

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades**

**Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU RELACIÓN  
CON EL COMPROMISO LABORAL EN LOS TRABAJADORES  
DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN  
Y ESTADO CIVIL, AREQUIPA, 2023**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Ana Gissel Rendón Delgado**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ESPECIALIDAD  
DE PERIODISMO Y RELACIONES PÚBLICAS**

**TACNA - PERÚ**

**2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TESIS**

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU RELACIÓN**

**CON EL COMPROMISO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL**

**REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL,**

**AREQUIPA, 2023**

Tesis sustentada y aprobada el 29 de enero del 2024, ante el siguiente jurado:

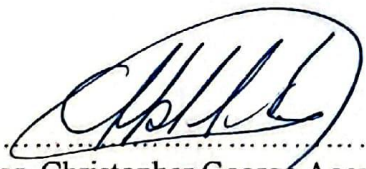
**PRESIDENTE:**

  
.....  
Dr. Pascual Senón Puma Estaca

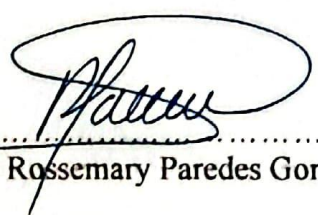
**SECRETARIO:**

  
.....  
Mgr. Edgard Hugo Ramirez Fernández

**MIEMBRO:**

  
.....  
Mgr. Christopher George Acevedo Velazco

**ASESOR:**

  
.....  
Mgr. Rossemmary Paredes Gonzales

## CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Mgr. ROSSEMARY PAREDES GONZALES** en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 5788-2022- FECH-UNJBG, de la tesis titulada:

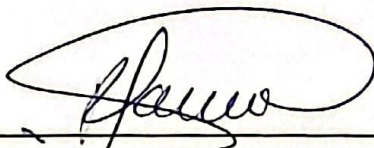
**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL, AREQUIPA, 2023.**

Presentada por la Bachiller Ana Gissel Rendón Delgado para optar el título profesional de **LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ESPECIALIDAD DE PERIODISMO Y RELACIONES PÚBLICAS.**

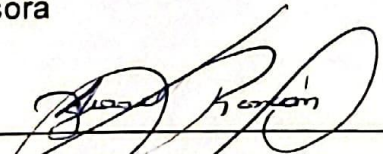
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 10%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la ESCALA DE SIMILITUD de la tesis, está de acuerdo a la **SIMILITUD BAJA: PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del título.

  
\_\_\_\_\_  
Mgr. Rossemmary Paredes Gonzales  
DNI: 41537679  
Asesora



  
\_\_\_\_\_  
Bach: Ana Gissel Rendón Delgado  
DNI: 41259595



Tesista

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por guiar siempre mis pasos y por haberme regalado la dicha de haber tenido una familia maravillosa y unos padres ejemplares.

A mis padres, Carlos Víctor Rendón Castillo y Ruth Adela Delgado Herrera, quienes siempre fueron mi ejemplo a seguir y mi orgullo, por su apoyo incondicional y sacrificios constantes, y que a pesar de las adversidades siempre supieron sacarnos adelante y a los que estoy profundamente agradecida y a los que amo con todo mi corazón.

Y a todas aquellas personas que siempre confiaron en mí y estuvieron en los momentos más difíciles e importantes de mi vida dándome su cariño y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, les agradezco a mis padres que siempre han sido mi modelo a seguir y que me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su amor me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Le agradezco muy profundamente a mi asesor externo por su apoyo, dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a la culminación de la presente tesis.

Por último, agradecer a la Universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título. Agradezco a cada profesor por su trabajo y por su gestión, sin lo cual no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	3
1.1. Descripción del problema .....	3
1.2. Formulación del problema .....	8
1.3. Justificación de la investigación .....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo general .....	9
1.4.2. Objetivos específicos .....	9
1.5. Hipótesis.....	10
1.5.1. Hipótesis general.....	10
1.5.2. Hipótesis específicas.....	10
1.6. Operacionalización de variables .....	11
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes de investigación .....	14
2.1. 1. Antecedentes nacionales .....	14
2.1. 2. Antecedentes internacionales.....	17
2.2. Bases teóricas científicas .....	18

2.2.1. Comunicación interna de la organización .....	18
2.2.2. Teoría del compromiso laboral .....	22
2.3. Bases conceptuales o referenciales .....	26
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	28
3.2. Diseño de investigación .....	28
3.3. Población y muestra .....	29
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	29
CAPÍTULO IV .....	35
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	35
4.1. Presentación .....	35
4.2. Análisis e interpretación de resultados.....	36
4.3. Contrastación de las hipótesis .....	44
4.3. 1. Verificación de las hipótesis específicas.....	44
4.3. 2. Verificación de la hipótesis general .....	47
CAPÍTULO V .....	48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS .....	48
5.1. Discusión.....	48
CONCLUSIONES .....	50
RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Nivel de comunicación organizacional interna</i> .....	36
Tabla 2 <i>Nivel de la comunicación ascendente</i> .....	37
Tabla 3 <i>Nivel de la comunicación descendente</i> .....	38
Tabla 4 <i>Nivel de la comunicación horizontal</i> .....	39
Tabla 5 <i>Nivel del Compromiso laboral</i> .....	40
Tabla 6 <i>Nivel de compromiso afectivo</i> .....	41
Tabla 7 <i>Nivel de Compromiso Continuidad</i> .....	42
Tabla 8 <i>Nivel de compromiso normativo</i> .....	43
Tabla 9 <i>Comprobación hipótesis específica 1</i> .....	44
Tabla 10 <i>Comprobación de hipótesis específica 2</i> .....	45
Tabla 11 <i>Comprobación de hipótesis específica 3</i> .....	46
Tabla 12 <i>Comprobación hipótesis general</i> .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Nivel de la comunicación organizacional interna</i> .....	36
Figura 2 <i>Nivel de la comunicación ascendente</i> .....	37
Figura 3 <i>Nivel de la comunicación descendente</i> .....	38
Figura 4 <i>Nivel de la comunicación horizontal</i> .....	39
Figura 5 <i>Nivel del compromiso laboral</i> .....	40
Figura 6 <i>Nivel de compromiso afectivo</i> .....	41
Figura 7 <i>Nivel de compromiso continuidad</i> .....	42
Figura 8 <i>Nivel de compromiso normativo</i> .....	43

## RESUMEN

Se realizó la investigación con el objetivo general de determinar el nivel de relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC, Arequipa. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es básica o fundamental, el diseño es no experimental, cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional. La población está conformada por todos los trabajadores de la sede central de RENIEC de Arequipa (83 trabajadores) y a quienes se les aplicó el cuestionario de Evaluación del Compromiso con el trabajo (Autores: Meyer y Allen (1991, adaptado por Larico, 2019) y el Cuestionario de comunicación interna de la organización (Autor: Portugal, 2005, adaptado por: Churata 2019). Para comprobar la hipótesis general se realiza el proceso de correlación de Spearman para reconocer la asociación o relación entre las variables en estudio. Respecto a los resultados, se comprobó que existe correlación positiva alta entre la comunicación interna de la organización y el nivel de compromiso con el trabajo de los trabajadores de RENIEC de Arequipa ( $\rho$  de Spearman = 0,315 y sig. bilateral = 0,004). Asimismo, se encontró que el 33,73% se halla en el nivel bajo; el 49,40% se ubica en el nivel moderado, y el 16,87% se ubica en el nivel alto respecto a la comunicación organizacional interna. Como conclusión principal se demostró que existe una correlación positiva baja significativa al nivel de 0.01 bilateral.

*Palabras clave:* comunicación interna de la organización, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal y compromiso con el trabajo

## ABSTRACT

The research was carried out with the general objective of determining the level of relationship between internal organizational communication and work commitment in the workers of RENIEC, Arequipa. Regarding the methodology, the type of research is basic or fundamental, the design is non-experimental, quantitative, descriptive, transversal and correlational. The population is made up of all the workers at the RENIEC headquarters in Arequipa (83 workers) and to whom the Work Commitment Evaluation questionnaire was applied (Authors: Meyer and Allen (1991, adapted by Larico, 2019) and the Organization's Internal Communication Questionnaire (Author: Portugal, 2005, adapted by: Churata 2019). To test the general hypothesis, the Spearman correlation process is carried out to recognize the association or relationship between the variables under study. Regarding the Results, it was found that there is a high positive correlation between the internal communication of the organization and the level of commitment to the work of the RENIEC workers of Arequipa (Spearman's  $\rho = 0.315$  and bilateral sig. = 0.004). Likewise, it was found that 33.73% are at the low level, 49.40% are at the moderate level, and 16.87% are at the high level with respect to internal organizational communication. As the main conclusion, it was demonstrated that there is a low positive correlation significant at the two-sided 0.01 level.

Keywords: internal communication of the organization, downward communication, upward communication, horizontal communication and commitment to work

## INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional es aquella comunicación que se produce en el interior de una organización, sea pública o privada, y en la cual se difunde mensajes, contenidos, principios o políticas de la organización, con el objetivo de fortalecer relaciones entre distintos segmentos de la organización y también promover una imagen institucional. La comunicación interna de la organización es aquella que se da al interior de las organizaciones y hay que diferenciarla de la comunicación organizacional externa y que hasta hace unos años se conocía como relaciones públicas, y en la cual la organización desarrollaba sus procesos de comunicación hacia agentes externos o la opinión pública generalmente.

