



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Comunicación organizacional interna y compromiso en asesores  
financieros de Lima Metropolitana, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORES:**

Diaz Bustamante, Karla Katiuska ([ORCID: 0000-0003-0578-154X](https://orcid.org/0000-0003-0578-154X))

Lagos Sanchez, Allison Yvette ([ORCID: 0000-0003-1069-9882](https://orcid.org/0000-0003-1069-9882))

**ASESORA:**

Mg. Alegria Alvaron, Veronica ([orcid: 0000-0002-2758-5665](https://orcid.org/0000-0002-2758-5665))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

*A mis padres debido a que siempre me brindan su apoyo incondicional y confianza en todas mis decisiones para cada etapa fundamental en mi vida.*

Karla Diaz Bustamante.

*“El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a mis padres por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mi novio por impulsarme a conseguir mis sueños y a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito”.*

Allison Lagos Sanchez.

## **AGRADECIMIENTO**

*A mis padres debido a que siempre me brindan su apoyo incondicional y confianza en todas mis decisiones para cada etapa fundamental en mi vida.*

Karla Diaz Bustamante.

*“Agradezco a mis padres, quienes me apoyaron con mucho esfuerzo y dedicación. También agradezco a mi novio por darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.*

*Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a Dios, por ponerlos en mi camino.”*

Allison Lagos Sanchez.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de Contenidos.....	I
Índice de Tablas.....	II
Resumen.....	III
Abstract.....	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos.....	14
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
Referencias.....	28
Anexos.....	32

## Índice de tablas

**Pág.**

Tabla 1. Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	17
Tabla 2. Correlación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional.....	18
Tabla 3. Correlación entre las dimensiones de comunicación organizacional interna y la variable compromiso organizacional.....	19
Figura 1. Nivel de comunicación organizacional en asesores financieros.....	20
Figura 2. Nivel de compromiso organizacional en asesores financieros.....	21

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo estudiar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en asesores financieros de Lima Metropolitana, 2022. Se realizó esta investigación básica por medio de un estudio no experimental, transversal, de tipo descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 107 asesores financieros, a través de un muestreo no probabilístico. Para lo cual se utilizó los cuestionarios de comunicación organizacional interna de Gonzales (2018) y compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptado por Figueroa (2016), los cuales obtuvieron un Alfa de Cronbach .96 y .84, respectivamente. Debido a estos resultados obtenidos por medio de consistencia interna se demuestra la confiabilidad alta en los instrumentos. Por consiguiente, se concluye que si existe relación significativa y moderada ( $r=.440$ ;  $p<.01$ ) entre la comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la muestra estudiada. Asimismo, se evidencia los niveles en las variables representados por niveles moderados (48.60%) en los asesores financieros de Lima Metropolitana.

**Palabras claves:** comunicación organizacional interna, compromiso organizacional, asesores financieros.

## Abstract

The objective of this study was to study the relationship between internal organizational communication and organizational commitment in financial advisors in Metropolitan Lima, 2022. This basic research was carried out through a non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational study, the sample was made up of 107 financial advisors, through a non-probabilistic sampling. For which the internal organizational communication questionnaires of Gonzales (2018) and organizational commitment of Meyer and Allen adapted by Figueroa (2016) were used, which obtained a Cronbach's Alpha of .96 and .84, respectively. Due to these results obtained through internal consistency, the high reliability of the instruments is demonstrated. Therefore, it is concluded that there is a significant and moderate relationship ( $r=.440$ ;  $p<.01$ ) between internal organizational communication and organizational commitment in the sample studied. Likewise, the levels in the variables represented by moderate levels (48.60%) in the financial advisors of Metropolitan Lima are evidenced.

**Keywords:** internal organizational communication, organizational commitment, financial advisors.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un mundo cada vez más competitivo, tanto a nivel social como organizacional, donde usualmente se tienden a realizar innovaciones de métodos, estrategias de negocio y herramientas de trabajo con la finalidad de lograr un aumento de rentabilidad. Asimismo, actualmente en las empresas se da mayor importancia al factor humano, que tiene como principal característica la comunicación. Es por ello que las organizaciones han ido evolucionando en la transmisión de información hacia sus colaboradores. Por ello, la comunicación interna es un factor fundamental en las relaciones laborales, pues resulta esencial para el logro de resultados positivos. Aunado a la comunicación interna también será necesario el compromiso organizacional, el cual permitiría alcanzar los objetivos comerciales.

En los años 40 se iniciaron los primeros estudios sobre la comunicación en las organizaciones, lo que indica que desde mucho tiempo atrás la comunicación es considerada como una herramienta vital para la construcción de imagen y/o reputación como marca empleadora de una organización. En la actualidad, especialmente durante la pandemia, se ha otorgado mayor importancia a la comunicación con los colaboradores, ya que estamos en un contexto nuevo e incierto, en el que se ha tenido que implementar diversas y nuevas metodologías de trabajo. Por lo tanto, se da inicio a un nuevo impulso al compromiso de los colaboradores hacia sus organizaciones (DIRCOM, 2021).

Los estudios sobre la comunicación organizacional interna y compromiso organizacional han llegado a ser de gran importancia para el campo de la psicología organizacional. Sus aportes han sido importantes, permitiendo una mayor comprensión de la relación entre las dos variables y su influencia en los colaboradores dentro de una organización. Asimismo, estos estudios sugieren que una adecuada comunicación interna sería un factor importante para generar mayor compromiso (Castro y Díaz 2021).

Es por ello que es de suma importancia que las organizaciones puedan identificar tanto la comunicación interna, como el compromiso de sus trabajadores. Porque sabemos que la comunicación puede favorecer el desarrollo humano como también



la autorrealización de los trabajadores, logrando que se motiven y deseen trabajar como equipo y no de forma individual (Fernández, 2010).

Considerando ello, se presentó la interrogante de estudiar ambas variables en asesores financieros. Debido a que en tiempos de pandemia, ellos han sido uno de los sectores que han seguido realizando sus labores cotidianas, teniendo que adaptarse rápidamente a las nuevas normativas y protocolos de seguridad para seguir desarrollando sus funciones. Además de ello, seguir realizando sus labores de forma directa, con menos personal, realizando más horas de trabajo, atendiendo de manera presencial a los clientes; lo cual los dejaba expuesto a mayor riesgo de contagio, por la cantidad de personas que debían atender diariamente con esta constante interacción que se daba y a la vez cumplir con las exigencias de la entidad financiera demostrando de esta forma su compromiso con la empresa. Por todo ello, surge la necesidad de responder la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en asesores financieros de Lima metropolitana, 2022?

Esta investigación fue justificada de manera teórica porque se basa principalmente en registros anteriores. Permitiendo de esta forma, recopilar información para adquirir más conocimiento y elaborar un marco teórico que se respaldaran con teorías, lo cual permitirá incrementar datos específicos de estas dos variables que aún no han sido estudiadas en la población de asesores financieros.

Como parte de la justificación metodológica, se pretendió ser una fuente de información confiable para investigadores que deseen realizar estudios similares en poblaciones del sector financiero. En tal sentido, se podrán utilizar los resultados de este estudio para futuras investigaciones que deseen evaluar la relación entre estas dos variables de estudio.

Por lo antes expuesto, el objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación organizacional interna (variable 1) y el compromiso organizacional (variable 2) en asesores financieros de Lima Metropolitana, 2022.

Además, se tuvo como objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional descendente y la variable 2 en asesores

financieros de Lima Metropolitana; b) identificar la relación entre la comunicación organizacional interna ascendente y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana; c) determinar la relación entre la comunicación organizacional interna horizontal con la variable 2 en la muestra; d) identificar la relación de la comunicación organizacional interna diagonal y la variable 2 en la muestra; e) determinar el nivel de comunicación organizacional interna en asesores financieros de Lima Metropolitana; f) determinar el nivel de compromiso organizacional en asesores financieros de Lima Metropolitana.

