de correlación  $r = 0,440$ , indicó que entre las variables existe una relación en un nivel moderado.

**Palabras clave:** Comunicación interna, compromiso organizacional, relación, variables, moderado.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between internal communication and organizational behavior in the workers of the municipality of Comas, 2019. 20 collaborators participated in the sample under the survey technique on the Likert scale for the measurement of variables, for this reason, two questionnaires were used that consisted of 27 questions related to internal communication, and 23 questions about organizational behavior.

In the study, the statistical method was used for data processing with the support of the IBM SPSS 24 program. The hypothetical - deductive method was used under the quantitative approach, with a correlational level, applied type and a non-experimental - cross-sectional design. The results determined a correlation between the variables, resulting in a correlation coefficient  $r = 0.445$ , showing that there was a relationship between the variables at a moderate level. And for the specific objective which is to determine the relationship between internal communication and the affective commitment of the workers of the municipality of Comas 2019, the Spearman's Rho test was used, the result of which yielded a correlation coefficient  $r = 0.435$ , demonstrating that between the variables there is a relationship at a moderate level.

In correlation with the specific objective, which is to determine the relationship between internal communication and the continuous commitment of workers in the municipality of Comas 2019, the correlation coefficient  $r = 0.340$  was used, which indicated that there is a relationship between the variables. at a weak level. And in the specific objective of determining the relationship between internal communication and the regulatory commitment of the workers of the municipality of Comas 2019, the correlation coefficient  $r = 0.440$ , indicated that there is a relationship between the variables at a moderate level.

**Keywords:** internal communication, organizational commitment, relationship, variables, moderate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito de los diversos países, el factor comunicacional en las organizaciones o instituciones del estado carecen de una comunicación asertiva que apoye a la organización, a fin de lograr un compromiso entre los trabajadores. En algunos casos no se toma en cuenta este factor importante para el desarrollo de una entidad o institución por lo que es necesario contar con una comunicación efectiva para el buen desempeño del colaborador.

La comunicación interna es fundamental en toda institución del estado. El trabajador no percibe una preocupación de la institución hacia ellos, por lo tanto, se genera una brecha entre ambos, teniendo como resultado una inexactitud de responsabilidad por parte del colaborador hacia la institución. Ante ello, la comunicación y el compromiso organizacional se convierten en instrumentos para solucionar todo tipo de brecha u obstáculo para una acción efectiva entre el personal de la municipalidad a fin de generar un ambiente amable entre todos los trabajadores.

La comunicación tiene que ser fluida en una misma institución. Las empresas privadas se preocupan en mantener una comunicación interna activa entre todos sus trabajadores, y esto tiene que trasladarse también a las instituciones del estado a fin de mantener un compromiso con su institución por parte del servidor público. A nivel internacional, Pascual (2016) señaló que una vocería interna es primordial en toda institución, el cual es utilizado cuando se presenta algún problema o conflicto dentro de la institución que puede repercutir hacia el exterior. Por lo tanto, se busca al personal capacitado para que represente a la institución en casos que se amerite.

Para Arru (2014) los conflictos entre los trabajadores afectan a la empresa en la comunicación interna, por lo que se debe dar mayor interés y motivación por alcanzar el éxito. Koh (2014) se mostró a favor de brindar una debida importancia a la comunicación organizacional, ya que no se toma en cuenta como prioridad el aspecto institucional. Para Espinoza (2014) la toma de decisiones firmes permitió

identificar los obstáculos que están en marcha.

En el Perú, Alcocer y Hostia (2014) señaló que la comunicación también es a través de seminarios y conversatorios. Para Carzola (2015) en un sondeo sobre comunicación interna explicó que existe relación entre ambas variables. Guillen (2016) sostuvo que la comunicación interna es parte neutral en la producción laboral.

En Hitt, et al. (2006) se señaló que la comunicación efectiva tiene metas, estructura, que va a influir de acuerdo al lugar, y no solamente la reunión de individuos que se juntan esporádicamente por un pequeño periodo para tratar información de interés del grupo. Para Martínez (2009) la acción comunicacional es un instrumento que dará movimiento a toda la organización a fin de manifestar los intereses de los individuos. Para Maeir (2003) si no hay comunicación, la institución no tiene una base firme para que el empleado se sienta contento. En ese sentido, Fernández (2005) dijo que las acciones y estrategias sirvieron para dinamizar el tráfico informativo entre los miembros de una empresa y su entorno.

Esta variable influyó en un excelente desempeño laboral. Hitt (2006) sostuvo que entre el emisor y receptor hubo un tráfico en la información y Maristani (2007) indicó que hay formas de comunicación gestual, la cual es válida para el autor, ya que es una manera de comunicación.

Para Alegría (2017) existió una relación entre el compromiso y la institución por parte de los colaboradores. Cochinque (2016) también señaló que hay una conectividad con el compromiso del personal y la empresa, mientras que Quiñonez (2017) sostuvo que el desinterés de la institución daña las metas trazadas por la entidad. Para Barceruelo (2011) los mensajes tienen un inicio, circulan, y se reproducen llegando a todas las áreas de la empresa. Y Chiavenato (2009) señaló que la comunicación también sirve como intercambio de información entre uno y otro individuo, que puede ser a través de la cadena comunicacional impuesta por la organización.

En el presente trabajo de investigación nos enfocamos en un municipio de Lima norte, en este caso del distrito de Comas, pues entre una y otra oficina no hubo una comunicación asertiva entre todos los colaboradores, el cual repercutió en la atención al ciudadano. La primera pregunta que se formuló de acuerdo con la realidad problemática a nivel general fue la pregunta relacionada al tema, la misma que se encuentra en la matriz de consistencia, así como lo específico: afectivo, continuo y normativo en el municipio de Comas 2019.

A nivel teórico el estudio también tuvo una justificación; pues según Thayer et al. (2013) la relación a la variable de comunicación interna se orientó al papel protagónico del receptor. Asimismo, a nivel práctico según Maza (2018) destacó la implementación de una relación comunicacional entre los trabajadores para que tengan un desempeño favorable y motivador, pues con ello se buscó asemejar la relación entre ambas variables con el personal del municipio, y con el resultado se obtuvo sugerencias en beneficio de la entidad, identificando además los vacíos que hubo en la deficiencia laboral, con un planteamiento de enfoque institucional. A nivel metodológico, se utilizó técnicas de instrumentos que fue el cuestionario donde se abordó las dos variables dirigidas al personal de la municipalidad de Comas para obtener información relevante y confiable los cuales nos arrojó aportes para una excelente comunicación.

El estudio mencionó objetivos. A nivel general se determinó la conexión entre las dos variables. De acuerdo con ello, los objetivos específicos que se plantearon fue fijar la conectividad entre las dos variables, como también en lo específico conteniendo lo siguiente: afectivo, continuo y normativo relacionada al municipio en mención. De manera complementaria, se plantearon hipótesis de investigación; a nivel general se indicó: Que toda comunicación dentro de una entidad tiene una conectividad con los servidores de la comuna en mención. En ese sentido, en la línea específica fueron: Una declaración asertiva en una misma entidad, hay una responsabilidad compartida entre los que emiten y reciben en lo afectivo, continuo y normativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diferentes conceptos básicos para entender que la comunicación interna es prioritaria en la institución para mejorar las relaciones interpersonales. Una forma de solucionar los problemas dentro de una institución del estado es transmitir mensajes de motivación y compromiso para que luego exista una mística de cumplimiento a las funciones establecidas por la institución. El compromiso organizacional, se inició en los años 80, y se presentaron algunos antecedentes de investigación sobre el tema.

Para Solinger, Olffen y Roe (2014), si un colaborador está comprometido con su empresa, tendría una motivación para continuar trabajando y descartará cualquier impulso para una renuncia posterior. Luthans (2008), consideró que los órganos superiores de una institución tienen un reto para que los colaboradores permanezcan en sus puestos y no renuncien, por lo tanto, existen diversas formas de gestión para la continuidad laboral. Sobre el mismo tema, Hellriegel (2009) atribuyó como un baluarte la identificación del trabajador con la empresa, y por consiguiente su compromiso con la entidad.

En una perspectiva psicológica, Newstrom (2011) sostuvo que el vínculo entre el trabajador y la empresa influyó en las decisiones favorables para los colaboradores, por lo tanto, la identificación del empleado con la empresa tuvo el deseo de continuar en la institución. En el compromiso efectivo, Newstrom (2011), calificó de positivo que los trabajadores deseen quedarse en la empresa, porque durante los años de servicio, la institución se preocupó en el bienestar de los trabajadores, tanto en lo económico y emocional.

Sobre los indicadores y los cambios, Alles (2004), sostuvo que la adaptación del colaborador es un proceso que va adecuándose conforme avanza el tiempo. Para Rodríguez (2006) las personas determinaron sus cualidades y formas dentro de la institución. Alles (2005) dijo que se tuvo que crear condiciones favorables a fin de alcanzar resultados al interior de la empresa, sin necesidad de lo exterior. Señaló así que el espíritu de colaboración entre todos, respondieron a las necesidades primordiales de los trabajadores. Cuando se mencionó el deseo permanente,

Newstrom (2011), se refirió al aspecto emocional del trabajador en permanecer en la institución.

Para Granjo (2008) fue importante el trabajo por grupos dentro de la institución, el cual se realizó de acuerdo con los lineamientos propuestos por la empresa, y tuvo como resultado acciones positivas. Martín (2007) dijo que todo director o superior de la empresa tuvo el compromiso de identificar a sus colaboradores y motivarlos en la mística empresarial, cuyo resultado fue el cumplimiento y compromiso con la empresa. Un trabajador motivado, cumplió su labor a cabalidad sintiéndose comprometido con la empresa. Cuando se refirió a las dimensiones del compromiso organizacional, hubo un vínculo entre el trabajador y la empresa debido a los años que laboró en la institución, y creció el vínculo amical con la organización.