Cuando la comunicación de la organización envía mensajes claros, directos y coherentes facilita muchas otras consecuencias organizacionales, tales como: la productividad, la calidad en la atención, la reducción de conflictos, una mejora en las relaciones humanas, un clima organizacional adecuado y también fortalece el compromiso con el trabajo. Por lo tanto, es necesario tener presente que la comunicación interna de la organización se desarrolla de manera formal e informal, y además, se puede dar de manera ascendente (de abajo hacia arriba) descendente (de arriba hacia abajo) y horizontal (entre los integrantes de una misma área de trabajo).

En la presente investigación, se plantea que un adecuado nivel de comunicación interna de la organización facilita o promueve un adecuado nivel de compromiso con la organización. Entonces, la premisa es que a mayor nivel de comunicación interna de la organización también mayor es el nivel de compromiso de los trabajadores con la organización. Contrariamente, también podría ocurrir que un bajo nivel de comunicación interna se asocie o se relacione con un bajo nivel de compromiso con el trabajo.

La presente investigación se llevó a cabo en una institución del estado como es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en la ciudad de Arequipa y en la cual participaron un número importante de trabajadores de distintas áreas y de

diferentes puestos. La investigación pone en relieve la importancia de la comunicación interna de la organización como un factor relevante en el compromiso con el trabajo. Una línea de investigación a futuro que se deriva de los resultados de la presente investigación es que cuando una organización quiere promover niveles altos y satisfactorios de compromiso con el trabajo, debe considerar también como un factor importante la comunicación interna de la organización.

La presente investigación se subdivide en cinco capítulos: el capítulo I se denomina Planteamiento del Problema y contiene: descripción del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivos, hipótesis y operacionalización de variables. El capítulo II se denomina Marco Teórico e incluye los antecedentes de la investigación, las bases teóricas científicas y las bases conceptuales referenciales. El capítulo III se denomina Metodología de la Investigación, e incluye: tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos. El capítulo IV se denomina Presentación de Resultados e incluye: presentación, análisis e interpretación de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V se denomina Discusión de Resultados Obtenidos, e incluye: discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Descripción del problema

En los últimos años las instituciones públicas, las empresas privadas y las organizaciones no gubernamentales vinculadas al área de servicios, vienen enfrentando diversos cambios que provienen de los campos sociales, económicos, tecnológicos y culturales. Por lo cual, las organizaciones en general tienen que asumir la tarea de adaptarse o extinguirse. Por otro lado, la globalización como fenómeno mundial ha ampliado los mercados de bienes y servicios y viene presionando por una modernización a las instituciones y organizaciones en general. En el aspecto de la comunicación, también se vienen experimentando cambios que impactan necesariamente en las organizaciones y les plantea la necesidad de cambios urgentes para que dichas organizaciones se conviertan en organizaciones competitivas que puedan brindar servicios a la comunidad y satisfacer sus expectativas.

Lo que se viene observando es que a nivel regional y nacional las instituciones de servicio no vienen ofreciendo cambios en la tecnología de la comunicación y también vienen descuidando el compromiso con el trabajo de sus colaboradores. Por otro lado, muchas organizaciones que ofrecen servicios a la comunidad no han implementado mejoras importantes y significativas en sus procesos de comunicación interna y externa, dificultando de ese modo la satisfacción, la calidad del servicio que se ofrece y

disminuyendo de esa manera, los niveles de satisfacción de los clientes o usuarios.

Se plantea que, si se presta interés a la comunicación intra organizacional, se podrían evitar diversos problemas que se suscitan cuando la comunicación es deficiente, es poco clara y no es fluida. Se ha observado, por lo tanto, que en aquellas organizaciones donde existe una comunicación intra organizacional efectiva, fluida, bidireccional, clara y participativa, los niveles de conflicto disminuyen, mejorando también el clima laboral e incrementando el compromiso con el trabajo de los colaboradores.

La experiencia permite comprender que la comunicación en las organizaciones o puede ser un vínculo importante o también puede convertirse en un obstáculo para el buen desempeño organizacional. También se ha observado que una buena comunicación organizacional ejerce influencia positiva en el clima laboral y la propia cultura organizacional, ya que los integrantes de la organización mejoran la comunicación y con ello, acerca a los trabajadores, los cohesionan, generando mejores relaciones interpersonales e influyendo en otras variables organizacionales, tales como de trabajo en equipo, la motivación, la satisfacción laboral, y todo ello, va a repercutir de manera directa en la satisfacción de las expectativas de calidad que tienen los usuarios para dicha organización.

Al respecto, Chiavenato (2006) menciona que las organizaciones exitosas se basan en procesos de comunicación eficientes, amplios, bidireccionales y participativos. Señala que, si los integrantes de una organización perciben que la comunicación es positiva, franca y oportuna, todo ello influiría también en su motivación laboral y en su percepción positiva de la propia organización. Pero los integrantes de una organización también pueden percibir que la comunicación organizacional no es clara, es ambigua, no es oportuna y no es democrática y cuando eso ocurre, el trabajador también puede tener la percepción negativa de la organización, afectando su motivación laboral y, por lo tanto, su desempeño profesional. Finalmente, esta percepción negativa de los procesos de comunicación organizacional también puede repercutir en la calidad del servicio que se ofrece.

Por su parte, Robbins (2014) señala que cuando los colaboradores de una organización perciben un ambiente laboral adecuado, entonces su motivación laboral se incrementa y desarrollan su máximo potencial en beneficio de la organización y, también, en beneficio de sus clientes o usuarios. Por lo tanto, Robbins (2014) concluye la percepción de un ambiente de trabajo adecuado permite que el personal obtenga beneficios tangibles y lo cual repercute positivamente en la calidad del servicio que las organizaciones ofrecen.

Lo que se viene percibiendo entonces en algunas organizaciones de servicio en la región Arequipa, es que sus procesos de comunicación interna son deficientes y además se ha instalado la desconfianza en los mensajes y la comunicación informal (rumores), y esta diversidad de mensajes impacta en el clima laboral. Entonces, se plantea que, si las organizaciones de servicio en la región Arequipa no desarrollan una comunicación intra organizacional suficientemente clara, oportuna y democrática, entonces los niveles de compromiso, satisfacción, motivación y clima laboral se verán disminuidos, puesto que como señala Arias (2016) el compromiso con el trabajo está íntimamente vinculado a la percepción que tiene un trabajador del ambiente laboral, en la cual se desempeña. Arias (2016) menciona que, si el ambiente laboral es democrático, la comunicación es fluida, clara, y los líderes son auténticos, hay respeto por las normas internas y además se respetan los compromisos, entonces todo eso coadyuva a incrementar el nivel de compromiso por parte del trabajador hacia la institución. Lamentablemente, este último aspecto parece no haber recibido suficiente atención por parte de las jefaturas de las instituciones públicas en la región Arequipa.

No se tienen estudios nacionales acerca de los niveles de compromiso con el trabajo del personal del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y tampoco se tiene información en relación a los niveles de calidad de la comunicación intra organizacional y, mucho menos, de compromiso con el trabajo de su personal. Sin embargo, es importante mencionar un estudio llevado a cabo en las oficinas de Registro Nacional de

Identificación y Estado Civil Agencia San Ignacio - Cajamarca en el año 2019 (Arias, 2020) pues dicho estudio encuestó a 237 usuarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario de satisfacción en relación a los servicios que ofrece dicha institución. Dicho estudio concluyó que el nivel de calidad percibida fue bajo y los usuarios señalaron específicamente algunos aspectos deficitarios de la organización, tales como niveles deficientes de empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, entre otros aspectos. Por tal razón, la siguiente investigación que se pretende realizar, en términos generales, tendrá como propósito estudiar la relación entre la comunicación organizacional y la actitud de compromiso con el trabajo, la cual se desarrolla en el Registro Nacional de Identificación y Estado civil (RENIEC) de Arequipa.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema General.***

¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023?

### ***1.2.2. Problemas específicos.***

- ¿Como es la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?
- ¿Como es la relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?
- ¿Como es la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?

### **Justificación de la investigación**

Estudiar la comunicación interna de la organización y el compromiso con el trabajo en la RENIEC (Arequipa) proporciona información sobre las actitudes las creencias y los valores que presentan los trabajadores de esta institución. Así mismo, permitirá conocer la forma cómo se desarrolla la comunicación al interior de la organización, tanto en su nivel ascendente, descendente y horizontal, de tal manera que los resultados de la investigación contribuyen a mejorar los aspectos de la comunicación que esta organización del Estado Peruano necesita desarrollar de manera eficaz.

Así mismo, la presente investigación también permite determinar los niveles de compromiso laboral por parte de los funcionarios de esta institución, de tal manera que, si los resultados fuesen insatisfactorios, la

jefatura de esta sede regional puede hacer algunas mejoras en la gestión de los recursos humanos para reforzar los niveles de compromiso laboral, que es un aspecto fundamental para el desarrollo de una gestión moderna y de calidad, en beneficio de los usuarios de esta región del Perú.

Desde la perspectiva teórica, la presente investigación se justifica pues las teorías sobre el compromiso con el trabajo pueden ser enriquecidas con una nueva variable que es la comunicación interna de la organización. En efecto, si la comunicación es horizontal, fluida y coherente, los niveles de compromiso de los trabajadores con las organizaciones de servicios pueden incrementarse y fortalecerse.