Asimismo, se propuso como hipótesis principal, que existe relación entre la comunicación organizacional interna (variable 1) y el compromiso organizacional (variable 2) en asesores financieros de Lima Metropolitana. Al mismo tiempo se plantearon hipótesis específicas: a) Existe relación entre comunicación organizacional descendente y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana; b) existe relación entre la comunicación organizacional ascendente y la variable 2; c) existe relación entre la comunicación organizacional horizontal con la variable 2; d) existe relación entre comunicación organizacional diagonal y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, en 2021, Barrera analizó la comunicación interna y su relación con el clima organizacional dentro de una empresa de alimentos en Colombia. Este estudio fue no experimental, transaccional y correlacional, donde fueron evaluados 284 empleados de una compañía de alimentos en Colombia. Se empleó el formulario GF asesores (adaptado por Di Nardo 2005) de comunicación Interna y el test de clima laboral (Palma 2004). Con sus resultados, se pudo precisar que entre clima organizacional y comunicación interna existe una relación significativa menor a ( $p < 0,05$ ) y una asociación entre sus dimensiones ( $r = 0,576$ ). Se culminó este estudio, detallando que existe influencia de la comunicación sobre el clima en los colaboradores; esto es debido a que el proceso de comunicación permite que los trabajadores se sientan motivados y perciban un buen ambiente trabajo, influyendo de esto modo, a mantenerse más informados respecto a su centro de labor.

Cadena (2021) evaluó a la comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en una cooperativa en Ecuador. Fue un tipo de estudio cuantitativo de alcance correlacional, dado que se utilizó un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población evaluada, fueron 78 empleados de transporte público Ambato, entre ellos estaba el personal administrativo, accionistas y operarios. Se utilizó el test (Portugal 2005) de comunicación organizacional y el formulario Meyer y Allen (1997) de compromiso organizacional. Dentro de los resultados se encontró que existió un nivel alto del 54,27%, nivel medio del 33,3% y nivel bajo de 12,4% que correspondió a la variable de comunicación organizacional; mientras que en la variable de compromiso organizacional se presentó un nivel alto de 50,83%, nivel medio 37,63% y un nivel bajo del 11,53%. Finalmente se determinó que existe correlación media de ( $r = 0,47$ ) entre las dos variables, mientras que al determinar la relación entre el componente de comunicación ascendente y la variable de compromiso, se encontró que existe correlación significativa ( $p < .05$ ) y moderada entre las variables mencionadas ( $r = 0,41$ ). Se concluye con que la comunicación es un aspecto importante para cada colaborador, creando así una competitividad dentro de una empresa. Habría que

decir también, lo necesario que es conocer las necesidades de los colaboradores para reforzar su compromiso y mejorar su rendimiento.

En 2019, Zuñiga realizó un estudio sobre comunicación interna y su influencia en el compromiso organizacional en la florería y regalos La Estación E.I.R.L., en Tacna. Utilizó una metodología básica y un diseño no experimental - transeccional. El cual estuvo conformada por una muestra de 22 colaboradores y se aplicaron dos encuestas desarrolladas específicamente para este estudio. En cuanto a sus resultados se encontró que la comunicación ascendente tuvo un 78,5 % de influencia en la comunicación interna, mientras que la comunicación descendente tuvo una influencia del 54,6 % en la primera variable de estudio. Se concluye explicando la fuerte influencia que tiene la comunicación interna en relación al compromiso organizacional, siendo así lo más importante para obtener una mejor productividad en los empleados.

Espinosa, Cevallos, Sadi, Ancin (2017) realizaron un ensayo sobre la relación entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso laboral en una universidad ecuatoriana. Su estudio fue cuantitativo longitudinal de diseño mixto secuencial con enfoque descriptivo. Se trabajo con una muestra de 156 trabajadores pertenecientes a una universidad de Ecuador. Donde se aplicaron dos instrumentos, el CSQ Downs & Hazen (1977) y el ICES de Karanges (2014). En los resultados se determinó que si existe relación entre ambas variables ( $r=0.69$  y  $p>0.01$ ). Asimismo, se concluyó que respecto a la comunicación de los empleados, ellos experimentan un mayor compromiso cuando se les brinda información adecuada para realizar sus funciones dentro de la empresa. 'Por ello es necesario realizar estrategias que involucren y comprometan a los trabajadores con la organización.

López (2016) estudió el compromiso organizacional, la satisfacción y su relación con la comunicación interna en un Instituto en la ciudad Guayaquil - Ecuador. El estudio presento un enfoque cuantitativo, fue no experimental y tuvo un diseño correlacional – transversal. Donde se evaluaron a 103 empleados entre ellos profesores y personal administrativo de un Instituto de educación Superior. Se aplicaron los cuestionarios de CSQ de Meyer y Allen (1997) y un cuestionario

desarrollado por Downs y Hazen (1977). En los resultados generales se confirmó que las variables se relacionan positivamente, obteniendo un rango de ( $p < .05$ ). De modo que el 75% de la muestra considera que, si en el ambiente de trabajo existe una buena comunicación, también existe un mayor compromiso con la organización. Con ello se concluye, en que debe existir un equilibrio entre la comunicación y el compromiso.

A nivel nacional, los autores:

Paredes (2020) analizó la comunicación interna y compromiso en la gerencia de la municipalidad Provincial de Barranca. Fue una investigación no experimental de diseño correlacional – descriptivo. Que presento una población de 123 trabajadores de la gerencia de desarrollo humano, conformado por el área operativa y administrativa, del cual solo se utilizó una muestra de 94 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos para evaluar a este personal, uno fue el test de compromiso de Meyer y Allen (1993) y otro fue de comunicación interna de Colán (2018). Dentro de los resultados se evidencio la correlación positiva ( $r = .336$ ) y una significancia de ( $p < .05$ ). Encontrando que en la dimensión de comunicación descendente con relación a compromiso hubo una correlación ( $\rho = .578$ ), mientras que en dimensión de comunicación ascendente con relación al compromiso se encontró una correlación ( $\rho = .520$ ), terminando con la relación de la dimensión de comunicación horizontal y compromiso que tuvo una correlación n ( $\rho = .325$ ).

Plasencia (2020) realizó un estudio sobre la comunicación organizacional interna y desempeño laboral en la empresa Menú Express E.I.R.L ubicada en la provincia de Cajamarca. Dicho estudio fue de tipo descriptivo-correlacional y no experimental-transversal, donde se evaluó a 20 colaboradores de la empresa. Se aplico dos cuestionarios, uno fue el de comunicación organizacional interna de Ruth Cruz (2020) y de desempeño laboral de Elsa Llamo y María Vásquez (2020). Se obtuvo como resultado que existe relación entre ambas variables, obteniendo una correlación de ( $r = 0.663$ ) y una significancia de ( $p < .05$ ). Esta investigación concluyendo explicando lo importante que es la comunicación interna y sus diferentes canales de transmisión, ya que influye directamente con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa.

En 2019, Góngora analizó la comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en el centro de educación estatal en Villa el Salvador. Dicha investigación fue correlacional con enfoque cuantitativo y contó con un diseño no experimental. Se evaluaron a 80 docentes de la institución educativa con el test de comunicación interna de Rosalía Guzmán (2014) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), los cuales fueron adaptados por Góngora (2019) para este estudio. Dentro de los resultados se encontró una correlación moderada ( $Rho\ 0,579$ ) entre la comunicación descendente y la variable de compromiso, al igual que entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional ( $Rho\ 0,596$ ), así mismo en la variable de comunicación horizontal con el compromiso, obtuvieron una correlación moderada ( $Rho\ 0,572$ ). Por lo tanto, se concluyó que la comunicación es un factor clave para las organizaciones.

En 2018, Guerrero explicó su teoría sobre compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco Chiclayano. Utilizó la metodología cuantitativa con diseño transversal y observacional, de tipo aplicada. Donde utilizó una muestra conformada por 35 trabajadores de un banco en Chiclayo. a los cuales les aplica el cuestionario CO-Meyer y Allen y obtiene una confiabilidad ( $r=0.824$ ) con una significancia ( $p<.05$ ). Según los resultados encontrados en este estudio, se pudo inferir que todos los integrantes de la agencia estudiada percibieron un compromiso moderado en las 3 dimensiones de esta variable, que detalla lo afectivo, continuo y normativo.