En los antecedentes nacionales, Chiavenato (2009) hizo hincapié del servicio positivo del trabajador que proyectó hacia adelante una eficiente labor que alcanzó la buena marcha de la empresa con los objetivos y metas. Una de las primeras conclusiones de Molinera (2006) fue el abandono laboral de los trabajadores al incumplir las tareas encomendadas por sus superiores, quienes hicieron uso reiterativo de permisos, faltas injustificadas e incumplimiento. Díaz (2004) consideró la necesidad del cese del personal que cometió faltas y que luego recibieron una compensación por tiempo de servicio tal como indica la ley.

En las dimensiones del compromiso organizacional, Arias (2001) planteó que la conceptualización se ha fraccionado en componentes de deseo de continuar en la empresa. En cuanto a las dimensiones de comunicación interna, Barceruelo (2011) señaló que existieron niveles de comunicación a través de mensajes para la ejecución de trabajos específicos y corporativos de la empresa o de cualquier tipo.

En López (2012) se determinó que la comunicación de caída es la que vino por parte de la Dirección y se enfocó en los lineamientos de las políticas laborales. Para Ansele (2010) los problemas que se presentó frecuentemente en este tipo de comunicación descendente se debieron a la confianza excesiva en la comunicación

circular entre todos los trabajadores, o también en la transmisión de mensajes usando la tecnología como medio de comunicación, o en la baja calidad de contenidos y la desconfianza de sus superiores, o por mensajes inoportunos.

Hitt et al., (2006) manifestaron que cuando la vocería de una empresa no llega a tener el impacto esperado, se produce una caída comunicacional entre los ejecutivos y el personal de estable. En comunicación esta acción se denominó vertical, que muchas veces se convirtió en un problema para la empresa. En ese sentido, Chiavenato (2009) cuando se refirió a los indicadores en objetivos y estrategia, consideró que estos procedimientos de mensajes se mostraron en niveles bajos de la institución.

Con respecto a la reciprocidad del desempeño laboral, se determinó en la evaluación y en el desenvolvimiento del empleado. En cuanto al adoctrinamiento se orientó en la promoción del personal para que adopte valores de aceptación que correspondió a la misión y visión municipal.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1.** La tesis tuvo la finalidad en construir conocimiento, así como realizar entendimiento teórico sobre la ciencia de los temas a partir de la recopilación de información, tal como señaló Hernández-Sampieri et al., (2018). Se realizó una revisión de las bases teóricas sobre la comunicación interna y compromiso organizacional. Según Valderrama (2015) esta acción describió teorías que tuvo el propósito de colocar como tentativa la teoría con escasa o ningún objetivo de destinar resultados a problemas.

Se usó el enfoque cuantitativo. Hernández et al., (2014) emplearon información con el propósito de demostrar la hipótesis basándose datos numéricos descriptivos, para un resultado final.



### **3.1.2. Diseño de investigación:**

Para esta investigación se empleó el no experimental, donde se requirió una observación de ambas variables sin la manipulación, según Hernández et al., (2018).

En esa línea, se empleó la correlacional, donde se planteó los niveles de ambas variables para comprobar su relación y compromiso de acuerdo con el planteamiento de ambas variables, según Andía (2017).

Se utilizó el método hipotético deductivo, pues se trató de encontrar una explicación que admitió constatar la hipótesis por medio del diseño que constituyó una relación con el método seleccionado, que se sustentó en Andía (2017).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Primera Variable:**

Se formuló definiciones de ambas variables. En lo que respecta a la “primera variable”, enfocamos su definición conceptual de Comunicación interna. De acuerdo con la definición de Barceruelo (2011) la comunicación se enfoca exclusivamente al trabajador a fin de dar respuestas de motivación al servidor y asegurar su permanencia en la empresa. También Arru (2014) señaló que muchas instituciones compartieron los principios de la entidad entre todos los colaboradores. Es así como la comunicación interna contribuyó al acercamiento de los empleados con la institución, mostrando su productividad y eficiencia con la finalidad de lograr el éxito.

De acuerdo con Muñiz (2017) para que el servidor público se quede en una misma institución, se tiene que crear condiciones de motivación entre todos los trabajadores, empleando herramientas comunicacionales e incentivos de compromiso con la entidad. De esta manera, se evitó la migración de los servidores hacia otras empresas, producto de la reciprocidad al interno de la institución.

#### **Definición operacional**

El análisis de la primera variable fue posible a través de las 3 dimensiones como descendente, ascendente y horizontal; por consiguiente, la operacionalización

permitió medir cada una de ellas para conocer que la comunicación interna se convirtió en un generador positivo de enviar mensajes correctamente a los servidores a través de la variable de interés. Se adjunta en los anexos.

### **Segunda variable:**

#### **“Compromiso organizacional”**

Arias (2001) sintetizó esta variable en el grado de tipificación y pertenencia que una persona tiene con la institución. Cárdenas (2015) consideró el afecto del trabajador con la institución a través del dinamismo y la relación en parte con los integrantes de un mismo grupo lo cual es repetitivo circunstancialmente.

Del mismo modo, la segunda variable se midió con las tres dimensiones: afectivo, continuo y normativo, lo que permitió considerar los valores que tuvo el colaborador con el municipio, mediante los objetivos y metas trazadas, y el deseo de continuar en la institución.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1.** Lo concreto que mencionó Hernández et al., (2018) indicó que la ciudadanía tuvo similitudes comunes, que fueron estudiados en un tiempo y espacio. Para la investigación se contó con una población de 20 servidores del municipio del área administrativa. Bernal (2010) consideró a la muestra elegida como una pieza importante para el estudio que sirvió para medir las variables. Se tomó como muestra el total de 20 trabajadores entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares de la aérea administrativa. Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: inclusión y exclusión.

**Inclusión:** Fueron los servidores activos que participaron durante el periodo de investigación como: funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares del área administrativa.

**Exclusión:** En la investigación no se tomaron en cuenta a los colaboradores de periodos anteriores, y a los que no pertenecieron al departamento administrativo.

**Unidad de estudio:** Para la investigación se consideró a cada trabajador del área administrativa de la municipalidad de Comas, a quienes se les aplicó la citada encuesta.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario fue utilizado como medio de instrumento para que los colaboradores contesten las preguntas formuladas. Hernández, et al., (2014) mencionó que dicha técnica empleada, permitió constatar a la población sobre un determinado espacio en tiempo con la finalidad de obtener resultados a través de una búsqueda exhaustiva a los ciudadanos encuestados. Por lo tanto, se trabajó estadísticamente para establecer los valores de las variables en una investigación cuantitativa.

#### **Instrumento**

El instrumento fue el cuestionario. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sintetizó a dicho instrumento como el que acopia los datos de las referidas variables de estudio en mención.

#### **Ficha técnica del instrumento 1**

Herramienta: Cuestionario

Nombre: Preguntas de comunicación interna

Autor: Díaz y Hernández (2004)

Adaptado: Cárdenas (2019)

Objetivo: Medición de la comunicación interna

Forma de aplicación: Grupal

Tiempo aproximado por encuesta: 40'

Escalafón de medición: Validez

#### **Validez**

Sobre este tema, Hernández et al., (2014) manifestaron la referida acción se convirtió en elemento real y cuya función fue medir las variables. La verificación se realizó al criterio de los jueces evaluadores, quienes dieron su conformidad a la coherencia de ítems y objetivos, quienes utilizaron los conceptos de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

*Señores evaluadores*

Versados	Validación			Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Francis Ibarques Cueva	afirmativa	afirmativa	afirmativa	Positiva
Gustavo Zárate Ruíz	afirmativa	afirmativa	afirmativa	Positiva
Frida Ramírez Caja	afirmativa	afirmativa	Afirmativa	Positiva

*Dato: Todos los jueces llegaron a la conclusión de que es aplicable.*

### **Confiabilidad**

Se preguntó a 20 colaboradores del municipio para responder las preguntas sobre comunicación interna pasando así la fiabilidad de Alpha de Cronbach. Hernández, et al., (2010) sintetizó que el estudio a una misma persona arroja resultados iguales.

Tabla 4

*Confiabilidad primera variable: Comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N° intervenidos
,790	20

De acuerdo con la tabla 4, Alfa de Cronbach se empleó a 20 elementos, los cuales obtuvieron 0,790 determinando de confiable dicho instrumento.

### **Ficha técnica del instrumento 2**

Herramienta: Preguntas a través de cuestionario

Enfoque: Cuestionario - preguntas - compromiso organizacional

Ensayista: Goldstein, Sprafkin, Gersha, y Paul (1989).

Adaptado: Cárdenas (2019)

Objetivo: Medición del compromiso organizacional

Forma de aplicación: Grupal

Tiempo aproximado por encuesta: 40'

Medición: Politémica

## Valor

De acuerdo con Arias (2011) existió correlación de manera directa sobre la investigación, el cual se pudo apreciar a través del cuestionario empleado, y fue validado por los expertos antes mencionados.

Tabla 5

*Expertos evaluadores*

Expertos	Valoración			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Francis Ibarguen Cueva	Afirmativa	Afirmativa	Afirmativa	Positiva
Gustavo Zárate Ruiz	Afirmativa	Afirmativa	Afirmativa	Positiva
Frida Ramírez Caja	Afirmativa	Afirmativa	Afirmativa	Positiva

## Confiabilidad

Los 20 colaboradores participaron de la prueba piloto, aplicando la relación de preguntas de la segunda variable, para lo cual obtuvieron una confianza de Alfa Cronbach.

Tabla 6

*Confiabilidad segunda variable: Compromiso organizacional*

Alfa Cronbach	Nº intervenidos
0,813	20

*Fuente: Prueba piloto – base de datos*

Según la tabla 6 se logró 0,813 comprobando la alta confiabilidad.

### 3.5. Procedimiento

Culminado con la realización del instrumento, se procedió a entrevistar al subgerente del municipio de Comas, quien luego, brindó las facilidades del caso para que el personal reciba las preguntas y sea contestado oportunamente, donde previamente se recabó los datos y evaluación. Por ello, se empleó a 20 colaboradores para la prueba piloto y obtener la confiabilidad de las preguntas a través de los cuestionarios. De esta manera se obtuvo los datos correspondientes

para la muestra de estudio.

### 3.6. Análisis de datos

La estadística descriptiva se requirió el cuestionario, el cual se empleó la estadística descriptiva. En cuanto lo que se refirió a la hipótesis se usó la no paramétrica considerada por Rho de Sepearman con el fin de verificar la relación de ambas variables. Y para la certeza se uso el alfa Cronbach.