Desde la perspectiva metodológica, la presente investigación se justifica, pues se utiliza un instrumento de evaluación para la comunicación interna de la organización que ha sido debidamente validada y se ha determinado su coeficiente de confiabilidad. Es por ello que, para futuras investigaciones sobre la comunicación interna de la organización, dicho instrumento puede ser utilizado.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar el nivel de relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa
- Determinar la relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa

- Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa

#### **1.4. Hipótesis**

##### ***1.4.1. Hipótesis general***

La relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023 es significativa.

##### ***1.4.2. Hipótesis específicas.***

- La relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa.
- La relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa
- La relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa.

## 1.5. Operacionalización de variables

### 1.5.1. Variable de investigación

#### A. Variable 1: Comunicación organizacional interna

Definición operacional de la variable 1	Indicador	Escala	Categoría
<p><b>Comunicación organizacional interna</b> Es el conjunto de actividades y procedimientos que realiza una organización para crear y conservar adecuadas relaciones interpersonales entre sus integrantes a través del uso de varios medios de comunicación que permitan a los integrantes de la organización mantenerse informados, integrados y motivados laboralmente para de esa manera contribuir con el logro de los objetivos de dicha organización” (Fernández, 2002).</p>	<p><b>a. Comunicación ascendente</b> “Es aquella comunicación que se dirige de los niveles inferiores de la organización hasta los niveles superiores de la misma” (Churata, 2019)</p>	Ordinal	Alto Medio Bajo
	<p><b>b. Comunicación descendente</b> “Es aquella comunicación que implica la información que viene desde la jerarquía o plano superior de la organización hacia abajo; es decir, hacia los propios trabajadores” (Churata, 2019)</p>	Ordinal	Alto Medio Bajo
	<p><b>c. Comunicación horizontal</b> “Consiste en un tipo de comunicación que se desplaza a través de líneas horizontales de la organización y también se pueden visualizar en el organigrama, y consiste en un intercambio de mensajes y de información entre trabajadores de una misma línea jerárquica” (Correal, 2009).</p>	Ordinal	Alto Medio Bajo

**B. Variable 2: Compromiso laboral**

<b>Definición operacional de la variable 2</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>	<b>Categoría</b>
<p><b>Compromiso con el trabajo</b>  “Es una actitud de identificación intensa y particularmente muy consistente hacia la organización, a sus metas y a sus objetivos” (Robbins y Coulter, 2013)</p>	<p><b>a. Compromiso afectivo</b>  “El compromiso afectivo está vinculado a las expresiones de afecto que dan y que reciben los integrantes de una organización. Estas expresiones de afecto contribuyen a reforzar los vínculos sociales al interior de la organización y promueve la cohesión de los equipos de trabajo” (Arias, 2016).</p>	Ordinal	Muy favorable Favorable Desfavorable Muy desfavorable
	<p><b>b. Compromiso de continuidad</b>  “Este tipo de compromiso se refiere a la decisión o voluntad del trabajador por continuar perteneciendo a la organización debido a que valora los beneficios que recibe de la organización y además hace un cálculo de los costos financieros, emocionales, sociales, entre otros que podría significar renunciar a la organización” (Arias, 2016).</p>	Ordinal	Muy favorable Favorable Desfavorable Muy desfavorable
	<p><b>c. Compromiso normativo</b>  “Este tipo de compromiso con el trabajo está relacionado a la lealtad del trabajador con la organización; en este sentido, la lealtad del trabajador hacia la organización puede interpretarse como una expresión de gratitud y de reciprocidad, por cuanto el trabajador es consciente que le debe lealtad a la organización ya que ésta le favorable para su desarrollo personal y familiar” (Arias, 2016).</p>	Ordinal	Muy favorable Favorable Desfavorable Muy desfavorable

*1.5.2. Diseño de distribución por ítems de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Número de ítems</b>
<b>Variable 1</b> Comunicación organizacional interna	Comunicación ascendente	1, 2, 3, 4 y 5
	Comunicación descendente	6, 7, 8, 9 y 10
	Comunicación horizontal	11, 12, 13, 14 y 15
<b>Variable 2</b> Compromiso laboral	Compromiso afectivo	16,17, 18, 19, 20 y 21
	Compromiso de continuidad	22, 23, 24, 25, 26 y 27
	Compromiso normativo	28, 29, 30, 31,32 y 33

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. *Antecedentes nacionales*

Arias (2020) (Cajamarca). El objetivo fue identificar los niveles de satisfacción de los usuarios de RENIEC. En cuanto a su metodología, se aplicó un estudio de tipo descriptivo, con diseño correlacional no experimental. La muestra participante estuvo constituida por 237 usuarios y fue seleccionada de manera probabilística y estratificada. Respecto a los resultados, se halló que la percepción de la calidad del servicio de la institución fue baja y los usuarios mostraron su insatisfacción con las siguientes dimensiones de la calidad de servicio de esta institución: seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y elementos tangibles. En conclusión, el nivel de satisfacción con el servicio que se ofrece en RENIEC-Cajamarca es deficiente.

Churata (2019) (Cusco). El objetivo fue relacionar la comunicación organizacional y el compromiso con el trabajo en los trabajadores de una empresa minera. En cuanto a la metodología, el estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no experimental y transversal. Se aplicaron el cuestionario de compromiso con el trabajo (Meyer y Allen, 1997) y el cuestionario de comunicación laboral de Portugal (2005) a una muestra de 254 trabajadores. Respecto a los resultados, se halló una relación o asociación positiva de nivel media entre la comunicación organizacional y el compromiso con el trabajo. En conclusión, a mayor comunicación organizacional interna, es mayor el nivel de compromiso laboral.

Reyes y Ayarza (2018) (Lima). El objetivo fue determinar si la comunicación organizacional ejerce influencia en el clima organizacional en una industria ubicada en el distrito de San Miguel, Lima. En cuanto a la metodología, los autores aplicaron una metodología con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra participante estuvo constituida por 154 trabajadores, a los cuales se les aplicó una encuesta anónima. En cuanto a los resultados, se pudo concluir que la comunicación organizacional tuvo un impacto directo en el clima organizacional. Asimismo, se concluyó que la efectividad en los canales de comunicación utilizado tuvo impacto directo en el clima organizacional. En conclusión,

Bermejo (2018) (Lima). El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa ubicada en la ciudad de Lima. Metodológicamente, dicho estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo y en el cual se empleó método descriptivo. La muestra participante fue de 40 trabajadores. Dicha investigación se realizó bajo una metodología no experimental, con diseño correlacional, transversal. En cuanto a los resultados, el autor halló que la comunicación interna se relaciona en forma directa o positiva con el compromiso con el trabajo. En conclusión, el estudio determinó la relación entre la comunicación interna y el clima laboral.

Silva (2018) (Lima) El objetivo fue establecer la relación entre la comunicación interna de la organización y el compromiso con el trabajo en el personal administrativo de una universidad pública. Metodológicamente, la investigación aplicó un enfoque cuantitativo de tipo básico de nivel correlacional y el diseño fue no experimental transversal y correlacional la muestra participante estuvo compuesta por 273 trabajadores administrativos los cuales respondieron dos cuestionarios basados en la escala Likert. Respecto a los resultados, se halló una correlación positiva de nivel moderado entre la variable comunicación interna organizacional y el compromiso con el

trabajo. En conclusión, la comunicación interna de una organización se relaciona en forma directa o positiva con el compromiso organizacional.

Trujillo (2017) (Lima). El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores de instituciones públicas descentralizadas. Metodológicamente, el autor aplicó un estudio de tipo descriptivo – explicativo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y correlacional. Los participantes fueron 238 empleados, a los cuales se le aplicó una encuesta conformada por 36 preguntas. Respecto a los resultados, el autor halló que el 69 % de la muestra tuvo una percepción positiva de la comunicación intrapersonal, el 53 % tuvo una percepción moderada de la comunicación interpersonal, el 33 % tuvo una percepción baja de la comunicación institucional, el 32 % tuvo una percepción moderada de liderazgo institucional, el 32 % tuvo una percepción moderada del trabajo en equipo y, finalmente, el 33 % tuvo una percepción baja de motivación laboral. En conclusión, la comunicación interna tiene una correlación positiva y directa con el clima organizacional.

López (2016) (Lima) El objetivo fue establecer la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en una municipalidad distrital de Lima. Metodológicamente, la muestra estuvo conformada por 156 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario con escala tipo LÍkert. En cuanto a los resultados, se halló que el 64 % de la muestra presentó un nivel alto de percepción de la comunicación interna y el 56 % percibió un adecuado nivel de clima organizacional. Asimismo, se demostró que la comunicación asertiva tenía un mayor impacto en el clima organizacional que es la comunicación descendente. Asimismo, se halló que un 23 % de la muestra percibe un buen nivel de liderazgo institucional, el 45 % percibió un adecuado nivel de satisfacción laboral y el 42 % percibió un nivel alto de comunicación ascendente. Como conclusión, el autor determinó que la comunicación interna tuvo un impacto positivo y directo en el clima organizacional. En conclusión,

Valle (2016) (Lima). El objetivo fue relacionar la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa ubicada en ciudad de Lima. Metodológicamente, se aplicó un diseño correlacional-transversal. La muestra respondió un cuestionario de comunicación de Varona y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer. En la investigación participaron 100 trabajadores como muestra. En cuanto a los resultados, se halló un nivel positivo de comunicación interna según la percepción de los trabajadores y un buen nivel de clima organizacional. Asimismo, se comprobó que entre ambas variables existía una relación positiva y en nivel moderado. En conclusión, mientras mejor se percibe la comunicación interna, también se percibe un clima organizacional positivo.