Barral (2018) decidió investigar a la comunicación interna y su relación con el compromiso organizacional en una institución universitaria del distrito de Los Olivos. Se utilizó el método hipotético deductivo y tuvo un nivel descriptiva-correlacional. Dicho estudio fue no experimental y estuvo compuesta por una población de 46 colaboradores, que fueron el personal administrativo de dicha institución. Los instrumentos utilizados, fueron elaborados específicamente para aplicarlos en esta investigación. Por otro lado, en los resultados se evidenció una correlación positiva y moderada ( $r=0.552$ ); y una significancia ( $p<.05$ ). Concluyendo de este modo, que existe relación significativa en las variables estudiadas.

Silva (2017) dentro de su estudio sobre la comunicación organizacional interna y su relación con el compromiso organizacional en una universidad pública en Lima. Se realizó un estudio que conto con una metodología cuantitativa, correlacional de modelo descriptivo y diseño no experimental. Siendo 850 el personal administrativo de la Universidad Nacional Federico Villarreal, evaluado para este estudio. Se les administro la prueba de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997) y la encuesta de comunicación organizacional interna elaborada para dicha investigación. De acuerdo a los resultados encontrado, se confirmó que existe una relación significativa y moderada entre ambas variables de ( $r= 0,448$ ) y el nivel de significancia que fue ( $p<.05$ ). Asimismo, identificó un nivel promedio 46.89% en la comunicación. Se concluyó este estudio, detallando la importancia que tiene la comunicación interna con relación a la proyección y objetivos de una empresa.

Cabrera (2017) realizó una investigación sobre comunicación organizacional interna y clima laboral dentro de la Universidad Nacional de Cajamarca. En él se empleó un método hipotético-deductivo, donde la población fue de 538 trabajadores entre administrativos, operarios y personal CAS; del cual se evaluó una muestra 110 trabajadores pertenecientes al administrativo. Se aplicó un cuestionario desarrollado específicamente para este estudio. Con él se pudo determinar los resultados, donde se encontró que si existía una correlación positiva ( $r=0.527$ ) y una la relación significativa entre las dos variables del 92%, concluyendo que la comunicación organizacional es utiliza como un instrumento para fortalecer el clima laboral dentro de una empresa.

En lo concerniente a las bases teóricas de nuestra investigación, se entiende que la comunicación organizacional es una estrategia vital que tiene por objetivo la administración de manera uniforme y efectiva en una organización para así desarrollar una base sólida entre los integrantes en una empresa (Van Riel, 1997 como se citó en Apolo, Báez, Pauker, & Pasquel, 2017). Asimismo, señalan que la comunicación organizacional es un elemento fundamental y de gestión en el cual presenta como finalidad consolidar y favorecer a la empresa.

Fernández, en el 2010, define la comunicación organizacional interna como el proceso que se desarrolla de manera natural, el cual se caracteriza por la forma de

interacción entre los integrantes de una misma organización. Teniendo como finalidad crear alianzas entre las diferentes áreas que lo componen, con el objetivo de generar integración y unificación.

De la Rosa-Navarro y Carmona-Lavado (2010), señalan que la relación positiva de la comunicación entre líder y colaborador favorece la percepción del individuo hacia su centro laboral, es decir que es fundamental la calidad de la interacción entre ambos y al mismo tiempo genera un mayor compromiso hacia la organización. Adicionalmente a ello repercutirá positivamente en otras variables como el bienestar y clima laboral, lo que también incrementará el compromiso.

En el 2008, Arizcuren explicó que la comunicación organizacional interna es la agrupación de los significados que conforman la relación que se establece entre los individuos y grupos en un centro laboral. Por lo tanto, son procesos vitales que permitirán fortalecer los lazos y generar integración en la organización. En tal sentido presenta cuatro dimensiones: empezando con la comunicación interna ascendente: son los individuos de los puestos operativos o bajos quienes transmiten la comunicación de forma adecuada hacia los de mayor jerarquía. Seguidamente la comunicación interna descendente: se realiza desde los puestos de mayor jerarquía hacia los demás miembros de la organización. Por otro lado, se presenta la comunicación organizacional interna horizontal: se efectúa entre individuos en una misma área. Finalmente, la comunicación interna diagonal: se realiza entre las distintas áreas o niveles en una empresa, es decir no se involucran las mismas responsabilidades.

Castro y Díaz (2021), Señalan que comunicación interna es un agente vital en la organización, debido a la participación continua de sus integrantes y empleando estrategias adecuadas influirá positivamente para generar mayor compromiso en los colaboradores hacia su centro laboral.

Mowday, Porter y Steers (1982) señalaron que el compromiso organizacional se manifiesta mediante la fuerza relativa de identificación en una persona hacia una organización determinada. Por lo tanto, esta identidad presenta comportamientos que son favorables. Debido a ello, los autores presentan cuatro enfoques, los cuales fueron clasificados en: el enfoque afectivo-actitudinal: considerado uno de los



enfoques más representativos con la organización, debido a que en la dimensión afectiva implica los sentimientos y emociones de los individuos. El enfoque instrumental: representada para el individuo mediante un aspecto a nivel psicosocial, es decir que tiene mayor relevancia las recompensas a nivel económico. El enfoque sociológico: el compromiso del colaborador se manifiesta de manera consciente, asimismo está alineado al logro de metas y objetivos de la organización. Finalmente, el enfoque comportamental: pasado los primeros seis meses en una organización, el individuo podrá sentirse libre, con mayor autonomía para decidir, por lo tanto, se mostrará más comprometido hacia la organización.

En 1991, Meyer y Allen definen al compromiso organizacional, como un estado mental. De este modo caracterizado por la disposición que tiene un colaborador hacia su centro de labores, lo que influye en la decisión de permanecer en una organización o dejarla. En tal sentido los autores distribuyen al compromiso en tres dimensiones: 1. Compromiso afectivo: se refiere al lazo psicológico hacia la empresa, es decir el vínculo emocional que se establece entre el individuo y la organización, el cual se manifiesta mediante la identificación con objetivos, valores de su centro laboral y permite que el colaborador contribuya con el logro de metas que tenga una empresa. 2. El compromiso de continuidad: considera a la evaluación que realiza el individuo respecto a los costos asociados, al abandonar su centro laboral. Es decir que existe la posibilidad que se vea forzado a mantener el vínculo laboral, solo si el riesgo de la separación sea alto y/o ante las pocas oportunidades de reinsertarse laboralmente a corto plazo en una nueva organización con las mismas y/o mejores prestaciones. 3. El compromiso normativo: Se basa en la relación que se genera entre el individuo y la organización, cabe mencionar que se manifiesta mediante la lealtad y la obligación. Es decir, se evidencia una responsabilidad moral, por parte del colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización y por ende se sentirá que debe permanecer en la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Se realizó un estudio de tipo básica, ya que se basó en la búsqueda de información para resolver un problema en específico, pero al mismo tiempo se mantiene la información ya existente. (CONCYTEC, 2018)

Fue así, su nivel de investigación correlacional, porque tuvo como objetivo descubrir el grado de asociación o enlaces no causales entre dos o más variables en una población determinada. (Hernández 2013)

##### Diseño de investigación

Dicho estudio se ajustó a un diseño no experimental, por lo que se desarrolló sin dirigir las variables de modo intencional, es decir que esta investigación se ejecutó sin manipular y/o influir en las variables de modo deliberado, sino al contrario, se buscó evaluarlas en su entorno natural, para así analizarlas. (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: comunicación organizacional interna

- **Definición conceptual:** Según Daft y Marcic (2005), la comunicación sirve para transmitir e intercambiar información, estableciendo de esta forma un adecuado flujo de comunicación dentro de la organización.
- **Definición operacional:** La variable fue medida con el formulario de comunicación organizacional interna para la cual se utilizó, la adaptación realizada por Gonzales (2018) en Perú.
- **Dimensiones:** Dicha prueba se distribuyó en cuatro dimensiones:

Comunicación descendente: 7 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)

Comunicación ascendente: 9 ítems (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16)

Comunicación horizontal: 10 ítems (17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26)

Comunicación transversal: 5 ítems (27, 28, 29, 29, 30, 31)

- **Escala de medición:** Fue ordinal tipo Likert de 18 ítems con una puntuación: Nunca =1, casi Nunca =2, a veces si o a veces no =3, casi Siempre =4, siempre =5.