### 3.7. Aspectos éticos

Pues bien, aquí se consideró las políticas establecidas por la universidad incluida su normativa según APA – 7ma guardando la reserva de los servidores públicos del municipio. Asimismo, se valoró los aportes de los diversos autores utilizados en el estudio, conservando los datos de publicación pues, solo fueron para fines de estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

Se describió las deducciones de ambas variables en estudio. Se demostraron los datos de manera descriptiva.

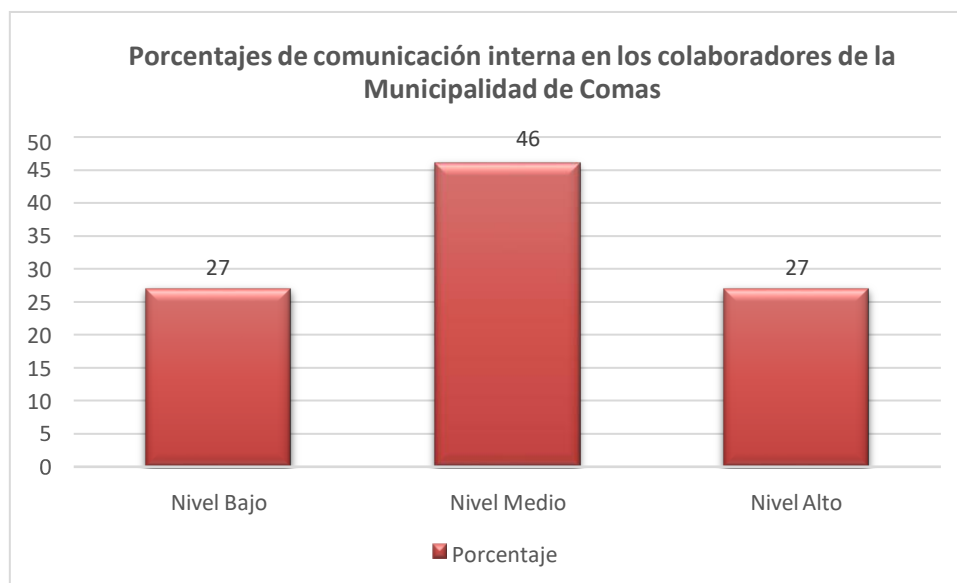
#### Comunicación interna

Tabla 7

*Análisis descriptivo de la variable de comunicación interna en los servidores del municipio de Comas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Horizonte Bajo	27	27.0	27.0	27.0
Horizonte Medio	46	46.0	46.0	73.0
Horizonte Alto	27	27.0	27.0	100.0
Totalidad	100	100.0	100.0	

*Figura 1. Análisis descriptivo de los colaboradores según el nivel de comunicación interna*



En la tabla 7, figura 1 demostró lo siguiente: 27% de los servidores del municipio de Comas tiene niveles bajo y alto, y el 46% manifestó tener un horizonte medio relacionado a la comunicación.

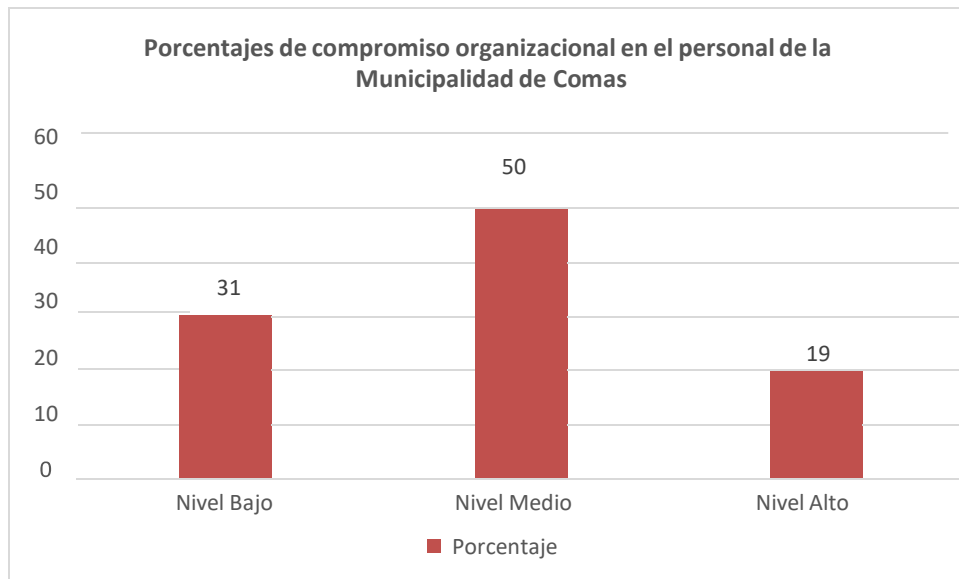
### **Compromiso Organizacional**

Tabla 8

*Continuidad así como los porcentajes de la variable 2 en el personal de la municipalidad de Comas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Horizonte Bajo	31	31.0	31.6	31.6
	Horizonte Medio	50	50.0	51.0	80.6
	Horizonte Alto	19	19.0	19.4	100.0
	Totales	100	100.0	100.0	

*Figura 2. Distribución en porcentaje de los colaboradores de acuerdo con el nivel de compromiso organizacional*



En ambas, tabla 8 y figura 2, resulta: 31% de servidores del municipio tienen un bajo nivel, en tanto el 50% proyecta con una valoración medio, mientras que el 19% revela tener una percepción alta de compromiso organizacional.

#### 4.2. Resultados correlacionales

Para la similitud de las variables se usó la correlación y rango de Spearman. Se ve aquí lo siguiente:

Coefficiente r	Fuerza de correlación
0.00 – 0.19	Muy débil
0.20 – 0.39	Débil
0.40 – 0.59	Moderada
0.60 – 0.79	Fuerte
0.80 – 1.00	Muy fuerte

##### 4.2.1. Comunicación interna y compromiso organizacional

###### Hipótesis general

H1: La comunicación interna y el compromiso organizacional se relacionan de forma directa y significativa.

H0: La comunicación interna y el compromiso organizacional no se relacionan.



Tabla 9

*Relación entre comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Comas*

		Comunicación interna	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,445*
	Comportamiento organizacional	N	100
		Coefficiente de correlación	,445*
		Sig. (bilateral)	0.025
		N	100

*\*Significativa es la correlación en nivel 0,05 (bilateral)*

La tabla 9, demostró que hay una correlación entre la comunicación interna y compromiso organizacional, teniendo un coeficiente de correlación  $r = 0,445$ , que señaló:

Entre ambas variables hay una relación en nivel moderado. Así mismo, el valor de significancia es  $p = 0,025$ , siendo inferior a 0,05 (Valor teórico), y además, que en ambas hay una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, se descartó la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alterna.

#### **4.2.2. Comunicación interna y compromiso afectivo**

##### **Hipótesis específica 1**

H1: Las dimensiones de la comunicación interna y compromiso afectivo se relacionan de forma directa

H0: Las dimensiones de la comunicación interna y compromiso afectivo no se relacionan.

Tabla 10

*Correlación asociativa: comunicación interna - dimensión compromiso afectivo en los trabajadores de la municipalidad de Comas*

			Comunicación interna	compromiso afectivo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	,435*
		Sig. (bilateral)		0.016
		N	100	100
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,435*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.016	
		N	100	100

\*. Es significativa la relación en niveles de 0,05 (bilateral).

En la siguiente tabla 10, se evidenció una relación entre la primera variable y dimensión, apreciando un coeficiente de reciprocidad  $r = 0,435$ , demostró que en las variables hay relación en nivel moderado. En efecto, el valor de significancia es  $p = 0,016$  inferior a 0,05 (Valor teórico), señaló que existió una relación de manera estadística significativa, rechazando la hipótesis derogada y admitiendo la hipótesis reemplazante.

#### 4.2.3. Comunicación interna y compromiso continuo

##### Hipótesis específica 2

H1: Las dimensiones de comunicación interna y compromiso continuo se relacionan de forma directa y significativa.

H0: Las dimensiones de comunicación interna y compromiso continuo no se relacionan.

Tabla 11

*Relación entre comunicación interna y la dimensión compromiso continuo en los servidores del municipio de Comas.*

			Comunicación interna	Compromiso continuo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1.000	0.340
		Sig. (bilateral)		0.060
		N	100	100
	Compromiso continuo	Coeficiente de correlación	0.340	1.000
		Sig. (bilateral)	0.060	
		N	100	100

\*. Es significativa la relación en nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 11, demostró relación entre comunicación interna y compromiso continuo, que arroja un coeficiente de correlación  $r = 0,340$ , que demostró que en ambas variables hay una relación débil. Asimismo, el valor de significancia es  $p = 0,060$ , mayor a 0,05 (Valor teórico) que indicó que en ambos no hay relación de manera estadística significativa. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis alterna, admitiendo la hipótesis nula.

#### 4.2.4. Comunicación interna y compromiso normativo

##### Hipótesis específica 3

H1: La dimensión de comunicación interna y compromiso normativo se relacionan de forma directa y significativa.

H0: La dimensión de comunicación interna y compromiso normativo no se relacionan.

Tabla 12

*Relación entre comunicación interna y la dimensión compromiso normativo en los trabajadores de la Municipalidad de Comas-*

			Comunicación interna	compromiso normativo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	,450*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	100	100
	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,450*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	100	100

\* Es significativa la relación en nivel 0,05 (bilateral).

En el cuadro 12, se apreció la asociación entre comunicación interna y compromiso normativo, que tuvo como respuesta el coeficiente de correlación  $r = 0,450$ , que arrojó que en ambas variables hay relación en rango moderado. De la misma manera, el valor de significancia fue  $p = 0,026$ , inferior a 0,05 (Valor teórico). Esto demostró que en ambas variables hay relación de manera estadística significativa.

## V. DISCUSIÓN

Conforme a modo de comparación entre los hallazgos y los alcances de los estudios previos, la realidad problemática y las teorías relacionadas al tema, fue importante determinar si se mantenía la predisposición de la empatía de la comunicación directa dentro de una institución.

