



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional
de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista,
2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Ramírez Sánchez, Grecia Katherine (ORCID: 0000-0003-3239-158)

Zuta Silva, Susan Romina (ORCID: 0000-0002-8041-4152)

ASESOR:

Mg. Cotrina Trigozo, Carlos (ORCID: 0000-0001-6368-4794)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

**TARAPOTO - PERÚ
2020**

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos forjado como personas que somos hoy en día, muchos de nuestros logros son dirigidos a ellos. Al final de cuentas nos motivaron para alcanzar cada anhelo.

Grecia y Romina

Agradecimiento

El desarrollo de esta tesis no lo podemos catalogar como algo fácil, pero lo que se puede afirmar es que durante este tiempo pudimos disfrutar de cada momento en la investigación realizada, como el pasar del proyecto que se realizó. Un agradecimiento especial a nuestro asesor, quien fue guía en todo momento y a mis demás docentes quienes nos ayudaron siempre.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación	18
3.2. Variables, operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo Población	20
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos Técnica	21
3.5. Método de análisis de datos	23
3.6. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Información sociodemográfica.....	24
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach.....	25
Tabla 3. Analisis de la variable comunicación interna	26
Tabla 4. Analisis de la variable compromiso organizacional	29
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra	30
Tabla 6. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019	31
Tabla 7. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	32
Tabla 8. Análisis de lcorrelación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	33
Tabla 9. Análisis de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2019.....	34

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general Describir la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019. El estudio es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional por que describió la relación de ambas variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población y muestra fue de 127 colaboradores. Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó cuestionarios para cada una de las variables, en el caso del cuestionario para la variable comunicación interna, estuvo conformada por 18 preguntas agrupadas en 9 dimensiones; mientras que el cuestionario de compromiso organizacional conformado por 18 preguntas agrupadas en 3 dimensiones, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alfaa de Crombach, (0.979) para comunicación interna y (0.909) para compromiso organizacional; lo cual indica que la confiabilidad es aceptable. Los resultados muestran que la correlación es positiva considerable entre la comunicación interna y el compromiso organizacional ($r = 0.565^{**}$; $p < 0,00$); se concluye que, comunicación interna se relaciona (nivel alto) con el compromiso organizacional afectivo de los colaboradores en la Municipalidad provincial de Bellavista, 2019.

Palabras claves: Comunicación, compromiso, colaboradores.

Abstract

The present research study had the general objective of describing the relationship between internal communication and the organizational commitment of the collaborators in the Provincial Municipality of Bellavista, 2019. The research is of a basic type with a correlational descriptive scope because it described the relationship of both variables. The research design was non-experimental in cross-section because it was carried out without manipulating the variables. The population and sample was 127 collaborators. To collect the necessary data for the present investigation, questionnaires were applied for each of the variables. In the case of the questionnaire for the variable internal communication, it consisted of 18 questions grouped into 9 dimensions; while the organizational commitment questionnaire made up of 18 questions grouped into 3 dimensions, both instruments were validated by expert judgment, their reliability was verified through the Alfaa de Crombach, (0.979) for internal communication and (0.909) for organizational commitment; indicating that reliability is acceptable. The results show that the correlation is considerable positive between internal communication and organizational commitment ($r = 0.565^{**}$; $p < 0.00$); It is concluded that internal communication is related (high level) with the affective organizational commitment of the collaborators in the Provincial Municipality of Bellavista, 2019.

Keywords: Communication, commitment, collaborators.