## **Variable 2: compromiso organizacional**

- **Definición conceptual:** De acuerdo con la teoría de Allen y Meyer (1997), es el estado mental caracterizado por la disposición que tiene un colaborador hacia su centro de labores, en el cual se percibe las intenciones que puede tener de permanecer o retirarse en este lugar.
- **Definición operacional:** La variable fue medida por medio del formulario de compromiso organizacional elaborado por Meyer y Allen, para el presente estudio se empleó la adaptación de Figueroa (2016) en Perú.
- **Dimensiones:** Dicha prueba se distribuyó en tres dimensiones:

Compromiso afectivo: 6 ítems (1, 2, 3, 4, 5, 6)

Compromiso de continuidad: 6 ítems (7, 8, 9, 10, 11, 12)

Compromiso normativo: 6 ítems (13, 14, 15, 16, 17, 18)

- **Escala de medición:** Fue ordinal tipo Likert, de 18 ítems con una puntuación: Completamente de acuerdo =7, de acuerdo =6, levemente de acuerdo =5, de acuerdo ni en desacuerdo =4, levemente en desacuerdo =3, en desacuerdo =2, completamente en desacuerdo =1

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

#### **Población**

Lepwoski (2008), definió la población como un grupo de características en común con una secuencia determinada para ser estudiada. Respecto a la población de estudio fueron asesores financieros de diferentes entidades y zonas de Lima Metropolitana entre mujeres y hombres, cuyas edades estaban en el rango de 18 a 50 años.

#### **Criterios de inclusión**

- Mujeres y varones.
- Asesores financieros en el rango de edad de 18 a 50 años.
- Que acepten ser parte del estudio.
- Que trabajen en el sector financiero de Lima Metropolitana.

#### **Criterios de exclusión**

- No ser asesores financieros.
- Menores de 18 años.
- No pertenecer al sector de Lima Metropolitana.
- No haber culminado secundaria completa.

#### **Muestra**

Para la aplicación de los cuestionarios se utilizó una muestra de 107 evaluados, de los cuales el 37.4% fueron de sexo masculino y 62.6% de sexo femenino. Asimismo, se consideró el tiempo de servicio donde el 5.6% cuenta con 2 años de permanencia, el 9.3% son los que tienen 3 años, el 14,0% pertenece 4 años, el 15.9% son los que tiene 1 año dentro de su centro de labor y por último el 55.1% son los que cuentan con 5 años de experiencia en la misma corporación.

## **Muestreo**

Dentro de esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Debido que es la capacidad operativa para el análisis y recolección de información. (Hernández y Mendoza 2018).

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

Respecto a la recaudación de información y la técnica utilizada se administró la encuesta, mediante el cuestionario como instrumento. Dicha técnica es empleada con la finalidad de obtener información referente a los comportamientos, percepciones de una muestra (Arias y Covinos, 2021).

#### **Ficha Técnica**

Nombre:	Escala de Comunicación organizacional interna
Autora:	Nicole Jennifer Gonzales Mego
Año:	2018
Procedencia:	Lima
Objetivo:	Evaluar el nivel de comunicación organizacional interna en sus 4 dimensiones.
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo	10 a 20 minutos
Aplicación:	Adultos
Total de ítems	31

## **Propiedades psicométricas**

Se obtuvo la validez de contenido mediante el juicio de 10 expertos, obteniendo los índices por medio la validez de Aiken  $p > 0.80$  y la prueba Binomial  $p < 0.05$ . Respecto a la confiabilidad por consistencia interna se obtuvo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor de .95. Por consiguiente, se indican que los instrumentos presentan validez y confiabilidad.

## **Ficha técnica**

Nombre:	Escala de Compromiso Organizacional
Autores:	John Meyer y Natalie Allen
Año:	1997
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación y validación:	Figueroa 2016.
Objetivo:	Conocer el nivel y el tipo de Compromiso Organizacional.
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo:	15 a 20 minutos
Aplicación:	Adultos
Total de ítems:	18

## **Propiedades psicométricas**

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del índice de Alfa de Cronbach encontrando un coeficiente de confiabilidad de .79 para el total del cuestionario y la consistencia interna de los factores afectivo, continuidad y normativo, son .85, .79

y .73 respectivamente. Por consiguiente, se indican que los instrumentos presentan validez y confiabilidad.

### **Propiedades psicométricas peruanas**

En el entorno peruano, Figueroa (2016) determinó las propiedades psicométricas del cuestionario, obteniendo una validez del constructo ( $p > 0.62$ ). Respecto a la confiabilidad, por consistencia interna, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de .80. Por consiguiente, se indican que los instrumentos presentan validez y confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Considerando el enfoque cuantitativo de la investigación, se consideró utilizar una encuesta para la recolección de datos. Por lo tanto, se solicitó mediante correo electrónico la autorización de los autores para la aplicación de las pruebas. Una vez que se obtuvo una respuesta positiva por parte de ellos, se procedió con la aplicación de los cuestionarios hacia la muestra, debido a la coyuntura actual se realizaron de manera virtual a través de Google Forms donde se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional y la escala de comunicación organizacional interna. Con ello se gestionó un enlace que se compartió con cada participante de la muestra y a su vez también se les envió un consentimiento informado el cual llenaron con sus datos y firmaron para proceder con la encuesta.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para desarrollar el análisis, los datos recopilados fueron descargados y convertidos en el programa de Microsoft Excel y los cuales fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25. Posteriormente a la recopilación, por medio de la prueba de Shapiro-Wilk se analizó si la distribución fue normal o no normal. De acuerdo a los resultados, se determinaron distribuciones normal y no normal puesto que los valores de significancia en algunos son mayores y otros menores a

$p > 0.5$ . Pero considerando que la mayoría son no paramétricos y dado que el coeficiente de Spearman permite que al menos uno sea no paramétrico, se utilizó dicho coeficiente de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la consideración de los aspectos éticos de esta investigación, se evitó el plagio y/o falsedad; de este modo se respetó la propiedad intelectual de los mencionados autores, citándolos como correspondía dentro de la investigación.

Mientras que, para la recaudación de información, se les hizo firmar un consentimiento a los asesores financieros, en el cual indicaba la confidencialidad de los datos brindados y detallaba para que sería utilizada la información de los cuestionarios aplicados. Todo ello se encontró alineado con el código de ética de psicólogo, donde se estipula la confidencialidad y respeto que debemos tener por los derechos humanos de los participantes de dicha investigación. (Código de Ética Profesional del Psicólogo, 2018)

Por otra parte, en el artículo 26 del código de ética del psicólogo, detalla que la publicación de resultados sobre investigaciones psicológica no debe incurrir en plagio, ni falsificación o algún conflicto de intereses. Es así que en este proyecto de investigación se utilizaron las normas APA que sirvieron para el desarrollo de la fuente bibliográfica, lo cual es un aspecto importante que es utilizado por la Universidad Cesar Vallejo para evitar plagio en la elaboración de la tesis.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

*Pruebas de normalidad por dimensiones de variables.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación organizacional	.968	107	.011
Compromiso organizacional	.994	107	.935
Descendente	.948	107	.000
Ascendente	.973	107	.027
Horizontal	.940	107	.000
Transversal	.953	107	.001
Afectivo	.972	107	.024
Normativo	.986	107	.332
Continuidad	.988	107	.424

*Gl=grado de libertad, Sig=significancia.*

En la tabla 1, se muestra la prueba de normalidad que indica una distribución normal y no normal en los datos evaluados debido a que los valores de significancia en algunos son mayores y otros menores a .05. Sin embargo, dado que la mayoría son no paramétricos, se empleó el coeficiente de Spearman.