En esa línea, se planteó el objetivo general, evidenciando que existió una significancia y correlación directa entre las dos variables compuesta a los servidores de la comuna de Comas durante el año 2019. En la hipótesis general, que se utilizó las dos variables, se obtuvo una significancia relacionada, para ello se empleó el Rho de Spearman y que arrojó bilateralmente  $0.025 < 0.05$  rechazando el planteamiento utilizado en la hipótesis, admitiéndose luego la alterna.

De la misma manera, se tuvo como resultado una relación entre ambas variables,  $r = 0,445$  que afirmó la empatía moderada entre las dos variables. Un análisis similar

se formuló con Barral (2015), en su investigación en una entidad del estado. Por lo tanto, también se constató que la relación fue de 0.552 positiva moderada, asimismo lo relativo a la significancia fue  $000 < 005$ , por lo que descartó la hipótesis nula, reafirmando la empatía entre las dos variables. Al realizar la comparación de resultados de las investigaciones se demuestra una concordancia entre los resultados de los estudios.

En la investigación se determinó un objetivo específico, teniendo como resultado de manera bilateral  $0.016 < 0.05$  teniendo una relación de  $r=0,435$

Se obtuvo una significativa relación entre las dos variables con respecto a los trabajadores del municipio de Comas. Se tuvo en cuenta el esquema de Rho de Spearman y bilateralmente de 0.016 que es menos a 0.05, descartándose la nulidad y adquiriendo la alterna. Por lo tanto, el resultado fue: relación  $r = 0,435$ , por lo que ambas variables se relacionan en escala moderada. Nuevamente, dichos resultados son comparados con el estudio de Barral (2015), en su publicación antes mencionada. Es así que, ambas variables en lo referido a lo afectivo arrojan el 0.535 de empatía positiva moderada, donde los trabajadores dentro de su institución demostraron la necesidad de contar con una comunicación directa, asertiva con las diferentes áreas u oficinas, y que ello repercutió en la atención al ciudadano.

De la misma forma ocurrió con el objetivo específico 2 sobre el compromiso continuo, pues se demostró que existió la necesidad de continuar de manera constante la comunicación directa entre los servidores de la comuna, la cual trascendió en la atención al público, es decir al vecino contribuyente. Se usó a la prueba de Rho de Spearman, el mismo que se tomó en cuenta un rango bilateral de  $0.060 > 0.05$ . Con este mecanismo se obtuvo un coeficiente de relación  $r=0,340$  que describe que ambas variables existieron una relación en un nivel débil. Es así, que nuevamente los resultados se compararon con la investigación de Barral (2015) en su investigación. En esa misma línea, también arrojó el tema afectivo en 0.051, lo que equivale a una débil relación entre ambas variables.

Por consiguiente, esta relación tuvo un valor de  $0.734 > 0.05$ , por lo tanto, no hay una relación entre ambas variables en lo que concierne a la continuidad. En caso se tiene que incentivar constantemente la comunicación directa asertiva entre todos los servidores de la comuna para una buena atención al público. En lo que se refirió al tercer objetivo específico concerniente a lo normativo, se verificó que  $0.026 < 0.05$ , y se halló un coeficiente de relación de  $r=0,450$  donde ambas variables tuvieron una relación en rango moderado. Por consiguiente, dichos resultados se compararon con la investigación de Barral (2015) en su publicación antes mencionada. Es así que se tuvo los resultados concluyendo que la correlación de  $0.4202$  fue moderada. Por lo tanto, los servidores tuvieron que trabajar más este aspecto comunicacional de acuerdo con los parámetros normativos que rige la institución. Por consiguiente, se comprobó que las investigaciones de estudio arrojaron una concordancia entre los hallazgos de toda la investigación proporcionada en este informe.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

Se comprobó con la hipótesis general que hay una empatía moderada directa ( $r=0,445$  y  $p=0,025$ ) con las dos variables empleadas en los servidores del municipio de Comas.

### **Segunda:**

De acuerdo con la hipótesis específica 1, el cual se estableció una empatía directa y moderada de ( $r=0,435$  y  $p=0,016$ ) entre ambas variables en los servidores de la comuna.

### **Tercera:**

Sobre la hipótesis específica 2, se concluyó que no hay una dependencia significativa ( $r=0,340$  y  $p=0,060$ ) en las dos variables y la dimensión continua en los servidores de la comuna de Comas.

### **Cuarta:**

Finalmente quedó demostrado que hay relación y empatía de forma directa ( $r=0,450$  y  $p=0,026$ ) en las dos variables en lo referido a lo normativo en los servidores del municipio de Comas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Establecer reuniones constantes de acercamiento entre el personal y la alta dirección a fin de mejorar las relaciones en el aspecto comunicacional con mensajes asertivos para el bienestar de la institución.

### **Segunda:**

Organizar capacitaciones constantes para el personal administrativo con la finalidad que el personal este motivado en alcanzar sus metas personales, y por consiguiente, aportar a la institución a través de sus competencias profesionales, brindando un buen servicio a la comunidad en general.

### **Tercera:**

Establecer políticas claras de comunicación interna elaborando los procedimientos adecuados.

### **Cuarta:**

Instituir programas de incentivos de acuerdo a los requerimientos vigentes para los servidores del municipio con el objetivo de crear un sentimiento de querer permanecer en la municipalidad.

## REFERENCIAS

- Alcocer Torres R. y Hostia Human E. (2014) Comunicación organizacional y Compromiso Organizacional en los docentes de tres instituciones educativas estatales del distrito de Magdalena del Mar-2014 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) (Acceso 2 de noviembre del 2016- CRAI)
- Alegría, E., (2017) La felicidad y su relación con el compromiso Organizacional de los trabajadores de la I.E Ecerardo Zapata Santillana- Trujillo 2017.
- Alles M. (2009) Diccionario de Competencias. La Trilogía Tomo las 60competencias más utilizadas. Ed. Buenos Aires Granica, de <https://books.google.com.pe/>
- Alles, M. (2015). Diccionario De Competencias: Las 60 competencias más utilizadas en gestión por competencias. La trilogía. Tomo 1 (2a. ed.). Place of publicación not identified: Ediciones Granica.
- Ansedo.P. (2010) La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento universidad de Coruña.
- Arias F. (2006) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica sexta edición, de <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->
- Arias G. (2012) El Proyecto de Investigación, Venezuela Editorial Episteme, CA. Sexta edición. Recuperado de: <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->
- Arrú M. (2014/16/03) Los conflictos que genera la ausencia de comunicación interna., de <https://www.observatoriorh.com/articulos-orh/comunicacion-interna-opportunidades-trabajar-en-las-organizaciones.html>
- Barral S. (2018) Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional, del personal administrativo de una institución universitaria de los olivos, 2018. Lima Perú.
- Bernal C. (2010) Metodología de la Investigación. Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales Colombia, Pearson. Tercera Edición, de:



<http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->

Calvo J. (2016. 10 .10) " Lo ideal es transformar Lideres que trasciendan en el tiempo", de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/javier-calvo-presidente-liderman-ideal-transformar-lideres-trasciendan-117487>

Carzola M. (2016) Comunicación Interna y compromiso Institucional en las instituciones educativas del nivel primaria, Red 01, UGEL 05. San Juan de Lurigancho, Lima 2015.Tesis de postgrado Repositorio UCV.

Castagnola, C (2014) "Clima y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas estatales del distrito de el Agustino UGEL O5- 2014" (Tesis de posgrado) Biblioteca UCV.

Castañola Sánchez C. (2014) Clima y Compromiso Organizacional en Docentes de Instituciones Educativas Estatales del Distrito el Agustino – Ugel O5-2014. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo) (Acceso 2 de noviembre del 2016- CRAI)

Chiavenato, I. (2009) Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición México, McGraw- Hill/Interamericana editores, SA de C.V.

Coquinche A. (2016) compromiso y tiempo de servicio en docentes de instituciones educativas de la Red 04 de Santiago de Surco, 2015.Tesis de postgrado. Recuperado de repositorio UCV.

Da silva (2018.02.22) Compromiso laboral y la felicidad del colaborador, de <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>

Díaz, B. F. J., & Rodríguez, F. A. (2004). Psicología de las organizaciones. Barcelona: UOC. de: <http://www.worldcat.org/title/psicologa-de-las-organizaciones/oclc/1025227930>

El Comercio (2014 /09/04/) Solo el 50% de empresas en el Perú Logran retener a su personal, de: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>

El HR & Dircom International Fórum ha sido un punto de encuentro entre los directores de RRHH y directores de Comunicación de algunas de las empresas más relevantes de España, entre ellas, de: <http://www.corresponsables.com/actualidad/comunicacion-rrhh-encuentro-hr-dircom-international-forum2018>

Espinoza D Comunicación Organizacional Como Factor Determinante en la Gerencia Efectiva Trabajo. (Tesis para de maestría). internacional, de <http://hdl.handle.net/123456789/782>

Espinoza, D. (2017) Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging. Perú SAC. Lima 2016. Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo Lima.

David Koh Tzab (2014) La importancia de la comunicación organizacional, de: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>

Giraldo, N (2012) Más y mejor plan de medios (Comunicación Interna) para la promoción de cultura y compromiso, caso Centro ático” Pontificia Universidad Javeriana Bogotá.

Gómez Parra L. (2011) Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica Universidad EAN – Colombia (Tesis Maestría), de: <http://hdl.handle.net/10882/515>

Granjo, A. J. (2008). Cómo hacer un plan estratégico de recursos humanos. La Coruña: Gesbiblo.

Guillén W. (2016) La comunicación interna, compromiso organizacional y productividad en la Microred de Salud Santa Luzmila año 2016. Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo Lima.