### **2.1. 2. Antecedentes internacionales**

Ancín y Espinosa (2017) (Ecuador). El objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el clima laboral. Metodológicamente, se trata de un diseño no experimental, correlacional y de cohorte transversal. Participaron 125 trabajadores de pequeñas y medianas empresas, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios basados en la escala Likert. En cuanto a los resultados, los autores hallaron que existía un grado de relación alto entre la comunicación interna y el clima laboral. Asimismo, los autores hallaron que los trabajadores percibieron un alto nivel de comunicación interna y un clima laboral positivo. En conclusión, a mayor nivel de comunicación organizacional interna, mayor también es la percepción del nivel de clima en la organización.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Comunicación interna de la organización**

#### **2.1.1. 1. Conceptos**

Fernández (2002) define la comunicación interna de la organización como aquel conjunto de actividades y procedimientos que realiza una organización para crear y mantener adecuadas relaciones interpersonales entre sus integrantes mediante el uso de diversos medios de comunicación que permitan a los integrantes de la organización mantenerse informados, integrados y motivados laboralmente para de esa manera contribuir con el logro de los objetivos de dicha organización.

Según Torres (2022) la comunicación interna involucra a todos los miembros de la organización, desde los directivos, rangos medios hasta llegar a todos los colaboradores, el objetivo principal es comunicar a todo el personal sobre las acciones que realiza la organización, buscando de esta manera fortalecer su cultura y propiciar un adecuado clima laboral.

#### **2.1.1. 2. Tipos de comunicación interna de la organización**

Churata (2019) precisa 3 tipos de comunicación al interior de las organizaciones:

##### **a) Comunicación ascendente**

Según Churata (2019) la comunicación ascendente es aquella comunicación que se dirige de los niveles inferiores de la organización hasta los niveles superiores de la misma. Asimismo, se señala que este tipo de comunicación es importante por diversas razones: los directivos o la plana gerencial pueden conocer lo que está sucediendo en los niveles inferiores de la organización y de esa manera, la Gerencia de la organización puede tener una

imagen más clara y completa del desempeño laboral, las dificultades, de las relaciones interpersonales y de las actitudes de los trabajadores.

Por otra parte, Churata (2019) dice que, en la comunicación ascendente, los trabajadores también tienen la ocasión de comunicarse y dirigir sus mensajes hacia los planos superiores de la organización y de esa manera, mediante comunicación fluida, los trabajadores pueden hacer participar a la Gerencia de sus dificultades y dudas acerca del trabajo mismo y de las quejas de los usuarios o clientes externos cuando dichas quejas no pueden ser resueltas por el propio trabajador.

#### **b) Comunicación descendente**

Según Churata (2019) la comunicación descendente es aquella comunicación que implica la información que viene desde la jerarquía o plano superior de la organización hacia abajo; es decir, hacia los propios trabajadores. Esta comunicación puede ser formal (mayormente) aunque a veces puede darse de manera informal. La comunicación descendente es fundamental puesto que de ahí parten las directivas, lineamientos y políticas de la organización. Entonces, la gerencia tiene la prioridad de evaluar la calidad de la comunicación descendente tanto en oportunidad y en claridad.

#### **c) Comunicación horizontal**

Según Correal (2009) la comunicación horizontal consiste en un tipo de comunicación que se desplaza a través de líneas horizontales de la organización y también se pueden visualizar en el organigrama, y consiste en un intercambio de mensajes y de información entre trabajadores de una misma línea jerárquica. Podría decirse que esta comunicación facilita la retroalimentación en forma más efectiva que la comunicación ascendente y descendente. En esta comunicación, no hay jerarquías de niveles, sino que el intercambio de comunicación es más democrático. A este tipo de comunicación también se le conoce como comunicación lateral o diagonal

Por su parte, Churata (2019) señala que la comunicación horizontal tiene un profundo sentido social y emocional y muchas veces facilita el contacto social y también contribuye a mejorar el clima laboral.) señala que la comunicación horizontal no solo es informativa también es emocional, puesto que, a través de ella, los trabajadores pueden promover o estimular la motivación para el trabajo y, finalmente, esta comunicación no tiene el control que la organización quisiera, por lo tanto, es muy probable que los mensajes sean más informales que formales, lo cual podría ser un riesgo para la propia organización si es que no controla a tiempo.

### **2.1.1. 3. Canales de comunicación interna de la organización**

Bateman y Snell (2001) menciona que la comunicación interna de la organización se puede realizar o llevar a cabo usando diversos canales de comunicación principalmente tres: el canal oral el canal escrito y el canal electrónico.

#### **a) *La comunicación oral.***

Bateman y Snell (2001) dicen que consiste en una conversación cara a cara entre dos personas o más usando lenguaje verbal. También puede desarrollarse a través de conversaciones telefónicas personales. También se lleva a cabo al interior de una organización mediante presentaciones, reuniones, charlas, discursos, conferencias etc.

***Ventajas:*** Bateman y Snell (2001) menciona que, en este caso, se pueden formular preguntas y responderse de manera inmediata. También se produce la retroalimentación necesaria. En esta comunicación, los receptores pueden percibir emociones y actitudes además de recibir el mensaje. Esta comunicación organizacional ha demostrado ser más persuasiva y su costo es ínfimo comparando a otro canal de comunicación.

***Desventajas:*** Bateman y Snell (2001) refieren que en algunas ocasiones la comunicación verbal puede provocar algún error o alguna

confusión o distorsión, sobre todo si no se tiene preparado el discurso o lo que se va a decir. En algunos casos, la espontaneidad puede tener efectos negativos si es que no se controla adecuadamente.

***b) La comunicación escrita.***

Reyes y Ayarza (2018) consideran que dentro de la comunicación escrita se tiene los memorandos, las cartas, los informes, los oficios, entre otros documentos oficiales que la organización usa con regularidad.

***Ventajas:*** Según Reyes y Ayarza (2018) entre las ventajas de este canal de comunicación, se tiene que: el mensaje que se va a comunicar puede corregirse en varias ocasiones. Los documentos se conservan como prueba o evidencia de que se ha llevado a cabo la comunicación. También puede estar dirigido a múltiples receptores y, finalmente, los receptores tienen tiempo suficiente para analizar la información contenida en dicho documento.

***Desventajas:*** Según Reyes y Ayarza (2018) el emisor de la comunicación escrita puede no tener control sobre a quién le llega la información, cuando la va leer y si la va a interpretar o no de manera apropiada. En este canal de comunicación no se produce una retroalimentación inmediata y el emisor puede no estar seguro de si el receptor comprendió el mensaje.

***Medios electrónicos.***

Para Céspedes (2017) un canal que hoy en día se utiliza con muchísima frecuencia es el canal electrónico en la comunicación interna de la organización. En este sentido, los gerentes y el personal directivo utilizan este canal para enviar correos electrónicos, para comunicar e incluso para motivar. Tiene la ventaja de ser más masivo y se puede comprobar la recepción por parte de los trabajadores y además permite la retroalimentación.

Céspedes (2017) considera que hasta hace poco este canal de comunicación interna de la organización era poco usado por las carencias de habilidades técnicas por parte del personal, sin embargo, en los últimos años el uso de una computadora, un celular o una laptop se ha masificado hasta tal punto de que la gran mayoría de trabajadores (sino todos) tiene un correo electrónico interno y por el cual la organización se comunica con ellos y viceversa, el trabajador, también se comunica mediante este canal con la Gerencia o la jerarquía de la organización.

## **2.2.2. Teoría del compromiso laboral**

### **2.2.2.1. Conceptos**

Steers (1977, citado por Arias, 2016) define el compromiso con el trabajo como la fuerza e intensidad con la cual un trabajador se identifica y se involucra con la organización a la cual pertenece.

Robbins y Coulter (2013) mencionan que el compromiso con el trabajo es una de las tantas actitudes del trabajador hacia la organización a la cual está integrado. Estos autores lo definen como una actitud de identificación intensa y particularmente muy consistente hacia la organización, a sus metas y a sus objetivos. Estos autores plantean que el compromiso con el trabajo puede medirse dado que se expresa a través de actitudes y conductas objetivas.

Por su parte, Lagomarsino (2000) lo define como la intensidad e involucramiento de la participación de un trabajador y su identificación plena y consistente con la organización.

Meyer y Allen (1991, citados en Larico, 2019) definen el compromiso con el trabajo como la "fuerza" psicológica que caracteriza la relación entre un individuo y la organización para la que trabaja.

Por su parte, Davis y Newstrom (2001) argumentan que los empleados se identifican con la organización a través de su compromiso o lealtad organizacional y desean permanecer activamente involucrados en la organización. La definición anterior de compromiso con el trabajo permite identificar algunos elementos comunes. En primer lugar, el compromiso se define como una forma de obligación que los empleados tienen hacia la organización.