**Tabla 2.**

*Correlación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional.*

Correlaciones

		Compromiso organizacional
Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	.440
	Sig. (bilateral)	.000

*Sig=significancia.*

En la tabla 2 se puede apreciar que la significancia es ( $p < .01$ ), de manera directa y moderada ( $r = .440$ ); por lo cual se afirma que existe correlación entre las variables, asimismo se puede rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de esta investigación: “existe relación entre las variables en asesores financieros de Lima Metropolitana”

**Tabla 3.**

*Correlación entre las dimensiones de comunicación organizacional interna y la variable compromiso organizacional.*

Correlaciones

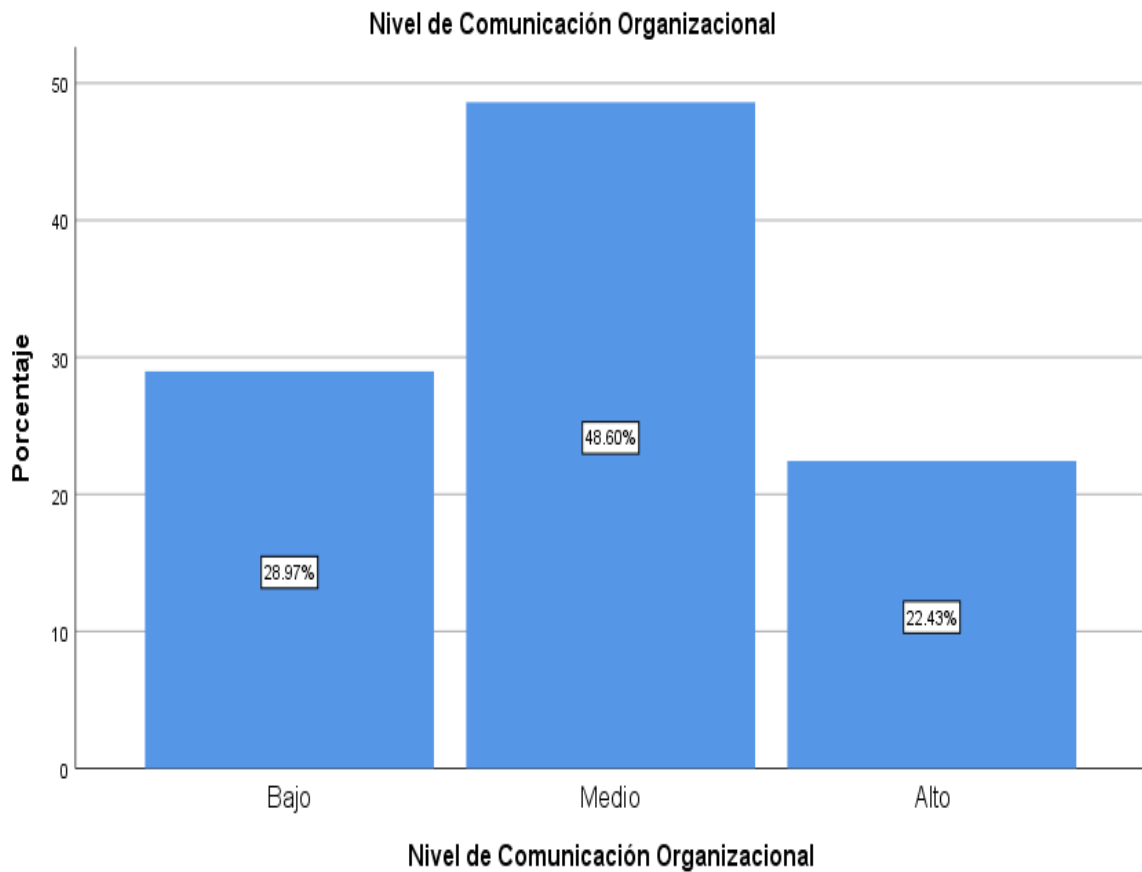
		Descendente	Ascendente	Horizontal	Transversal
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.481	.411	.342	.336
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000

*Sig=significancia.*

En la tabla 3, se muestra que si hay correlación entre la variable comunicación organizacional interna descendente y compromiso organizacional ( $p < .01$ ) siendo directo y moderado ( $r = .481$ ), asimismo se acepta la hipótesis: existe relación entre las variables mencionadas en asesores financieros. Al mismo tiempo se aprecia, que si existe correlación entre la variable comunicación interna ascendente y compromiso organizacional ( $p < .01$ ) siendo directa y moderada ( $r = .411$ ), también se acepta la hipótesis: existe relación entre las variables en asesores financieros. Además, se observa que si existe correlación entre la variable comunicación interna horizontal y compromiso organizacional ( $p < .01$ ) resultando directa y baja ( $r = .342$ ), por lo cual se acepta la hipótesis: existe relación entre las variables en asesores financieros. Por último, se evidencia que si existe correlación en la variable comunicación organizacional interna transversal y compromiso organizacional ( $p < .01$ ) siendo directa y baja ( $r = .336$ ), asimismo se puede aceptar la hipótesis: existe relación entre las variables mencionadas en asesores financieros.

**Figura 1.**

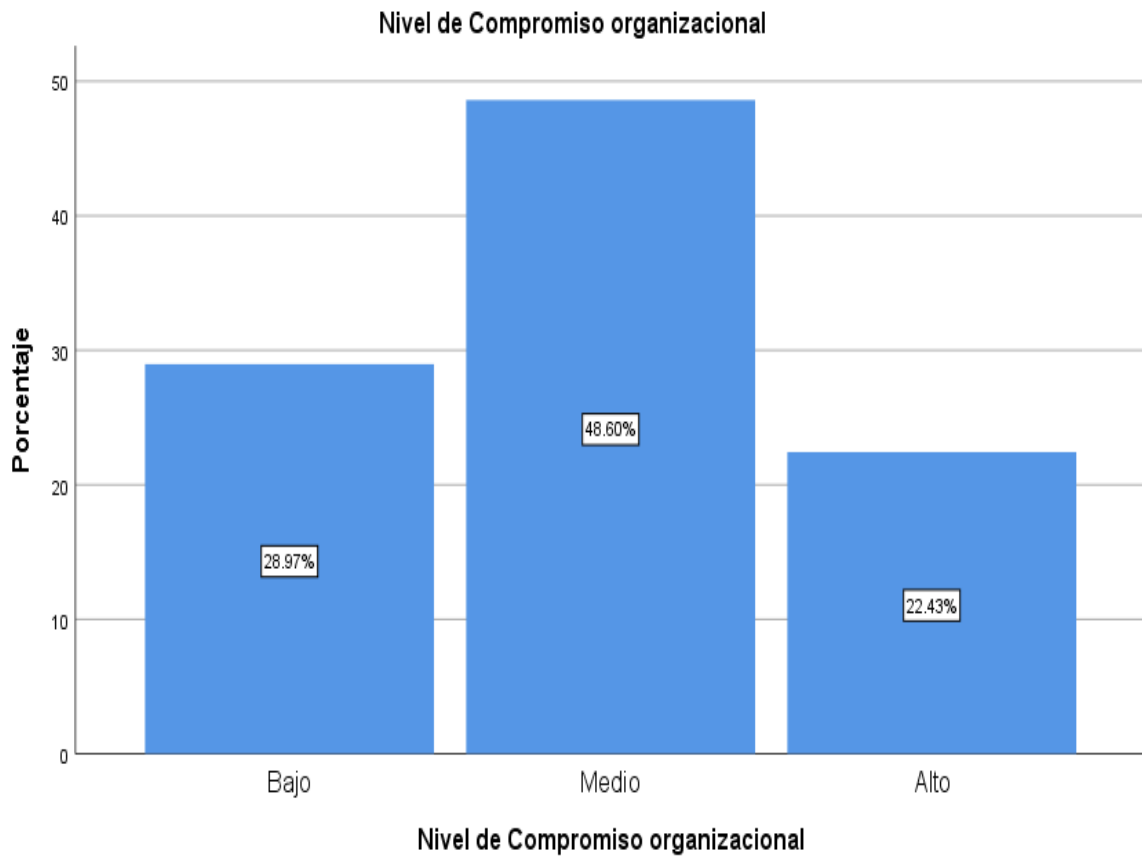
*Nivel de comunicación organizacional en asesores financieros.*



En la figura 1, se observa que un 48.60% de los asesores financieros presentan un nivel medio de comunicación organizacional interna. Seguido de un 28.97% representa un nivel bajo y un 22.43% muestra un nivel alto. Por cual se puede afirmar el nivel que predomina es un nivel promedio de comunicación en la muestra estudiada.