Gutiérrez, C.M. (2017) “Importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: caso enseña Perú” (Tesis de pregrado), de [http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4013/Gutierrez\\_Cottle\\_Carolina\\_Marcella.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4013/Gutierrez_Cottle_Carolina_Marcella.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Guzmán. X, (2016) Comunicación interna y el compromiso organizacional según el apoyo percibido por parte del supervisor en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. Tesis pregrado. Universidad CasaGrande
- Hernández R. et al (2014) Metodología de la Investigación, de <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>
- Hernández R. et al. (2010) quinta edición Metodología de la Investigación Recuperado de <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>
- Hernández R. Fernández y Baptista, P (2014). Metodología de Investigación (6taed.) México McGrawHill, de: <https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>.
- Hitt M et al (2006) Administración, de: [www-freelibros.org-free libros-tubiblioteca virtual](http://www-freelibros.org-free-libros-tubiblioteca-virtual) <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>
- Koh G. (2014 17/03) La importancia de la comunicación organizacional, de: <https://www.Lobato.c>. Comunicación Empresarial y atención al cliente cd. Macmillan Profesional s/a, de: [www-freelibros.org-free libros-tu biblioteca virtual](http://www-freelibros.org-free-libros-tu-biblioteca-virtual) <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>
- López A (2012) estudio de las herramientas de comunicación ascendente en materia de seguridad y salud en el trabajo, de: <http://academicae.unavarra.es7bistream/handle>.
- López, H (2016) La satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. Tesis de pregrado, de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/simplesearch?query=L%C3%B3pez+Proa%C3%B1o>
- Maristany J. Administración de Recursos Humanos (2007), de: [www-freelibros.org-freelibros-tu biblioteca virtual](http://www-freelibros.org-freelibros-tu-biblioteca-virtual) <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub>
- Martínez. S (2009). Comunicación Organizacional. Abril, Volumen 3 Num4

Universal Autónoma de Tamaulipas. Tu revista Digital Universitaria. Visitado el 21 de abril del 2016, de: [www.Tu revista.uat.edu.mx](http://www.Tu revista.uat.edu.mx)

Muñiz R. (2017). Marketing en el Siglo XXI.

Molinera, M. J. F. (2006). Absentismo laboral: Causas control y análisis nuevas formas técnicas para su reducción. Madrid: Fundación Confemetal.

Newstrom J. (2011) Comportamiento Humano en el trabajo. Décimo tercera edición de:

[https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento\\_humano\\_en\\_el\\_trabajo\\_-\\_13va\\_Edici%C3%B3n\\_-\\_John\\_W.\\_Newstrom](https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom)

Núñez, M.A. (2017). Imagen corporativa y comunicación interna en la empresa profesional On Line SAC 2016. (Tesis de posgrado), de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7294/Nu%C3%B1ez\\_A\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7294/Nu%C3%B1ez_A_M.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Ocon, Ramírez & Flores (2017) Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo. Revista internacional Administración & Finanzas vol. 10IBFR, de: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n4-2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf>

Osorio Zapata H. (2014) Comunicación Organizacional y Clima Laboral En Trabajadores De La Asociación De comerciantes del mercado El "AYLLU" en Pachacutec. Ventanilla. (Tesis de licenciatura en Psicología, Universidad Cesar Vallejo)(Acceso 2 de noviembre del 2016- CRAI)

Pascual A. (2016) ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? Blog de investigación Universitat Barcelona, OBS Business School, de: <http://https://www.obs-edu.com/es/blog-investigacion/recursos-humanos/es-importante-la-comunicación-interna-en-una-empresa>

Peña, Diaz, Chávez, Sánchez (2016) El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas, Revista internacional Administración & finanzas Vol.9 N° 9 IBFR, de:

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2808147](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147)

Portella, J (2014) Compromiso organizacional y tiempo de servicio en los trabajadores administrativos de la gerencia central de ESSALUD. Tesis de Maestría 2014.

Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. Número: 1 (2013). Páginas: 67 – 86, de: [www-freelibros.org-free](http://www-freelibros.org-free) libros-tú biblioteca virtual <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->

Robins, S. y Judge, A. (2009) Comportamiento Organizacional Décimo tercera Edición, de: <http://freelibros.smagx.com/?cx=partner-pub->Sosa, O. J. A., & Arcila, C. C. (2013). Manual de teoría de la comunicación: I. Primeras explicaciones.

Sosa & Arcila (2013) Manual de teoría de la comunicación Barranquilla, Editorial Universidad del Norte, de: <https://books.google.com.pe>

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Operacionalización de la variable comunicación interna.

Tabla 1

*Matriz Operacionalización de la variable comunicación interna.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
<b>Comunicación ascendente</b>	Problemas y excepciones. Sugerencias. Informes.	1 al 9	Ordinal	Muy Bueno (91-135)
			Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno (55-90) Regular (28-54) Malo (0-27)
<b>Comunicación descendente</b>	Comunicación objetivos y estrategias. Objetivos instrucciones. Prácticas y procedimientos. Retroalimentación. Adoctrinamiento	10 al 18		Muy Bueno (91-135) Bueno (55-90) Regular (28-54) Malo (0-27)
<b>Comunicación horizontal</b>	Solución de problemas interdepartamentales. Solución de problemas interdepartamentales. Asesorías.	19 al 27		Muy Bueno (91-135) Bueno (55-90) Regular (28-54) Malo (0-27)

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 02. Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Tabla 2

*Matriz Operacionalización de la variable compromiso organizacional.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Ordinal	Muy Bueno
<b>Compromiso efectivo</b>	Aceptación al cambio.	1 al 8	Nunca (1)	(93-115)
	Satisfacción laboral.		Casi nunca (2)	Bueno (47-92)
	Iniciativa.		A veces (3)	Regular (24-46)
	Espíritu cooperativo.		Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (0-23)
<b>Compromiso continuo</b>	Contribución con los objetivos.	9 al 16		Muy Bueno (93-115)
	Implicación con la misión.			Bueno (47-92)
	Ayuda al desarrollo de otras personas.			Regular (24-46)
	Prescriptor de la empresa.			Malo (0-23)
<b>normativo</b>	Desempeño al mínimo.	17 al 23		Muy Bueno (93-115)
	Absentismo físico y psicológico.			Bueno (47-92)
	Rotación.			Regular (24-46) Malo (0-23)



### Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

#### Ficha Técnica 1

Denominación: Cuestionario de preguntas de comunicación interna Autor  
Díaz y Hernández (2004)

Adaptado: Cárdenas (2019)

Objetivo: Medición de comunicación interna Administración: A todo  
el grupo

Tiempo: 40 minutos Escala de medición: Politómica

#### Ficha Técnica 2

Denominación: Cuestionario de compromiso organizacional Autor:  
Goldstein, Sprafkin, Gersha, y Paul (1989)

Adaptado: Cárdenas (2019)

Objetivo: Evaluar la apreciación del compromiso organizacional

Administración: A todo el grupo

Tiempo: 40 minutos Escala de medición: Politómica

### Anexo 04. Distribución de los jueces evaluadores

Tabla 5

*Distribución de los jueces evaluadores*

Expertos	Validación			Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Francis Ibarguen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Gustavo Zárate Ruiz	sí	sí	sí	Aplicable
Frida Ramírez Caja	sí	sí	sí	Aplicable

## Anexo 05. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION CENSAL
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019.	<b>GENERAL:</b> La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Comas, 2019	VARIABLE 1: Comunicación Interna	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	La investigación es hipotético - deductivo	Población: 100 Trabajadores administrativos
				COMUNICACIÓN ASCENDENTE		
				COMUNICACIÓN HORIZONTAL	ENFOQUE Cuantitativo	
<b>ESPECIFICOS:</b> a) P1. ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019?	<b>ESPECIFICOS:</b> a) O1: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso afectivo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019	<b>ESPECIFICOS:</b> a) H1: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los trabajadores de la municipalidad de Comas, 2019	VARIABLE 2: Compromiso Organización	COMPROMISO AFECTIVO	TIPO INVESTIGACION APLICADA Nivel Descriptivo Correlacional	TÉCNICAS Encuesta con escala tipo Likert
b) P2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019?	b) O2: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso continuo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019	b) H2: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso continuo de los trabajadores de la municipalidad de Comas, 2019.		COMPROMISO CONTINUO	Diseño No experimental de corte transversal	Instrumento Cuestionario
c) P3. ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019?	c) O3: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso normativo de los trabajadores en la municipalidad de Comas, 2019	c) H3: La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso normativo de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2019.		COMPROMISO NORMATIVO		

## Anexo 06. Operacionalización de las variables

Tabla 13

*Matriz Operacionalización de la variable comunicación interna.*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
<b>Comunicación ascendente</b>	Problemas y excepciones. Sugerencias. Informes.	1 al 9	Ordinal	Muy Bueno (91-135)
			Nunca (1)	Bueno (55-90)
			Casi nunca (2)	Regular (28-54)
			A veces (3)	Malo (0-27)
			Casi siempre (4)	
		Siempre (5)		
<b>Comunicación descendente</b>	Comunicación objetivos y estrategias. Objetivos instrucciones. Prácticas y procedimientos. Retroalimentación. Adoctrinamiento	10 al 18		Muy Bueno (91-135)
				Bueno (55-90)
				Regular (28-54)
				Malo (0-27)
<b>Comunicación horizontal</b>	Solución de problemas interdepartamentales. Solución de problemas interdepartamentales. Asesorías.	19 al 27		Muy Bueno (91-135)
				Bueno (55-90)
				Regular (28-54)
			Malo (0-27)	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

*Matriz Operacionalización de la variable compromiso organizacional.*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
			Ordinal	
				Muy Bueno
<b>Compromiso efectivo</b>	Aceptación al cambio.		Nunca (1)	(93-115)
	Satisfacción laboral.	1 al 8	Casi nunca (2)	Bueno
	Iniciativa.		A veces (3)	(47-92)
	Espíritu cooperativo.		Casi siempre (4)	Regular
			Siempre (5)	(24-46) Malo (0-23)
<b>Compromiso continuo</b>	Contribución con los objetivos.	9 al 16		Muy Bueno (93-115)
	Implicación con la misión.			Bueno
	Ayuda al desarrollo de otras personas.			(47-92)
	Prescriptor de la empresa.			Regular
				(24-46) Malo (0-23)
<b>normativo</b>	Desempeño al mínimo.	17 al 23		Muy Bueno
	Absentismo físico y psicológico.			(93-115)
	Rotación.			Bueno
				(47-92)
				Regular
				(24-46)
				Malo
				(0-23)

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 07: Instrumentos – cuestionarios

### Cuestionario de comunicación interna

Estimado Trabajador:

Solicitamos tu colaboración en la siguiente encuesta:

Encuesta en la escala de Likert de cinco puntos para la variable comunicación interna

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Comunicación ascendente</b>					
1. Informas sobre el trabajo que realizas a tu Jefe inmediato.					
2. El Jefe inmediato te informa sobre tu desempeño laboral.					
3. El Jefe inmediato te brinda la confianza necesaria para que le informes sobre problemas de índole personal.					
4. Recibes la atención adecuada cuando manifiestas a tu Jefe inmediato sobre el trabajo que realizas en la Municipalidad de Comas.					
5. Manifiestas tus ideas e inquietudes acerca de las actividades que realizas.					
6. Las sugerencias que realizas a tu Jefe inmediato son tomadas en cuenta.					
7. Comunicas a tu Jefe inmediato sobre las dificultades que se presentan en el trabajo.					
8. Comunicas a tu Jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la Municipalidad de Comas.					
9. Comunicas a tu Jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la Municipalidad de Comas.					