Davis y Newstrom (2001) argumentan que tal obligación sería la deuda del empleado con la organización. Sin embargo, este deber u obligación de los empleados puede surgir en diferentes niveles porque los empleados pueden tener diferentes obligaciones para con la organización.

Por otra parte, Bayona (2000) señala que el compromiso con la organización se puede definir como la identificación del empleado con la organización. Cuanto mayor y más fuerte sea el compromiso, mayor será el nivel de producción, mayor será la satisfacción de los empleados y mayor será la rotación de empleados.

#### **2.2.2.2. Dimensiones del compromiso con el trabajo**

Meyer y Allen (2010, citados por Arias, 2016) señalan que el compromiso hacia el trabajo o laboral se manifiesta a través de tres condiciones o expresiones:

##### ***El compromiso afectivo:***

Arias (2016) señala que este tipo de compromiso hacia el trabajo está relacionado al desarrollo y expresión de lazos o vínculos emocionales que se manifiestan entre los trabajadores de una organización, en tal sentido, los trabajadores ofrecen y al mismo tiempo reciben, expresiones de afecto al interior de la organización. En este tipo de compromiso el trabajador expresa un sentimiento positivo hacia la organización.

##### ***El compromiso de continuación:***

Arias (2016) refiere que este tipo de compromiso se refiere a la decisión o motivación del trabajador por continuar perteneciendo la organización, puesto que valora los beneficios que recibe y que, por lo tanto, también es consciente que continuar en la organización ya que le asegura estabilidad y renunciar a ella le constituiría un riesgo para su bienestar. En este tipo de compromiso, el trabajador hace un análisis de costo beneficio respecto a la posibilidad de continuar o no continuar con la organización.

***El compromiso normativo:***

Arias (2016) considera que este tipo de compromiso se refiere a la lealtad que un trabajador siente hacia la organización ya que es consciente de que la organización ha sido un aspecto fundamental en su desarrollo profesional y laboral. En este tipo de compromiso hay un sentimiento de reciprocidad entre el trabajador y la organización y, además, el trabajador valora toda la inversión que la organización ha hecho en su desarrollo personal, profesional y laboral y, por lo tanto, el trabajador se siente comprometido a ser recíproco con la organización.

### **2.2.2.3. Teorías sobre el compromiso con el trabajo.**

**a) Teoría de la expectativa.**

Marino (2017) planteó que el compromiso con el trabajo no se puede estandarizar ni definir como parte de una sola teoría, sino que debe verse desde diferentes perspectivas porque existen múltiples disciplinas científicas que aportan conocimiento y teoría y se relacionan entre sí.

La teoría de Robbins y Judge (2013) incluye los siguientes factores: desempeño laboral, compensación, relación entre esfuerzo y desempeño propio, salario, etc. La teoría también utiliza conceptos de la teoría de las expectativas para demostrar que los empleados son más leales a las organizaciones cuando tienen expectativas positivas de la propia organización y del comportamiento de su dirección.

**b) Teoría de las actitudes y expectativas.**

Según Marino (2017) el compromiso significa una actitud en la que el trabajador tiende a favorecer a la organización, pero es muy importante que el trabajador también se comporte con expectativas positivas. La teoría también enfatiza la importancia de la investigación de actitudes, ya que conocer las actitudes de los empleados puede ayudar a predecir o predecir el compromiso con la organización misma.

**c) Teoría de Mayer y Allen.**

Según la teoría de Mayer y Allen (1991, citado en Larico, 2019), el compromiso en el trabajo tiene las siguientes dimensiones:

***Dimensión del compromiso emocional.***

Según Meyer y Allen (1991, citado en Larico, 2019), el compromiso afectivo refleja el grado en que algunos empleados forman un vínculo emocional con su institución, y es el nivel de emoción y motivación intrínseca que los empleados evocan en su sentido de pertenencia. Esta conexión emocional está asociada a una mayor productividad, mayor motivación y una visión de permanecer más tiempo en la institución.

***Compromiso de continuidad.***

Según Meyer y Allen (1991, citado en Larico, 2019), esta dimensión refleja la necesidad del empleado de mantener la solidaridad o conexión con la organización. En este caso, el trabajador se da cuenta de que ha ganado y se ha salido de la organización, y por tanto siente su compromiso de no salir de ella.

***Dimensión del compromiso normativo.***

Meyer y Allen (1991, citado en Larico, 2019) sugieren que esta dimensión está relacionada con las normas y valores desarrollados por la organización. En algunos casos, el empleado siente la necesidad de permanecer en la institución por los beneficios sociales recibidos, algunos beneficios laborales, salario, oportunidades de carrera, promoción en la propia organización, etc.

### **2.3. Bases conceptuales o referenciales**

#### ***Compromiso afectivo***

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización y refleja el apego emocional (Larico, 2019).

#### ***El compromiso de continuación***

Señalan el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. (Larico, 2019).

#### ***El compromiso normativo***

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización por recibir ciertas prestaciones (Larico, 2019).

#### ***Compromiso con el trabajo***

Es la "fuerza" psicológica que caracteriza la relación entre un individuo y la organización para la que trabaja (Larico, 2019).

#### **Comunicación organizacional**

Es aquel conjunto de actividades y procedimientos que realiza una organización para crear y mantener adecuadas relaciones interpersonales entre sus integrantes mediante el uso de diversos medios de comunicación (Correal, 2009).

#### **Comunicación ascendente**

Es aquella comunicación que se dirige de los niveles inferiores de la organización hasta los niveles superiores de la misma (Correal, 2009).

#### **Comunicación horizontal**

Consiste en un intercambio de mensajes y de información entre trabajadores de una misma área o nivel de la organización (Correal, 2009).

### **Comunicación descendente**

Es aquella comunicación que implica la información que viene desde la jerarquía o plano superior de la organización hacia abajo (Correal, 2009).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

##### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es Básica o Fundamental. La investigación Básica (también denominada Pura) es aquella investigación que: "... está destinada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no origina necesariamente resultados de provecho práctico inmediato" (Fernández, et al, 2014).

##### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional. "Es aquella que busca relacionar dos o más variables para establecer así un nivel de asociación o dependencia (Fernández, et al, 2014).

#### **3.2. Diseño de investigación**

Es no experimental, cuantitativa, descriptiva, transeccional y correlacional. La investigación descriptiva trata de obtener información del estado actual de los fenómenos objetivos de la realidad (Fernández, et al, 2014). Con este tipo de diseño se pretende precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento del estudio, determinando además la forma en que se encuentran relacionadas o asociadas dos o más variables. El diseño correlacional mide la relación entre variables mediante el coeficiente de correlación, que describe el grado en que dos variables varían de modo concomitante. Si lo hacen en el mismo sentido, la correlación será positiva; si lo hacen en sentido contrario, la correlación será negativa.

### 3.3. Población y muestra

Es censal. Pues no se extrae una muestra de la población total de trabajadores (funcionarios, personal administrativo y personal técnico). Es decir, la población está conformada por todos los trabajadores de la sede central de RENIEC de Arequipa (95 trabajadores), pero por motivos ajenos a la investigación (licencias por salud, desplazamientos o ausencias por otros motivos etc.) sólo se aplicaron los instrumentos a 83 trabajadores.

### 3.4. Técnicas de recolección de datos.

#### 3.4.1. *Procedimientos*

Personal de primera fuente. Los trabajadores recibirán los sobres y se les pedirá que los devuelvan al día siguiente. De manera tal que la contestación a los instrumentos se hace en casa y con la debida protección al anonimato.

#### 3.4.2. *Técnicas*

Se utiliza la técnica denominada Encuesta. La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza una lista de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Esta lista se denomina cuestionario.

#### 3.4.3. *Instrumentos*

**Denominación.** Cuestionario de comunicación organizacional interna.

Autor: Portugal (2005)

Adaptado por: Churata, L. (2019).

Dimensiones e ítems:

- Ascendente: 1, 2, 3, 4 y 5
- Descendente: 6, 7, 8, 9 y 10
- Horizontal: 11, 12, 13, 14 y 15

Número de ítems: 5 ítems o indicadores.