**Figura 2.**

*Nivel de compromiso organizacional en asesores financieros.*



Por otro lado, en la figura 2 se evidencia que el 48.60% de los asesores financieros muestran un nivel medio de compromiso. Mientras que el 28.97% presentaron un nivel bajo y quedando con el 22.43% como nivel alto. Por lo tanto, se afirma que el nivel que predomina se encuentra a nivel promedio en la muestra investigada.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se obtuvo los resultados por medio de los cuestionarios de comunicación organizacional interna de Gonzales y compromiso organizacional de Meyer y Allen, los cuales obtuvieron un Alfa de Cronbach .96 y .84, respectivamente. Debido a estos resultados obtenidos por medio de consistencia interna se demuestra la confiabilidad alta en las pruebas.

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en una muestra de 107 asesores financieros, determinando que existe una correlación moderada y directa ( $r=.440$ ;  $p<.01$ ). De igual forma Silva en el 2017, encontró relación moderada directa y significativa entre ambas variables ( $\rho .492$ ) utilizando el instrumento de Meyer y Allen. Sin embargo, se presenta diferencias respecto a la muestra la cual fue 850 personal administrativo y en cuanto al instrumento de comunicación hizo uso de Downs y Hazen Csq (communication satisfaction questionnaire), a pesar de ello podemos deducir que al estudiar ambas variables en diferentes muestras e instrumento existe correlación positiva, lo cual nos indica que la comunicación contribuye directamente al compromiso. Así mismo esto respalda la teoría Castro y Díaz (2021), quienes señalan a la comunicación interna como un factor fundamental y aplicar estrategias adecuadas en una organización influye en el compromiso.

Como primer objetivo específico en la presente investigación, se determinó la relación entre el componente la variable comunicación interna ascendente y compromiso organizacional de forma directa y moderada ( $r=.411$ ;  $p<.01$ ). Asimismo, encontramos similitudes con el estudio de Góngora en el 2020 determina que existe relación entre el componente de comunicación interna ascendente y compromiso, encontrando que existe correlación entre las variables mencionadas siendo directa y moderada ( $r=0,59$ ;  $p<.01$ ), además utilizo la prueba Compromiso de Meyer y Allen. Pero se presentan diferencias en la muestra se evaluaron a docentes de un centro de educación público y utilizo el cuestionario de Comunicación de Navarro (2018) adaptado por Góngora (2019). No obstante, es importante indicar que, al estudiar las variables mencionadas en distintas muestras,

se infiere que la comunicación ascendente tiene un vínculo directamente en el compromiso. Así mismo presenta semejanza con la teoría de Apolo, Báez, Pauker, & Pasquel (2017), señalan que la administración de manera uniforme y efectiva de la comunicación va a desarrollar bases sólidas entre los integrantes y líderes, lo cual origina un mayor compromiso para favorecer a la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico, existe correlación entre la comunicación organizacional interna descendente y la variable compromiso organizacional, identificándose una correlación moderada y directa ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ). Estos resultados son semejantes a la investigación de Cadena (2021), quien concluye que existe relación positiva y moderada ( $r=.47$ ;  $p<.01$ ), entre la dimensión descendente y el compromiso. Sin embargo, se presentan diferencias en el instrumento utilizado en comunicación el cual fue el de Portugal (2005). A pesar de ello podemos deducir que la comunicación de la alta dirección hacia los colaboradores de un centro laboral influye de manera positiva en el compromiso, en tal sentido coincide a nivel teórico con De la Rosa-Navarro y Carmona-Lavado (2010), quienes señalan que la comunicación adecuada entre el líder y colaborador favorece en la percepción del individuo hacia su centro laboral, por tanto es fundamente la calidad de interacción entre líder-colaborador lo cual genera un mayor compromiso.

Respecto al tercer objetivo específico, existe correlación entre la variable comunicación interna horizontal y compromiso organizacional siendo directa y baja ( $r=.342$ ;  $p<.01$ ). En la investigación de Cadena en el 2021, también encontró que existe relación entre el componente comunicación interna horizontal y compromiso organizacional siendo esta directa y baja ( $r=0,31$ ;  $p<.05$ ). No obstante, se presentan excepciones respecto al instrumento de comunicación Portugal (2005) y que el estudio tuvo como muestra una cooperativa de transporte público en Ecuador. Sin embargo, podemos deducir al estudiar ambas variables existe relación positiva. Esto coincide con la teoría de Arizcuren (2018), determina que la comunicación entre los colaboradores ubicados en una misma área genera unificación y coordinación, lo cual aumenta el compromiso y se crea un ambiente laboral positivo.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se encontró que si existe correlación en la variable comunicación organizacional interna transversal y compromiso organizacional siendo directa y baja ( $r = .33$ ;  $p < .01$ ). De igual forma en su teoría Fernández en el 2010, señala que la comunicación entre las diferentes áreas de una organización establece alianzas teniendo como objetivo generar integración y por lo tanto mayor compromiso.

Respecto al quinto objetivo específico identificar el nivel de la comunicación organizacional interna, en la presente investigación se determinó que la muestra en su totalidad estuvo compuesta por niveles moderados 48.60%. Esto presenta similitud con el estudio de Silva (2017), donde encuentra el 46.89% en su muestra representada por niveles moderados en la comunicación organizacional interna. No obstante, se muestra diferencias respecto a las muestras estudiadas, podemos deducir que el nivel moderado está representado en mayor cantidad por asesores financieros, el estudio por Silva estuvo conformado por personal administrativo de una Universidad pública. Esto coincide con la teoría de Arizcuren (2018), define a la comunicación organizacional interna es la agrupación de significados que integran la conexión que se establece entre los trabajadores que conforman un centro laboral. Por lo tanto, son procesos vitales que permitirán fortalecer los lazos y generar integración en la organización.

Finalmente, el sexto objetivo específico identificar el nivel de compromiso organizacional, obtuvimos como resultados sobre la muestra en su totalidad estuvo compuesta por niveles moderados 48.60%. De la misma manera Paredes (2021) en su investigación presentó niveles moderados 45.74% respecto al compromiso organizacional, también administro el mismo instrumento de Meyer y Allen para esta variable. Sin embargo, presento diferencias en las muestras investigadas. El compromiso organizacional según Mowday, Porter y Steers (1982), se manifiesta mediante la fuerza relativa de identificación en una persona hacia una organización determinada. Por lo tanto, esta identidad presenta comportamientos que son favorables.



## VI. CONCLUSIONES

Finalmente, al realizar el análisis en esta investigación, nos permite presentar las siguientes conclusiones:

1. Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el Compromiso organizacional en asesores financieros de Lima Metropolitana, siendo directa y moderada ( $r=.44$ ;  $p<.01$ ).
2. Existe relación entre comunicación organizacional descendente con el compromiso en asesores financieros de Lima Metropolitana, siendo directa y moderada ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ).
3. Existe relación entre la comunicación organizacional ascendente con el compromiso en asesores financieros de Lima Metropolitana, siendo de forma directa y moderada ( $r=.41$ ;  $p<.01$ ).
4. Existe relación entre comunicación organizacional horizontal con el compromiso en asesores financieros de Lima Metropolitana, resultando de manera directa y baja ( $r=.34$ ;  $p<.01$ ).
5. Existe relación entre comunicación organizacional transversal con el compromiso en asesores financieros de Lima Metropolitana, resultando de manera directa y baja ( $r=.33$ ;  $p<.01$ ).
6. El nivel de comunicación organizacional interna en asesores financieros de Lima Metropolitana tuvo como resultado un nivel moderado de 48.6%.
7. El nivel de compromiso organizacional en asesores financieros de Lima Metropolitana tuvo como resultado un nivel moderado de 48.6%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda realizar un estudio que pueda incluir asesores de provincias, para así identificar si existen diferencias de acuerdo con la ubicación demográfica.