<b>Dimensión 2: Comunicación descendente</b>					
10. Recibe información útil por parte de tu Jefe inmediato sobre las actividades que realiza en la Municipalidad de Comas.					
11. El Jefe inmediato te brinda información necesaria sobre las actividades realizadas.					
12. El Jefe inmediato dialoga con los trabajadores sobre los requerimientos y expectativas laborales.					
13. El Jefe inmediato de la Municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejores tu calidad de trabajo.					
14. El Jefe inmediato te da la confianza y libertad suficiente para discutir temas institucionales.					
15. El Jefe inmediato muestra interés por el bienestar de todos los empleados.					
16. El Jefe inmediato se expresa con un lenguaje apropiado que te permite comprender lo que te solicitan.					
17. El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro de la mejor institución.					
18. El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro del bien común de todos los empleados.					
<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>					
19. Compartes tus intereses y necesidades con otros empleados.					
20. Compartes experiencias laborales con otros empleados.					
21. Mantienes diálogo fluido con otros empleados.					
22. Mantienes un diálogo amical con otros empleados.					
23. Mantienes un diálogo eficiente con los demás empleados te permite el cumplimiento de las metas laborales.					
24. Mantienes un diálogo asertivo con los demás empleados te permite el cumplimiento de las actividades laborales.					
25. Mantienes buenas relaciones interpersonales dentro de la institución.					
26. Respetas las opiniones del Jefe inmediato aun estés en desacuerdo.					
27. Respetas las opiniones de otros empleados aun sean diferentes a las tuyas.					

## Cuestionario de compromiso organizacional

Estimado Trabajador:

Solicitamos tu colaboración en la siguiente encuesta:

Encuesta en la escala de Likert de cinco puntos para la variable comunicación interna

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	Algunas Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Compromiso afectivo</b>					
1. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
2. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
3. Esta organización significa mucho para mí.					
4. Esta organización se preocupa por mi bienestar eso es importante para mi					
5. No me siento parte de mi organización.					
6. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.					
7. No siento que esta organización me brinde lo necesario alcanzar mis metas					
8. No me siento como "parte de la familia" en mi organización.					
<b>Dimensión 2: Compromiso de continuación</b>					
9. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					

10. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
11. Esta organización merece mi lealtad.					
12. No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.					
13. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.					
14. Le debo muchísimo a mi organización.					
15. Esta organización me brinda la estabilidad que busco					
16. No siento que la organización se preocupe por mi crecimiento profesional.					
<b>Dimensión 3: Compromiso normativo</b>					
17. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
18. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
19. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
20. Si renunciaría a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas de conseguir algo mejor.					
21. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
22. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
23. Permanecer en esta organización que no respeta los horarios laborales es una necesidad por que hay pocas opciones en el mercado laboral.					



## Anexo 08: Certificación de Validación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b><i>Comunicación ascendente</i></b>							
1	Informas sobre el trabajo que realizas a tu Jefe inmediato	✓		✓		✓		
2	El Jefe inmediato te informa sobre tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	El jefe inmediato te brinda la confianza necesaria para que le informes sobre problemas de índole personal	✓		✓		✓		
4	Recibes la atención adecuada cuando manifiestas a tu Jefe inmediato sobre el trabajo que realizas en la Municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
5	Manifiestas tus ideas e inquietudes acerca de las actividades que realizas	✓		✓		✓		
6	Las sugerencias que realizas a tu Jefe inmediato son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
7	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre las dificultades que se presentan en el trabajo	✓		✓		✓		
8	Comunicas a tu jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
9	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
	<b><i>Comunicación descendente</i></b>							
10	Recibe información útil por parte de tu Jefe inmediato sobre las actividades que realiza en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
11	El Jefe inmediato te brinda información necesaria sobre las actividades realizadas.	✓		✓		✓		
12	El Jefe inmediato dialoga con los trabajadores sobre los requerimientos y expectativas laborales.	✓		✓		✓		
13	El Jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		
13	El jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		

14	El Jefe inmediato te da la confianza y libertad suficiente para discutir temas institucionales	✓		✓		✓	
15	El Jefe inmediato muestra interés por el bienestar de todos los empleados	✓		✓		✓	
16	El Jefe inmediato se expresa con un lenguaje apropiado que te permiten comprender lo que te solicitan	✓		✓		✓	
17	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro de la mejora institucional	✓		✓		✓	
18	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro del bien común de todos los empleados	✓		✓		✓	
<b>Comunicación horizontal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Compartes tus intereses y necesidades con otros empleados	✓		✓		✓	
20	Compartes experiencias laborales con otros empleados	✓		✓		✓	
21	Mantienes diálogo fluido con otros empleados.	✓		✓		✓	
22	Mantienes un diálogo amical con otros empleados	✓		✓		✓	
23	Mantienes un diálogo eficiente con los demás empleados que te permite el cumplimiento de las metas laborales	✓		✓		✓	
24	Mantienes un diálogo asertivo con los demás empleados, que te permite el cumplimiento de las actividades laborales	✓		✓		✓	
25	Mantienes buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓		✓		✓	
26	Respetas las opiniones del Jefe inmediato aún estés en desacuerdo	✓		✓		✓	
27	Respetas las opiniones de otros empleados aun sean diferentes a las tuyas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

16 de 11 del 20.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ibarra Luis Francis

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Compromiso afectivo</b>							
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	✓		✓		✓		
3	Esta organización significa mucho para mí	✓		✓		✓		
4	Esta organización se preocupa por mi bienestar eso es importante para mí	✓		✓		✓		
5	No me siento parte de mi organización	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	✓		✓		✓		
7	No siento que esta organización me brinde lo necesario para alcanzar mis metas	✓		✓		✓		
8	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
	<b>Compromiso de continuación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	✓		✓		✓		
10	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	✓		✓		✓		
11	Esta organización merece mi lealtad	✓		✓		✓		
12	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	✓		✓		✓		
13	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	✓		✓		✓		
14	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		
15	Esta organización me brinda la estabilidad que busco	✓		✓		✓		
16	No siento que la organización se preocupe por mi crecimiento profesional	✓		✓		✓		
	<b>Compromiso normativo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	✓		✓		✓		
18	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		

19	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓	
20	Si renunciaría a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas de conseguir algo mejor	✓		✓		✓	
21	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		✓		✓	
22	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara	✓		✓		✓	
23	Permanecer en esta organización que no respeta los horarios laborales es una necesidad porque hay pocas opciones en el mercado laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

.....16 de 11 del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador: Haymes Luis Fransi

DNI: 05627865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación - Metodología de la Investigación

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Comunicación ascendente</b>								
1	Informas sobre el trabajo que realizas a tu Jefe inmediato	✓		✓		✓		
2	El Jefe inmediato te informa sobre tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	El jefe inmediato te brinda la confianza necesaria para que le informes sobre problemas de índole personal	✓		✓		✓		
4	Recibes la atención adecuada cuando manifiestas a tu Jefe inmediato sobre el trabajo que realizas en la Municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
5	Manifiestas tus ideas e inquietudes acerca de las actividades que realizas	✓		✓		✓		
6	Las sugerencias que realizas a tu Jefe inmediato son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
7	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre las dificultades que se presentan en el trabajo	✓		✓		✓		
8	Comunicas a tu jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
9	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
<b>Comunicación descendente</b>								
10	Recibe información útil por parte de tu Jefe inmediato sobre las actividades que realiza en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
11	El Jefe inmediato te brinda información necesaria sobre las actividades realizadas.	✓		✓		✓		
12	El Jefe inmediato dialoga con los trabajadores sobre los requerimientos y expectativas laborales.	✓		✓		✓		
13	El Jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		
13	El jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		

14	El Jefe inmediato te da la confianza y libertad suficiente para discutir temas institucionales	✓		✓		✓	
15	El Jefe inmediato muestra interés por el bienestar de todos los empleados	✓		✓		✓	
16	El Jefe inmediato se expresa con un lenguaje apropiado que te permiten comprender lo que te solicitan	✓		✓		✓	
17	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro de la mejora institucional	✓		✓		✓	
18	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro del bien común de todos los empleados	✓		✓		✓	
<b>Comunicación horizontal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Compartes tus intereses y necesidades con otros empleados	✓		✓		✓	
20	Compartes experiencias laborales con otros empleados	✓		✓		✓	
21	Mantienes diálogo fluido con otros empleados	✓		✓		✓	
22	Mantienes un diálogo amical con otros empleados	✓		✓		✓	
23	Mantienes un diálogo eficiente con los demás empleados que te permite el cumplimiento de las metas laborales	✓		✓		✓	
24	Mantienes un diálogo asertivo con los demás empleados, que te permite el cumplimiento de las actividades laborales	✓		✓		✓	
25	Mantienes buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓		✓		✓	
26	Respetas las opiniones del Jefe inmediato aún estés en desacuerdo	✓		✓		✓	
27	Respetas las opiniones de otros empleados aun sean diferentes a las tuyas	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

.....de 11.....del 20..