Población objetivo: Adultos

Objetivo: Determinar niveles de comunicación organizacional en trabajadores de instituciones públicas o privadas

Opciones de respuestas: Las cinco categorías de respuestas para la variable de la comunicación interna de la organización fueron:

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### **Confiabilidad**

**Variable:** Comunicación interna de la organización: 0,946

Fuente: SPSS V. 23

Dimensiones:

- Comunicación Ascendente : 0.862
- Comunicación Descendente : 0.799
- Comunicación Horizontal : 0.866

### **Baremo:**

El puntaje máximo obtenido en este test será 75 y el mínimo será 15 los rangos son:

Ítems	15
Mínimo	15
Máximo	75
Rango	60
Categoría	3
Amplitud	20
<b>Bajo</b>	<b>35</b>
<b>Moderado</b>	<b>55</b>
<b>Alto</b>	<b>75</b>
	<b>V1</b>

<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA</b>
--

Los rangos por dimensiones son:

Ítems	5	5	5
Mínimo	5	5	5
Máximo	25	25	25
Rango	20	20	20
Categoría	3	3	3
Amplitud	7	7	7
Bajo	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Moderado	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
Alto	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>
<b>Dimensiones</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>

Dimensiones	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal
-------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------

**Denominación:** Cuestionario de Evaluación del Compromiso Laboral

Autores: Meyer y Allen (1991), adaptado por Larico (2019)

Número de ítems: 18

Objetivo: Determinar niveles de compromiso con el trabajo en trabajadores de sector público o privado

Población objetivos: Adultos

Dimensiones e ítems:

- Compromiso afectivo: 16, 17, 18, 19, 20 y 21
- Compromiso de continuidad: 22, 23, 24, 25, 26 y 27
- Compromiso normativo: 28, 29, 30,31, 32 y 33

Opciones de respuestas:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**Confiabilidad**

**Variable:** Compromiso laboral: 0,967

Compromiso afectivo : 0,912

Compromiso de continuidad : 0,892

Compromiso normativo : 0,920

**Baremos:**

Ítems	18
Mínimo	18
Máximo	90
Rango	72
Categoría	3
Amplitud	24
Bajo	42
Moderado	66
Alto	90
	<b>V2</b>
	<b>COMPROMISO EN EL TRABAJO</b>

Los rangos por dimensiones son:

Ítems	6	6	6
Mínimo	6	6	6
Máximo	30	30	30
Rango	24	24	24
Categoría	3	3	3
Amplitud	8	8	8
Bajo	14	14	14
Moderado	22	22	22
Alto	30	30	30
	<b>D4</b>	<b>D5</b>	<b>D6</b>
	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo

## Tabla del estadístico Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación Negativa Grande y Perfecta
" - 0,9 a - 0,99 "	Correlación Negativa Muy Alta
" - 0,7 a - 0,89 "	Correlación Negativa Alta
" - 0,4 a - 0,69 "	Correlación Negativa Moderada
" - 0,2 a - 0,39 "	Correlación Negativa Baja
" - 0,01 a - 0,19 "	Correlación Negativa Muy Baja
0	Correlación Nula
" 0,01 a 0,19 "	Correlación Positiva Muy Baja
" 0,2 a 0,39 "	Correlación Positiva Baja
" 0,4 a 0,69 "	Correlación Positiva Moderada
" 0,7 a 0,89 "	Correlación Positiva Alta
" 0,9 a 0,99 "	Correlación Positiva Muy Alta
1	Correlación Positiva Grande y Perfecta

### 3.2. Procesamiento y análisis de datos

Los datos sin tabulados con el Programa Excel (de Windows). Su procesamiento se efectúa mediante el Programa SPSS versión 24.0. Los datos sin presentados en tablas y figuras. Se aplican estadísticos descriptivos e inferenciales. El estudio es de tipo cuantitativo-correlacional, esto mide el grado de relación entre dos o más variables. Miden cada variable relacionada y analizan la relación. La correlación puede es positiva o negativa. Si es positiva significa que sujetos con altos valores tenderán a mostrar altos valores en la otra variable. Se realiza el proceso de correlación de Spearmann para reconocer la asociación o relación entre las variables en estudio.

## Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	,097	83	,051	,968	83	,037
COMPROMISO LABORAL	,101	83	,036	,956	83	,006
Comunicación ascendente	,093	83	,071	,977	83	,147
Comunicación descendente	,082	83	,200*	,976	83	,126
Comunicación horizontal	,121	83	,004	,965	83	,023
Compromiso afectivo	,109	83	,016	,951	83	,003
Compromiso de continuidad	,126	83	,002	,944	83	,001
Compromiso normativo	,125	83	,003	,949	83	,002

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Considerando a los 83 encuestados, se procede a la elección de la prueba de Kolmogorov y Smirnov, observándose que la variable comunicación organizacional es mayor que 0,05 y la variable compromiso laboral es menor a 0,05 por lo que se procede a emplear el estadístico Rho de Spearman que precisa que las variables con cualitativas y poseen un carácter ordinal, estableciéndose en este caso una relación.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación**

El trabajo del campo consistió en el desarrollo de varias fases en la investigación: en primer lugar, se realizaron las coordinaciones con el personal directivo de la institución y al cual se le hizo conocer los objetivos de investigación la metodología y los alcances de la misma. Seguidamente, se imprimieron los instrumentos debidamente validados, se ingresaron en un sobre y luego de realizar las coordinaciones con la oficina personal, se hicieron entrega de los sobres conteniendo los instrumentos de ambas variables de investigación a los trabajadores. Esta entrega fue personal y antes de hacerlo se realizó el procedimiento de consentimiento informado.

Entre las instrucciones figuraba el que los cuestionarios sean llenados en sus respectivos hogares y traídos al día siguiente a la institución. 2 días después de empezado este procedimiento, los cuestionarios en sus respectivos sobres, fueron recogidos y luego se llevó a cabo el procesamiento de la información mediante el programa estadístico Excel de Windows.

## 4.2. Análisis e interpretación de resultados

### 4.2.1. Resultados de la variable 1: Comunicación organizacional interna

**Tabla 1**

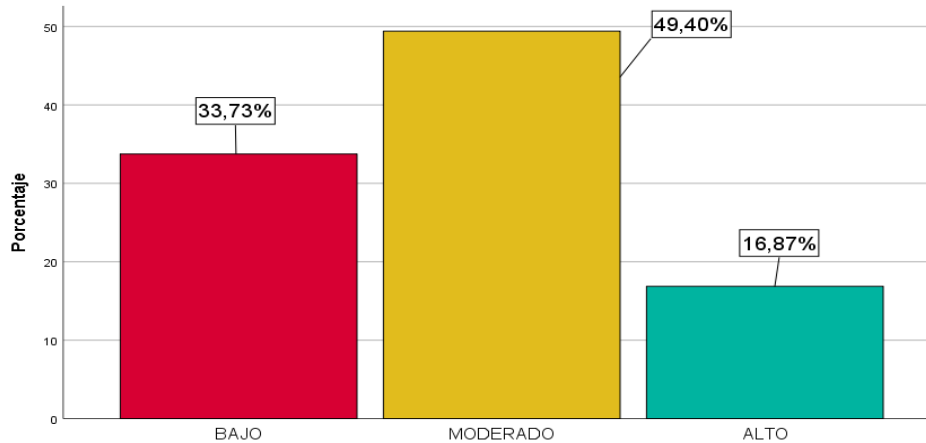
*Nivel de comunicación organizacional interna*

NIVEL	F	%
Bajo	28	33,73%
Moderado	46	49,40%
Alto	9	16,87%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 1**

*Nivel de la comunicación organizacional interna*



Nota. Tabla 1

#### Análisis e interpretación

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 33,73% de los encuestados consideran que la comunicación organizacional interna presenta un nivel bajo, en tanto que un 49,40% opina que el nivel es moderado, finalmente el 16,87% considera el nivel alto.

Se puede interpretar que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 83,13% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 16,87%.

**Tabla 2**

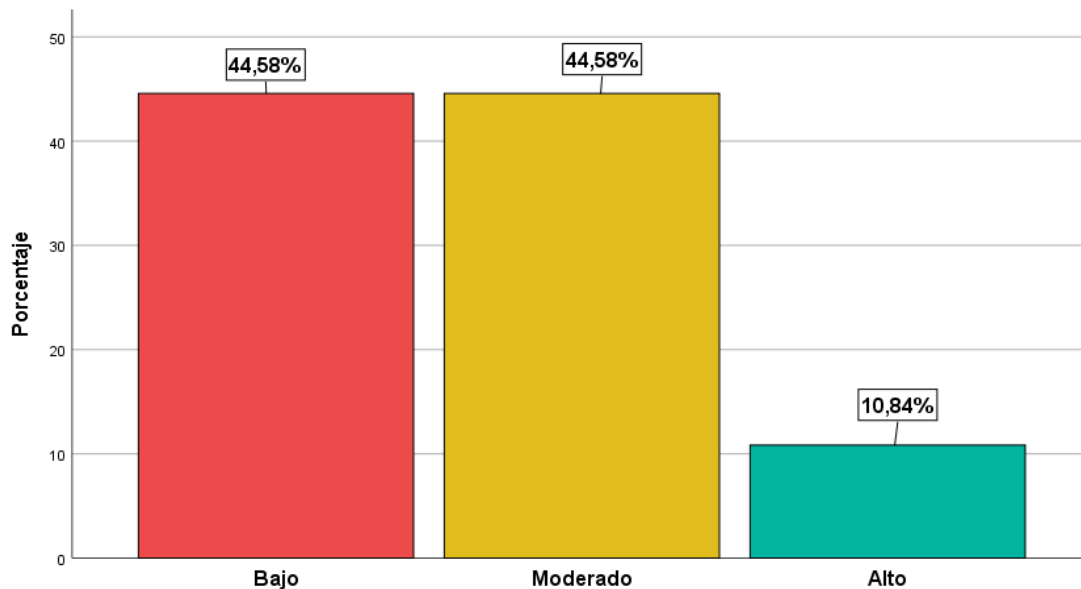
*Nivel de la comunicación ascendente*

Nivel	F	%
Bajo	37	44,58%
Moderado	37	44,58%
Alto	9	10,84%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 2**

*Nivel de la comunicación ascendente*



Nota. Tabla 2

#### Análisis e interpretación

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 44,58% de los encuestados consideran que la comunicación organizacional ascendente presenta un nivel bajo, en tanto que un 44,58% opina que el nivel es moderado, finalmente el 10,84% considera el nivel alto.