**SEGUNDA:** Se sugiere utilizar otros instrumentos para analizar la relación sobre comunicación interna y el compromiso organizacional asesores financieros, ya que es una población con menos estudios realizados.

**TERCERA:** Se recomienda realizar investigaciones específicas donde se tome en cuenta y se profundice cada una de las dimensiones, de las variables de comunicación interna y la de compromiso organizacional.

**CUARTA:** Incentivar a los asesores financieros en poner mayor énfasis en temas de comunicación y compromiso organizacional, ya sea con un plan estratégico u otras técnicas adecuadas para el beneficio de todos los empleados y que sea evaluada constantemente para obtener resultados satisfactorios.

**QUINTO:** Se recomienda a las entidades financieras de esta investigación, diseñar nuevos canales de comunicación donde se revisen las ideas y necesidades de los colaboradores, de esta forma refuerzan el compromiso con ellos porque sentirán que son escuchados por su empresa empleadora.

## REFERENCIAS

- Apolo, D., Báez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 521 a 539. Obtenido de Revista Latina de Comunicación Social – Páginas 521 a 539.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arizcuren, A. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Obtenido de <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Asociación de Directivos de la Comunicación. (2021). *Manual de Comunicación interna*. Obtenido de [https://www.academia.edu/45290401/Manual\\_de\\_Comunicaci%C3%B3n\\_Interna](https://www.academia.edu/45290401/Manual_de_Comunicaci%C3%B3n_Interna)
- Barrera Demares, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Bendezú Tarazona, S. S. (2016). *La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4942>
- Cabrera Rosell, L. A. (2017). *La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la universidad de la nacional de Cajamarca*. Obtenido de <https://1library.co/document/yd74nl1y-comunicacion-organizacional-relacion-personal-administrativo-universidad-nacional-cajamarca.html>
- Cadena Herrera, C. A. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de*

Ambato. Obtenido de  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3344>

Castro Martinez, A., & Diaz Morilla, P. (2020). *Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/342064570\\_Comunicacion\\_interna\\_y\\_gestion\\_de\\_bienestar\\_y\\_felicidad\\_en\\_la\\_empresa\\_espanola](https://www.researchgate.net/publication/342064570_Comunicacion_interna_y_gestion_de_bienestar_y_felicidad_en_la_empresa_espanola)

Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica*. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf?msclkid=23fbcd4ec0fa11ec92c7bac3ea092675](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf?msclkid=23fbcd4ec0fa11ec92c7bac3ea092675)

*Código de Ética Profesional del Psicólogo*. (2018) Código de ética y deontología por el colegio del psicólogo del Perú. Lima, Perú.

[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Daft, R & Marcic, D. (2005). *Introducción a la Administración*. 4a ed. México: México D. F.: Cengage Learning

D., A., V., B., L., P., & G., P. (2017). *Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica*”. *Revista Latina de Comunicación Social*.

De la rosa Navarro, D., & Carmona Lavado, A. (2010). *Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización*. *Universia Business Review*, (26),112-132. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43315587006>

Fernandez, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo.

Góngora Labajos, Nardi. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador*.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43436/G%c3%b3ngora\\_LNDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43436/G%c3%b3ngora_LNDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerrero Maldonado, P. A. (2018). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1635>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista. (2014). *Capítulo III Marco Metodológico*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094671/cap03.pdf>

Huamán Oré, R. A. (2019). *Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226 Sol de Vitarte del distrito de Ate – Lima*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32376>

Lopez Proaño, H. P. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1054/1/Tesis1224LOPr.pdf>

Mendoza, C., & Hernandez, R. (2018). *Metología de La Investigación*.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. *Journal of applied psychology*.

Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human resource management review*.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. California Academic Press.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). *The measurement of Organizational Commitment. Journal of Vocational Behavior* Obtenido de <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA057377.pdf>.

Paredes, E. G. (2021). *La comunicacion interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad provincial de Barranca.* Obtenido de <file:///C:/Users/ALLISON/Downloads/EDITH%20GLORIA%20JOSEFINA%20OPAREDES%20RODRIGUEZ.pdf>

Plasencia Del Sagrario.Y.(2020) *Comunicación Organizacional Interna Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Menú Express E.I.R.L De Cajamarca, 2020*

*Plasencia Fernandez Ysabel Del Sagrario.pdf (upn.edu.pe)*

Silva Aroni, H. F. (2017). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva\\_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wills Espinosa, N., Cevallos Icaza, M., Sadi, G., & Ancín Adell, I. (2017). *La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana.* Obtenido de <https://ojs.austral.edu.ar//index.php/australcomunicacion/article/view/182/212>

Zuñiga Lay, S. Y. (2019). *Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna.* Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1357>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Consistencia

OBJETIVOS	VARIABLES		HIPÓTESIS	MÉTODO
General	Dimensiones	Ítems	Principal	
Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en Asesores financieros de Lima Metropolitana, 2022.	<b>Questionario Comunicación Organizacional Interna</b>		Existe relación entre la (variable 1) comunicación organizacional interna y la (variable 2) compromiso organizacional en asesores financieros de Lima Metropolitana	Diseño: Psicométrico y correlacional
	Comunicación Descendente	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7		
	Comunicación Ascendente	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		
	Comunicación Horizontal	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26		
Específicos a) Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional ascendente y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana. b) Identificar la relación entre la comunicación organizacional interna descendente y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana. c) Determinar la relación comunicación organizacional interna horizontal con la variable 2 en la muestra. d) Identificar la relación de comunicación organizacional interna diagonal y la variable 2 en la muestra. e) Determinar la relación entre la variable 1 y el compromiso organizacional afectivo en asesores financieros de Lima Metropolitana.	Comunicación Transversal	27, 28, 29, 30, 31	Específicos Existe relación entre comunicación organizacional ascendente y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana. existe relación entre comunicación organizacional descendente con la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana. existe relación entre comunicación organizacional horizontal con la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana. d) existe relación entre comunicación organizacional diagonal y la variable 2 en asesores financieros de Lima Metropolitana.	Nivel: Comparativo Muestra: n=968 Instrumento: CCO
	<b>Questionario Compromiso Organizacional</b>			Diseño: No experimental y transversal
	Compromiso Afectivo	1, 2, 3, 4, 5, 6		
	Compromiso de Continuidad	7, 8, 9, 10, 11, 12		Nivel: Descriptivo - Comparativo
	Compromiso Normativo	13, 14, 15, 16, 17, 18		Muestra: n=115 Instrumento: CCO

## ANEXO 2:

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA	BAREMOS	INVERSOS*
<b>Comunicación Organizacional Interna</b>	Es un conjunto de características que determinan la relación entre los colaboradores y grupos dentro de la organización (Gonzales J. 2018).	Descendente	Se efectúa desde los altos mandos a los demás miembros de la organización.	Reconocimiento de su jefe inmediato. Percepción del liderazgo para el soporte de sus funciones.	1 - 7	(1) Nunca		No presenta
			Ascendente	Los colaboradores o mandos bajos transmitan dicha comunicación de manera oportuna a los altos mandos.	Grado de comunicación con su líder inmediato. Nivel de retroalimentación con su jefe. Percepción de su líder ante dificultades.	8 - 16	(2) Casi Nunca (3) A veces si o a veces no	
		Horizontal	Se realiza entre los colaboradores de una misma área.	Grado de comunicación entre pares. Percepción del ambiente laboral entre pares.	17- 26	(4) Casi Siempre	Media 123 - 140	
			Se realiza en diferentes niveles o áreas en la organización, ya no implica tener las mismas responsabilidades.	Acceso a la comunicación hacia otras áreas. Tipo de comunicación entre diversas áreas de trabajo.	27 -31	(5) Siempre. Escala de Tipo Ordinal.	Alto ≥ 141	
		Diagonal						
<b>Compromiso Organizacional</b>	De acuerdo a la teoría de Allen y Meyer (1997), es el estado mental caracterizado por la disposición que tiene un colaborador hacia su centro de labores, en el cual se percibe las intenciones que puede tener de permanecer o retirarse en este lugar.	Afectivo	Se refiere al apego emocional hacia la organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo.	Grado de satisfacción por permanencia. Sentimiento de pertenencia hacia la organización.	1 - 6	(1) Completamente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Levemente de acuerdo	Bajo 0-75	3,4,5, 13
			Necesidad del trabajador de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de abandonarlo.	Grado de motivación interna por pertenecer a una organización. Sentimiento de obligación y/o deber hacia la organización.	7 - 12	(4) Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (5) Levemente en desacuerdo	Promedio 76-98	
		Normativo	Relación desarrollada entre el trabajador y la empresa basada en la lealtad y la obligación.	Necesidad de pertenecer a una organización.	13 - 18 Escala de Tipo Ordinal.	(6) En desacuerdo (7) Completamente en desacuerdo	Alto 99-126	



## ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA

#### INSTRUCCIONES:

Indicaciones: La presente escala es para que se pueda mejorar aspectos de su área de trabajo.