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ZARATE PUIZ GUSTAVO ENESTO

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: TEMISILCO - Mg. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	/ Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	✓		✓		✓		
3	Esta organización significa mucho para mí	✓		✓		✓		
4	Esta organización se preocupa por mi bienestar eso es importante para mí	✓		✓		✓		
5	No me siento parte de mi organización	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	✓		✓		✓		
7	No siento que esta organización me brinde lo necesario para alcanzar mis metas	✓		✓		✓		
8	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
<b>Compromiso de continuación</b>								
9	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	✓		✓		✓		
10	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	✓		✓		✓		
11	Esta organización merece mi lealtad	✓		✓		✓		
12	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	✓		✓		✓		
13	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	✓		✓		✓		
14	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		
15	Esta organización me brinda la estabilidad que busco	✓		✓		✓		
16	No siento que la organización se preocupe por mi crecimiento profesional	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
17	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	✓		✓		✓		
18	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		

19	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		
20	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas de conseguir algo mejor	✓		✓		✓		
21	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		✓		✓		
22	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara	✓		✓		✓		
23	Permanecer en esta organización que no respeta los horarios laborales es una necesidad porque hay pocas opciones en el mercado laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez evaluador: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

.....de.....del 20...19

DNI: 5012340123  
Especialidad del evaluador: TECNICO - Mg. en Administración de Negocios y en Gestión Pública

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Comunicación ascendente</b>								
1	Informas sobre el trabajo que realizas a tu Jefe inmediato	✓		✓		✓		
2	El Jefe inmediato te informa sobre tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
3	El jefe inmediato te brinda la confianza necesaria para que le informes sobre problemas de índole personal	✓		✓		✓		
4	Recibes la atención adecuada cuando manifiestas a tu Jefe inmediato sobre el trabajo que realizas en la Municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
5	Manifiestas tus ideas e inquietudes acerca de las actividades que realizas	✓		✓		✓		
6	Las sugerencias que realizas a tu Jefe inmediato son tomadas en cuenta	✓		✓		✓		
7	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre las dificultades que se presentan en el trabajo	✓		✓		✓		
8	Comunicas a tu jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
9	Comunicas a tu Jefe inmediato sobre el cumplimiento de las metas en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
<b>Comunicación descendente</b>								
10	Recibe información útil por parte de tu Jefe inmediato sobre las actividades que realiza en la municipalidad de Comas	✓		✓		✓		
11	El Jefe inmediato te brinda información necesaria sobre las actividades realizadas.	✓		✓		✓		
12	El Jefe inmediato dialoga con los trabajadores sobre los requerimientos y expectativas laborales.	✓		✓		✓		
13	El Jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		
13	El jefe inmediato de la municipalidad de Comas hace recomendaciones para que mejore tu calidad de trabajo	✓		✓		✓		

14	El Jefe inmediato te da la confianza y libertad suficiente para discutir temas institucionales	✓		✓		✓		
15	El Jefe inmediato muestra interés por el bienestar de todos los empleados	✓		✓		✓		
16	El Jefe inmediato se expresa con un lenguaje apropiado que te permiten comprender lo que te solicitan	✓		✓		✓		
17	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro de la mejora institucional	✓		✓		✓		
18	El Jefe inmediato ejerce un liderazgo democrático en pro del bien común de todos los empleados	✓		✓		✓		
<b>Comunicación horizontal</b>								
19	Compartes tus intereses y necesidades con otros empleados	✓		✓		✓		
20	Compartes experiencias laborales con otros empleados	✓		✓		✓		
21	Mantienes diálogo fluido con otros empleados.	✓		✓		✓		
22	Mantienes un diálogo amical con otros empleados	✓		✓		✓		
23	Mantienes un diálogo eficiente con los demás empleados que te permite el cumplimiento de las metas laborales	✓		✓		✓		
24	Mantienes un diálogo asertivo con los demás empleados, que te permite el cumplimiento de las actividades laborales	✓		✓		✓		
25	Mantienes buenas relaciones interpersonales dentro de la institución	✓		✓		✓		
26	Respetas las opiniones del Jefe inmediato aún estés en desacuerdo	✓		✓		✓		
27	Respetas las opiniones de otros empleados aun sean diferentes a las tuyas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

.....de.....del 20.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Frida Ramirez Coja

DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Dra en Gestión Pública

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Dr. Felipe Ramirez*

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Compromiso afectivo</b>								
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios	✓		✓		✓		
3	Esta organización significa mucho para mí	✓		✓		✓		
4	Esta organización se preocupa por mi bienestar eso es importante para mí	✓		✓		✓		
5	No me siento parte de mi organización	✓		✓		✓		
6	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	✓		✓		✓		
7	No siento que esta organización me brinde lo necesario para alcanzar mis metas	✓		✓		✓		
8	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
<b>Compromiso de continuación</b>								
9	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	✓		✓		✓		
10	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	✓		✓		✓		
11	Esta organización merece mi lealtad	✓		✓		✓		
12	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual	✓		✓		✓		
13	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	✓		✓		✓		
14	Le debo muchísimo a mi organización	✓		✓		✓		
15	Esta organización me brinda la estabilidad que busco	✓		✓		✓		
16	No siento que la organización se preocupe por mi crecimiento profesional	✓		✓		✓		
<b>Compromiso normativo</b>								
17	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	✓		✓		✓		
18	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓		



19	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	✓		✓		✓	
20	Si renunciaría a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas de conseguir algo mejor	✓		✓		✓	
21	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	✓		✓		✓	
22	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara	✓		✓		✓	
23	Permanecer en esta organización que no respeta los horarios laborales es una necesidad porque hay pocas opciones en el mercado laboral	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]        **Aplicable después de corregir** [ ]        **No aplicable** [ ]

.....16 de 11.....del 20.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Frida Ramirez Caza  
DNI: 08036563

Especialidad del evaluador: Dr. en Gestión Pública

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Dr. Frida Ramirez*

## Anexo 09. Confiabilidad de los dos instrumentos

Tabla 15

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Francis Ibargues Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Gustavo Zárate Ruíz	sí	sí	sí	Aplicable
Frida Ramírez Caja	sí	sí	sí	Aplicable

Tabla 16

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Francis Ibarguen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Gustavo Zárate Ruíz	sí	sí	sí	Aplicable
Frida Ramírez Caja	sí	sí	sí	Aplicable

## Anexo 10. Base de datos de los instrumentos de las dos variables

Personas	Comunicación Interna																										
	Comunicación ascendente									Comunicación descendente									Comunicación horizontal								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	5	4	2	1	5	1	1
2	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	5	4	1	1	3
3	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	1	4	2	5	1	3	5
4	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	1	5	1	3	5	2
5	4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	3	2	3	2	1	1	2
6	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	3	2	3	3	4	2	2
7	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	4	1	1	3	2
8	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	1	2	1	1	5	3	2
9	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	1	3	2	1	4	2	3
10	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	3	3	1	5	5	3	5
11	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	1	3	4	1	2	3	3
12	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	3	3	1	4	3	3	4
13	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	3	3	2	1	5	3	4
14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	2	4	4
15	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	4	2	1	1	4	4
16	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	4	2	5	4	5	5
17	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	4	5	5	3	5	5
18	5	3	4	2	4	4	4	2	5	2	3	5	1	4	3	1	2	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5
19	3	4	3	5	2	3	3	2	5	4	3	2	1	5	5	2	4	3	5	2	4	5	1	2	5	5	5
20	1	1	2	5	2	4	3	1	2	5	1	5	5	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	1	2	3	3
21	2	4	2	3	3	1	1	3	3	4	2	5	2	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	5	4	3	1
22	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	4	4	3	5	2	5	2
23	1	1	2	2	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	2	2	5	4	3	2	2
24	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	5	3	2	3	2	1	3
25	3	1	1	1	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	2	4	2	1	5	1	1
26	5	2	2	2	5	1	3	5	5	1	2	5	2	3	5	5	4	1	5	1	3	2	5	4	1	1	3
27	4	4	4	2	2	5	3	4	3	4	3	1	4	4	4	1	5	4	3	2	3	4	2	5	1	3	5
28	2	1	4	4	2	4	2	5	2	2	5	1	4	2	2	2	2	2	3	5	3	1	5	1	3	5	2
29	1	5	5	3	2	4	2	1	3	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	5	4	1	5	1	5	5
30	1	1	2	5	1	5	2	2	5	5	5	4	5	2	4	3	1	1	5	1	3	4	2	5	1	3	5

Personas	Comunicación ascendente									Comunicación descendente								Comunicación horizontal									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
31	1	2	4	3	4	5	1	5	1	5	1	5	4	3	4	4	4	2	1	2	5	5	4	4	5	4	5
32	2	5	5	1	3	5	1	1	1	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	1	4	5	1	2	5	5	5
33	5	3	4	3	4	2	5	2	3	2	1	1	3	2	2	4	1	1	5	4	4	3	4	1	2	3	3
34	3	1	1	1	2	1	3	3	4	4	5	4	2	2	3	1	4	2	3	5	1	2	1	5	4	3	1
35	3	3	3	3	2	4	2	4	2	5	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	4	4	3	5	2	5	2
36	2	4	2	5	3	4	5	4	2	4	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	2	2	5	4	3	2	2
37	2	3	2	5	4	1	1	5	2	1	5	2	2	2	2	4	2	2	5	2	5	3	2	3	2	1	3
38	3	5	5	1	1	4	4	4	5	4	1	1	5	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	1	5	1	1
39	3	3	4	4	3	1	4	4	3	5	4	2	3	4	5	5	2	2	4	1	3	2	5	4	1	1	3
40	2	5	2	4	3	3	2	3	4	2	3	5	5	3	5	2	1	1	2	3	3	4	2	5	1	3	5
41	3	4	1	5	5	1	5	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4	2	3	1	3	1	5	1	3	5	2
42	1	3	2	4	3	3	4	3	1	5	5	2	5	5	5	4	1	3	4	3	5	4	1	5	1	5	5
43	2	4	1	5	5	5	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	2	2	1	1	3	4	2	5	1	3	5
44	1	1	1	3	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	1	3	2	5	2	5	3	3	5	4	4	4	2
45	5	3	5	2	4	3	5	1	2	1	4	5	5	3	1	2	4	3	5	5	1	4	5	5	4	1	3
46	5	2	1	3	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3	5	1	2	5	4	5	5	5	4	5
47	4	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	1	4	1	4	3	2	2	4	4	4	5	5	4
48	5	5	2	4	3	1	4	4	3	1	3	3	3	5	3	2	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1
49	1	4	4	1	5	3	2	5	4	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	2	5	3	3	3	3	4
50	3	4	3	5	4	3	1	1	3	1	5	5	4	2	3	4	1	3	1	4	5	1	4	3	1	2	1
51	2	5	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	5	3	1	2	1	2	1	5	5	2	4	3
52	5	5	1	1	4	2	4	3	1	4	2	5	3	5	5	5	4	3	2	2	5	5	2	2	2	2	5
53	2	3	5	2	2	1	4	3	5	2	2	2	1	2	1	5	3	1	3	4	5	2	2	1	3	3	2
54	2	3	1	5	4	4	2	2	5	1	1	2	5	3	5	5	3	1	1	1	4	4	5	1	1	4	2
55	3	2	4	5	2	2	5	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	4	4	4	2	5	2	1	3	2	5
56	1	4	2	4	2	1	3	4	4	1	2	2	4	1	3	2	4	1	3	4	5	2	1	5	1	3	5
57	2	1	5	4	4	2	1	4	1	1	5	4	1	5	5	4	5	5	5	1	1	2	2	3	2	1	1
58	5	4	1	5	3	4	2	5	4	4	5	2	1	5	3	4	1	1	4	5	2	2	2	3	3	4	1
59	4	2	1	4	1	4	1	3	5	5	5	4	2	4	1	3	5	2	1	3	3	2	2	4	1	1	3
60	5	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	3	3	1	2	1	4	3	3	2	2	1	1	5	3