Se puede interpretar que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 89,16% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 10,84%.

**Tabla 3**

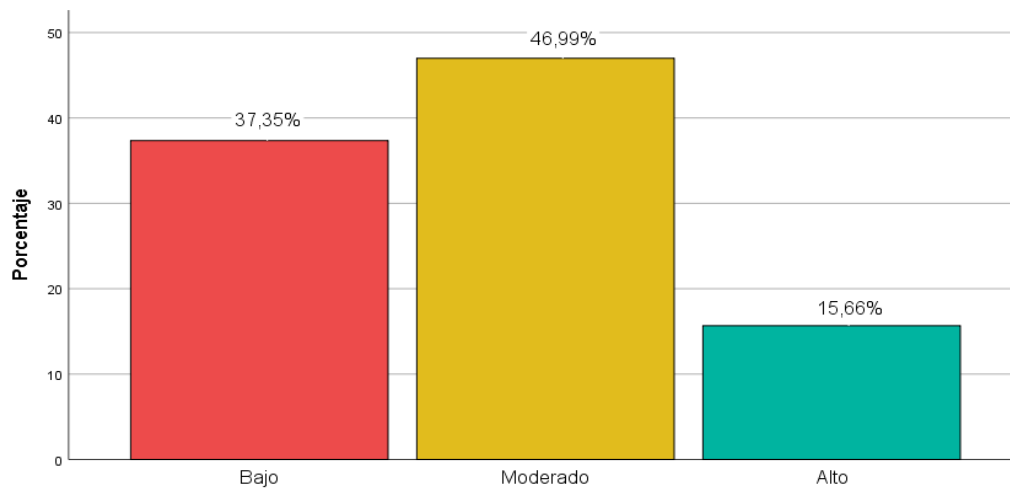
*Nivel de la comunicación descendente*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	37,35%
Moderado	39	46,99%
Alto	13	15,66%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 3**

*Nivel de la comunicación descendente*



Nota: Tabla 3

#### Análisis e interpretación

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 37,35% de los encuestados consideran que la comunicación organizacional descendente presenta un nivel bajo, en tanto que un 46,99% opina que el nivel es moderado, finalmente el 15,66% considera el nivel alto.

Se puede interpretar que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 84,34% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 15,66%.

**Tabla 4**

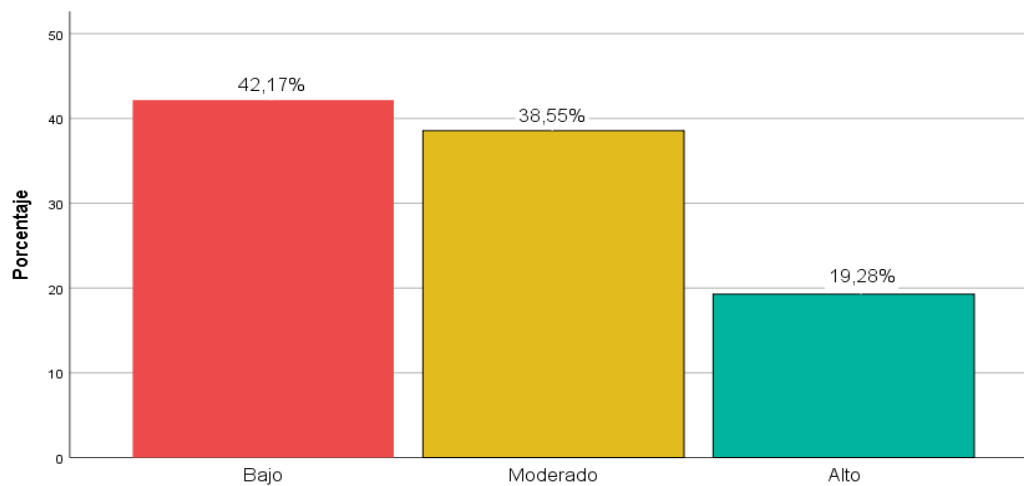
*Nivel de la comunicación horizontal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	42,17%
Moderado	32	38,55%
Alto	16	19,28%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 4**

*Nivel de la comunicación horizontal*



Nota. Tabla 4

#### **Análisis e interpretación**

En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 42,17% de los encuestados consideran que la comunicación organizacional horizontal presenta un nivel bajo, en tanto que un 38,55% opina que el nivel es moderado, finalmente el 19,28% considera el nivel alto. Se puede interpretar que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 80,72% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 19,28%.

**Tabla 5**

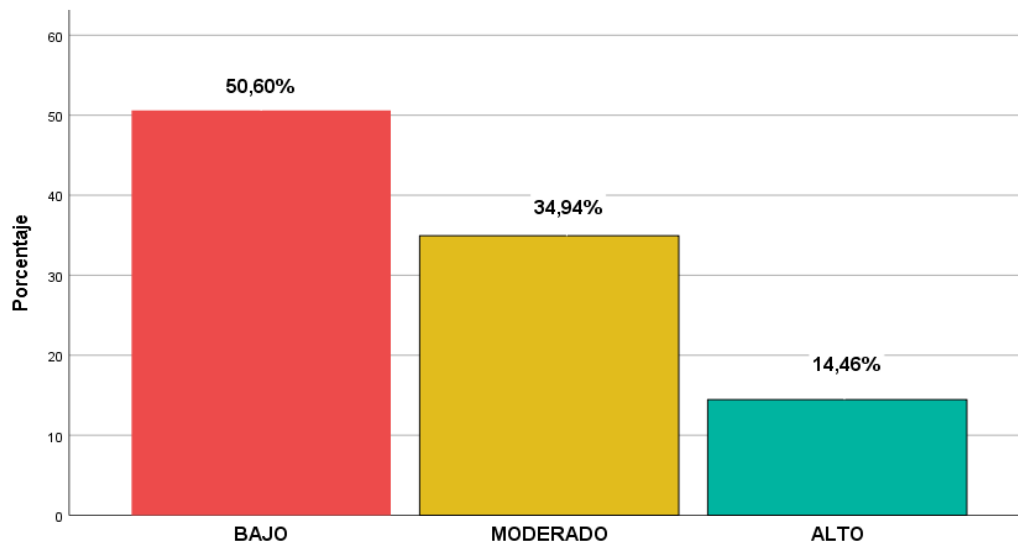
*Nivel del Compromiso laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	42	50,60%
MODERADO	29	34,94%
ALTO	12	14,56%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 5**

*Nivel del compromiso laboral*



Nota. Tabla 5

#### Análisis e interpretación

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 50,60% de los encuestados consideran que el nivel del compromiso laboral presenta un nivel bajo, en tanto que un 34,94% opina que el nivel es moderado, finalmente el 14,46% considera el nivel alto.

Se interpreta que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 85,54% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 14,46%.

**Tabla 6**

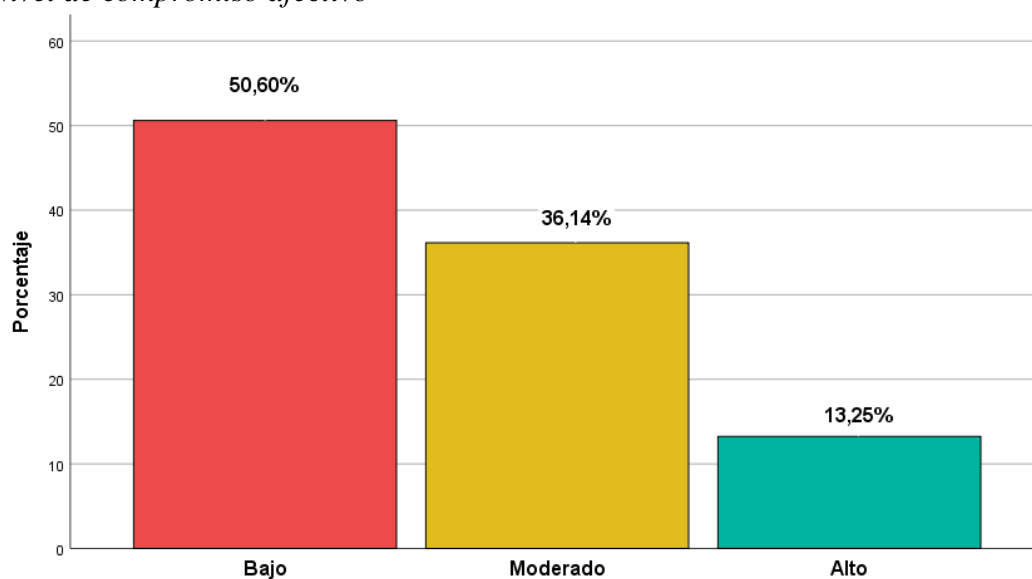
*Nivel de compromiso afectivo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	50,6
Moderado	30	36,1
Alto	11	13,3
Total	83	100,0

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 6**

*Nivel de compromiso afectivo*



Nota. Tabla 6

### Análisis e interpretación

En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 50,60% de los encuestados consideran que el nivel del compromiso afectivo presenta un nivel bajo, en tanto que un 36,14% opina que el nivel es moderado, finalmente el 13,25% considera el nivel alto.

Se interpreta que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 86,74% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 13,25%.