Lea con atención el contenido de cada pregunta y marca con un aspa (X) una de las cinco alternativas de respuesta relacionado con su área de trabajo, No hay respuestas buenas o malas.

Lo importante es que sea sincero(a) al responder.

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces si A veces no	Casi siempre	Siempre
1	Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo.					
2	Su jefe emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted.					
3	Las indicaciones brindadas por su jefe son claras.					
4	Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe para realizar efectivamente su trabajo.					
5	Existe adecuada retroalimentación del jefe de área a los integrantes.					
6	Su jefe les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida.					
7	Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
8	Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
9	Recibe información oportuna de su jefe sobre su desempeño laboral.					
10	Mantiene una buena comunicación con su jefe.					
11	Cuanto tiene dudas, lo consulta con su jefe.					
12	Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe.					
13	Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas.					
14	Considera que los comentarios y sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta.					
15	Puede confiar sus problemas personales a su jefe.					
16	Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes.					
17	La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas.					
18	Considera que, en su área de trabajo, la comunicación facilita la coordinación.					
19	Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo.					
20	La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida.					
21	Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna.					
22	Existe un clima de confianza entre los compañeros de su área.					
23	En el área de trabajo se comparte información.					
24	Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo.					
25	Entre las áreas de trabajo realizan un trabajo coordinado.					
26	La información que se emite entre otras áreas es organizada.					
27	Existe apoyo mutuo entre diferentes áreas de trabajo.					
28	Existe adecuada integración entre todas las áreas de trabajo.					
29	Es fácil contactarse con otras áreas de su trabajo.					
30	Consideras que entre los jefes de área se comparte información clara.					
31	La coordinación de actividades con otras áreas de trabajo es fluida.					

## CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero. **La escala de siete puntos es la siguiente:**

AFIRMACIONES	PUNTAJE
Totalmente de Acuerdo (TDA)	7
De Acuerdo (DA)	6
Levemente de Acuerdo (LA)	5
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (NA / ND)	4
Levemente en Desacuerdo (LD)	3
En Desacuerdo (ED)	2
Totalmente en Desacuerdo (ED)	1

	TED	ED	LD	NA/ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

## ANEXO 4: Autorización de los Instrumentos

----- Forwarded message -----

De: Cesar Figueroa de la Peña <fygue23@gmail.com>

Date: jue, 18 mar 2021 a la(s) 18:20

Subject: Re: AUTORIZACION-Cuestionado de Compromiso Organizacional

To: Karla Diaz <kdlbu.kd@gmail.com>

Buen día Karla, que gusto poder enterarme que mi tesis pueda ser usada en otras investigaciones, es todo un honor y alegría brindarte la autorización para que hagas uso de la adaptación que realice a la prueba de compromiso Organizacional de Meyer y Allen, espero sea de tu total utilidad para tu investigación y puedas graduarte con todos los honores.

Sin más me despido, éxitos en todo y Dios te Bendiga.

El dom, 7 mar 2021 a las 23:13, Karla Diaz (<kdlbu.kd@gmail.com>) escribió:

Estimado Sr.Cesar Figueroa.

Mi nombre es Karla Diaz, estoy realizando mi Tesis en la Universidad César Vallejo, el presente correo es para solicitar por favor la autorización del cuestionario que usted adapto en Perú Cuestionado de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, con la finalidad de obtener datos para mi investigación.

Espero su gentil apoyo.

Gracias,

Quedo atenta

*César Augusto Figueroa De la Peña*

*Cel. 977789692*

*Psicologo y Facilitador Grupal*

*Animador y Maestro de Ceremonia.*

## Cuestionado de Comunicación Organizacional Interna

**Nicole Jennifer Gonzales Mego** <nicogonzales.mego@gmail.com>

dom, 7 mar 2021, 15:05

para mí ▾

Buenas Tardes,

Estimada Estudiante encantada de poder darte la autorización pertinente para el uso del Instrumento creado por mí persona agradezco el uso y autorizo el uso.

Te adjunto mis datos:

Nicole Gonzales Mego

Cel: 993031488.

Para mayor contacto.

Saludos.

## ANEXO 5:

### Confiabilidad de los instrumentos ( $\alpha$ )

#### *Estadísticas de fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	31

---

#### *Estadísticas de fiabilidad*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	18

---

## ANEXO 6:

### Tabla de caracterización de la muestra

En la siguiente tabla se midieron datos sociodemográficos de la población, que fueron: Sexo, edad, estado civil y grado de instrucción. En los cuales se detalló la frecuencia (f) y la representación porcentual (%).

		Nº personas	% de la muestra
Sexo	Masculino	40	37.4 %
	Femenino	67	62.6 %
Edad	18 – 22 años	5	4.7 %
	23 – 27 años	32	29.9%
	28 – 32 años	44	41.1 %
	33 – 37 años	15	14.0 %
	38 – 42 años	7	6.5 %
	43 – 50 años	4	3.7 %
Estado Civil	Soltero(a)	86	80.4 %
	Casado(a)	16	15.0 %
	Divorciado(a)	5	4.7 %
	Viudo(a)	0	0.0 %
Grado de Instrucción	Secundaria Completa	1	0.9 %
	Técnico Incompleto	6	5.6 %
	Técnico Completo	21	19.6 %
	Universitario Incompleto	18	16.8 %
	Universitario Completo	42	39.3 %
	Post-grado	19	17.8 %

Dentro de esta tabla podemos ver el detalle del sector que se encuentra la población de Lima Metropolitana y también se detalla el tiempo de servicio de la muestra evaluada. En los cuales se detalló la frecuencia (f) y la representación porcentual (%).

		Nº personas	% de la muestra
Sector	Lima Centro	19	17.8%
	Lima Norte	42	39.3%
	Lima Oeste	11	10.3%
	Lima Sur	13	12.1%
	Lima Este	22	20.6%

		Nº personas	% de la muestra
Tiempo de servicio	1 año	17	15.9%
	2 años	6	5.6%
	3 años	10	9.3%
	4 años	15	14.0%
	5 años	59	55.1%

## ANEXO 7:

### Consentimiento informado para resolver la encuesta online.



### Declaración de consentimiento para la aplicación de la encuesta

Estimado(a) Sr(a):

Reciba un cordial saludo, las investigadoras Allison Lagos y Karla Díaz, en la actualidad se encuentran realizando su tesis. Por ello a continuación presentan un documento el cual tiene como propósito, informar sobre su investigación que se titula “**Comunicación organizacional interna y compromiso en asesores financieros de Lima Metropolitana, 2022**” El propósito de esta investigación es determinar la relación que existe entre estas dos variables.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, sus datos serán tabulados de forma confidencial para la investigación y no se podrán identificar con ninguna persona en particular. Considerar que esta información sólo será utilizada para la elaboración de artículos y fines académicos, conservados por cinco años contados desde la publicación de los resultados.

Gracias por su participación.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre y Apellidos:**

**Fecha:**

---

Firma del participante