Personas	Comunicación ascendente									Comunicación descendente								Comunicación horizontal										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
61	1	3	4	1	3	5	3	5	4	3	3	1	2	4	4	1	2	2	1	5	2	3	3	2	1	4	3	
62	1	2	4	2	1	4	2	3	1	2	3	3	5	3	3	4	4	3	5	1	3	5	3	1	5	5	1	
63	5	5	3	2	5	4	5	5	2	4	2	5	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	1	2	1	2	1	
64	1	1	4	2	1	3	2	1	5	5	3	4	3	2	3	2	4	4	1	5	3	4	3	1	4	3	1	
65	5	5	1	4	4	1	2	2	3	2	2	3	4	4	1	1	2	1	2	3	3	4	3	2	1	5	3	
66	3	2	4	4	1	2	3	4	1	2	1	1	4	5	3	3	5	1	4	4	4	4	4	3	3	2	1	
67	2	1	1	3	5	5	3	1	5	3	4	2	5	5	1	3	5	4	5	4	4	4	4	2	1	1	3	
68	5	2	1	3	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3	5	1	2	5	5	4	2	5	4	3	
69	4	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	1	4	4	4	3	2	5	5	4	5	5	3	4	
70	2	4	3	1	4	2	4	3	1	4	2	5	3	5	5	5	5	3	2	2	4	5	5	4	4	5	2	
71	1	4	3	2	2	1	4	3	5	2	2	1	2	3	2	1	1	3	4	5	5	5	1	2	5	4		
72	4	2	2	5	4	4	2	2	5	1	1	2	5	3	1	1	3	1	1	1	3	3	4	1	2	2	2	
73	1	5	5	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	3	3	2	4	3	2	3	1	2	1	5	4	5	
74	5	5	2	2	3	1	4	4	3	1	3	3	3	5	1	3	3	5	3	5	3	5	2	4	3	5	2	
75	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	2	2	2	2	5	4	3	4	
76	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	1	3	3	2	3	2	1	
77	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	2	1	5
78	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	3	2	5	4	1	2	
79	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	3	5	4	2	5	1	5	
80	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	2	1	5	1	3	2	
81	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	4	1	5	1	3	
82	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	1	5	4	3	2	3	
83	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	3	5	3	
84	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	5	1	4	4	4	4	5	
85	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	4	1	2	4	9	1	1	5	1	3	3	
86	5	3	4	2	4	4	4	2	5	2	3	5	1	4	3	1	2	1	5	4	4	4	4	2	1	2	5	
87	3	4	3	5	2	3	3	2	5	4	3	2	1	5	5	2	4	3	5	2	1	1	4	5	3	1	4	
88	1	1	2	5	2	4	3	1	2	5	1	5	5	2	2	2	5	4	3	2	4	1	1	5	4	4	4	
89	2	4	2	3	3	1	1	3	3	4	2	5	2	2	1	3	3	2	3	2	3	1	4	2	3	5	1	
90	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	1	2	3	2	1	1	4	
91	1	1	2	2	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	1	3	4	3	5	2	2	
92	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	1	4	5	5	5	4	2	
93	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	5	4	5	5	4	4	5	
94	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	
95	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	4	5	5	5	5	5	1	
96	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	3	3	3	3	4	
97	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	4	3	1	2	1	
98	2	4	2	3	3	1	1	3	3	4	2	5	2	2	1	3	3	2	3	2</								

**Compromiso organizacional**

Personas	Compromiso afectivo								Compromiso de continuación								Compromiso normativo						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1	4
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	4	5	5	5
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	5	5	5	5	5
21	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	4	5	5
22	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5
23	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	5	1	2	5	4	4	4	5	3	5	1	1
24	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5	5	1	4
25	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	5	3
26	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	2	5	2
27	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	1	3
28	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4
29	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2
30	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1	3	5	3
31	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	2
32	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1	1	5	1
33	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	1	1	2	3	4	4
34	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2	4	3	1
35	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1	4	5	2

Personas	Compromiso afectivo								Compromiso de continuación								Compromiso normativo							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
36	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2	5	2	1	
37	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3	1	4	5	
38	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3	1	2	5	
39	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	4	5	1	
40	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	1	2	3	
41	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5	3	2	3	
42	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4	3	5	3	
43	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	5	4	3	
44	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	5	1	2	5	4	4	4	5	1	4	2	5	
45	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	2	1	5	2	
46	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	
47	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	5	3	2	
48	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	
49	4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	2	3	5	
50	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5	
51	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2	
52	2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3	
53	4	5	3	2	4	2	1	1	1	4	1	1	4	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2
54	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5	5	
55	5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5	
56	4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1	
57	5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3	
58	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3	
59	1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4	
60	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3	
61	5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1	1	2	3	
62	5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4	4	5	1	
63	2	3	3	3	4	4	1	3	5	2	1	2	4	1	2	3	3	4	1	1	2	4	1	
64	4	3	3	5	2	1	2	5	3	5	5	4	4	1	1	4	2	3	2	2	4	3	4	
65	1	1	2	5	4	2	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	5	1	5	4	3	4	4	
66	2	1	4	5	2	3	5	2	5	5	3	3	2	2	3	5	2	4	3	4	3	2	5	
67	2	2	4	3	5	2	5	1	3	2	1	1	4	5	5	4	3	3	4	2	4	4	4	
68	1	2	2	2	4	2	1	1	3	1	4	1	5	1	4	4	4	2	4	1	1	1	2	
69	1	3	4	1	4	2	3	3	5	1	3	5	4	1	2	2	3	3	5	2	4	3	3	
70	2	4	4	5	2	1	5	2	5	1	2	3	2	4	1	5	5	2	5	2	5	1	1	

Personas	Compromiso afectivo							Compromiso de continuación								Compromiso normativo							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
71	5	2	1	3	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3	5	1	2	3	2	2
72	4	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	1	4	1	4	3	2	2	2	1
73	5	5	2	2	3	1	4	4	3	1	3	3	3	5	3	2	1	5	3	3	4	2	1
74	1	4	4	1	5	3	2	5	4	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	5	5	2
75	3	4	3	5	4	3	1	1	3	1	5	5	4	2	3	4	1	3	1	4	5	2	5
76	2	5	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	5	3	1	2	1	2	3	3
77	5	5	1	1	4	2	4	3	1	4	2	5	3	5	5	5	4	3	2	2	4	3	4
78	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5
79	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2
80	2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3
81	4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2
82	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5
83	5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5
84	4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1
85	5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3
86	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3
87	1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	4	3	5	5	3	3	4	4
88	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3
89	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4	1	4	5
90	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	1	2
91	2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	3	5	3
92	4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2	1	3	2
93	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5
94	5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3	4	5	5
95	4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	5	1	1	3	5	4	1	1	4	5	1
96	5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	5	1	2	2	2	4	5	3
97	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1	2	1	3
98	1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5	3	3	4
99	4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1	4	2	3
100	5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1	3	1	5

## Anexo 11. Constancia de haber aplicado el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 13 de diciembre de 2019

Carta P. 578-2019-EPG-UCV-LN

MAGISTER RICARDO JAVIER REYNA TORRES  
SUB GERENTE  
RECURSOS HUMANOS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RUT SARA CARDENAS RODRIGUEZ identificado con DNI N.° 06918240 y código de matrícula N.° 6000156720; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2019"**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## Anexo 12. Acta de Turnitin

### Tesis Rut Cárdenas

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>8%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>1%</b> PUBLICACIONES	<b>5%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.lareferencia.info</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

Comunicación interna y compromiso organizacional en la  
municipalidad de Comas, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Cárdenas Rodríguez, Rut Sara [orcid.org/0000-0001-6732-2176](https://orcid.org/0000-0001-6732-2176)

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 repositorio.ucv.edu.pe 4 % >  
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 2 % >  
Trabajo del estudiante
- 3 hdl.handle.net 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 repositorio.une.edu.pe <1 % >  
Fuente de Internet
- 5 Entregado a Universida... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 6 repositorio.ucss.edu.pe <1 % >  
Fuente de Internet

## Anexo 13. Dictamen



### Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**RUT SARA CÁRDENAS RODRÍGUEZ**


Considerando:

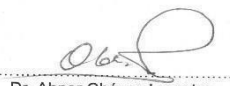
Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 11 de enero de 2020

  
Dra. Francis Ibargues Cueva  
Asesor de la tesis

  
Dr. Abner Chávez Leandro  
Revisor de la tesis