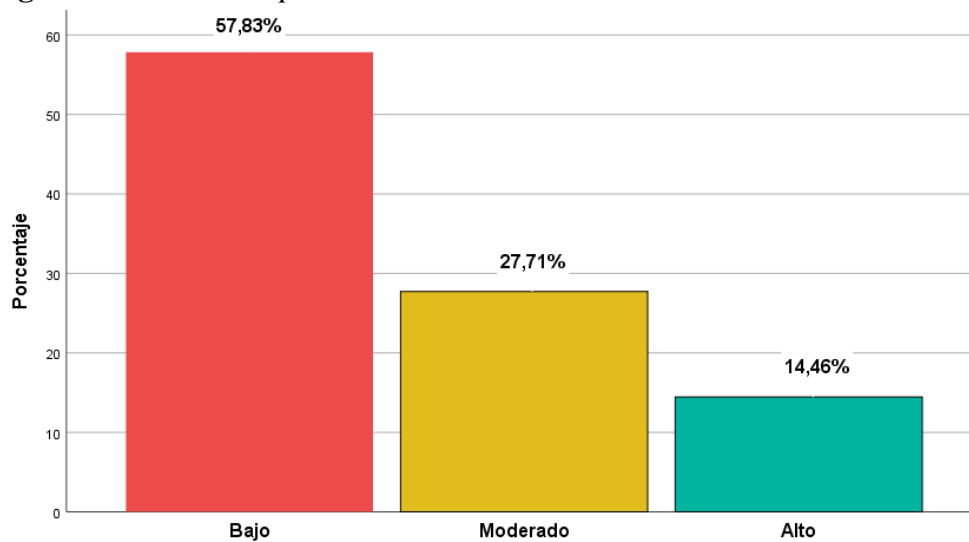
**Tabla 7**

*Nivel de Compromiso Continuidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	57,83%
Moderado	23	27,71%
Alto	12	14,46%
Total	83	100,00%

Nota. Encuesta aplicada

**Figura 7** *Nivel de compromiso continuidad*



Nota. Tabla 7

**Análisis e interpretación**

En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 57,83% de los encuestados consideran que el nivel del compromiso afectivo presenta un nivel bajo, en tanto que un 27,71% opina que el nivel es moderado, finalmente el 14,46% considera el nivel alto.

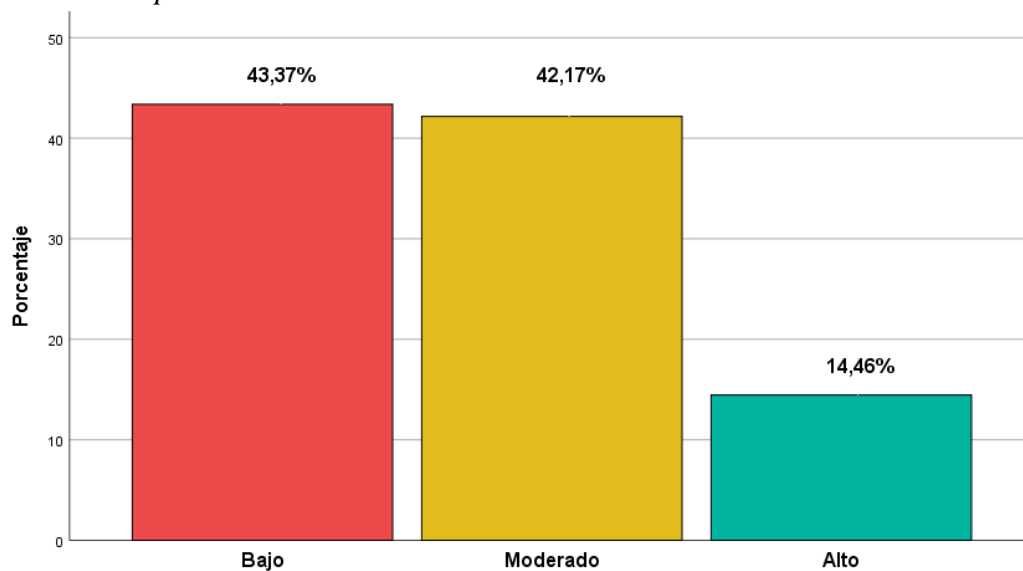
Se interpreta que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 85,54% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 14,46%.

Tabla 8  
*Nivel de compromiso normativo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	43,37%
Moderado	35	42,17%
Alto	12	14,46%
Total	83	100,00%

Nota Encuesta aplicada

Figura 8  
*Nivel de compromiso normativo*



Nota. Tabla 8

#### Análisis e interpretación

En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 43,37% de los encuestados consideran que el nivel del compromiso normativo presenta un nivel bajo, en tanto que un 42,17% opina que el nivel es moderado, finalmente el 14,46% considera el nivel alto.

Se interpreta que la tendencia es desfavorable considerando que el nivel moderado y bajo representan un 85,54% y una tendencia favorable representado por sólo el nivel alto que se mantiene en el 14,46%.

### 4.3. Contrastación de las hipótesis

#### 4.3. 1. Verificación de las hipótesis específicas

##### Primera hipótesis específica.

H<sub>0</sub>. La relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa.

H<sub>1</sub>. La relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa no es significativa.

##### Verificación

**Tabla 9**

*Comprobación hipótesis específica 1*

Correlaciones				
			Comunicación ascendente (Agrupada)	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación ascendente (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,306**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	83	83
	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,306**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	83	83

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos procesados en el software SPSS V.25

La tabla 5, muestra una significancia bilateral de 0,005, menor al valor de error del 0,05 por lo tanto, existe una relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso laboral. Luego, de acuerdo a la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,306 es decir, se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación ascendente con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Segunda hipótesis específica.

H<sub>a</sub>. La relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa.

H<sub>0</sub>. La relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa no es significativa.

## Verificación

**Tabla 10**

*Comprobación de hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			Comunicación descendente (Agrupada)	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)
Rho de	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,241*
Spearman	descendente (Agrupada)	Sig. (bilateral)	0,0	0,028
		N	83	83
	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	0,241*	1,000
	LABORAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	0,028	.
		N	83	83

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Datos procesados en el software SPSS V.25

La tabla 6, muestra una significancia bilateral de 0,028, menor al valor de error del 0,05 por lo tanto, existe una relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso laboral. Luego, de acuerdo a la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,028, es decir, se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación descendente con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Tercera hipótesis específica.**

H<sub>a</sub>. La relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa

H<sub>0</sub>. La relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa

**Verificación**

**Tabla 11**

*Comprobación de hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>		
			Comunicación horizontal (Agrupada)	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación horizontal (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,248*
		Sig. (bilateral)	.	0,024
		N	83	83
	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,248*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,024	.
		N	83	83

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Datos procesados en el software SPSS V.25

La tabla 7, muestra una significancia bilateral de 0,024, menor al valor de error del 0,05 por lo tanto, existe una relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso laboral. Luego, de acuerdo a la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,024, es decir, se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación horizontal con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### 4.3. 2. Verificación de la hipótesis general

Ha. La relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023 es significativa.

H<sub>0</sub>. La relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023 es significativa.

### Verificación

**Tabla 12**

*Comprobación hipótesis general*

		Correlaciones		
			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA (Agrupada)	COMPROMISO LABORAL (Agrupada)
Rho de	COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	0,315**
Spearman	ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	0,004
	INTERNA (Agrupada)	N	83	83
	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	0,315**	1,000
	LABORAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	83	83

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Datos procesados en el software SPSS V.25

La tabla 8, muestra una significancia bilateral de 0,04, menor al valor de error del 0,05 por lo tanto, existe una relación entre la variable comunicación organizacional interna y la variable compromiso laboral. Luego, de acuerdo a la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,315 es decir, que se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación organizacional interna con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

#### 5.1. Discusión

En la presente investigación se evaluaron dos variables organizacionales importantes: la comunicación interna de la organización y el compromiso con el trabajo. Estas dos variables de tipo cuantitativa y de escala ordinal fueron medidas mediante dos instrumentos debidamente validados y con un coeficiente de confiabilidad satisfactorio. El estudio se realizó con la participación de los funcionarios que laboran en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil RENIEC, sede Arequipa y para lo cual se realizaron las coordinaciones necesarias y, gracias al consentimiento informado, se logró una participación de más del 90% de los trabajadores de esta institución. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos se procedió a efectuar el procesamiento y su posterior análisis, y el cual permitió determinar la existencia de una relación positiva o directa entre la comunicación interna de la organización y el compromiso con el trabajo. Es decir, mientras más alto es el nivel de comunicación interna de la organización, más alto también es el compromiso con el trabajo de los trabajadores. Con respecto a la comunicación interna de la organización, se encontró que el 44,6% del personal se ubica en el nivel medio, mientras que el 28,9% en el nivel bajo y el 26,5% se ubicó en un nivel alto de comunicación interna de la organización. Con respecto a la variable compromiso con el trabajo, se encontró que solo el 12% se ubicó un nivel muy favorable, el 15,7% en un nivel favorable, mientras que el 43,4% se ubicó un nivel desfavorable y, en relación a ello, se halló también que el 28,9% se ubicó en un nivel muy desfavorable de compromiso con el trabajo.

Al respecto, al comparar los resultados descriptivos de ambas variables con algunos estudios llevados a cabo al nivel nacional, se encontró que Trujillo (2017) encontró que el 69% de su muestra de trabajadores de instituciones públicas se ubicaron en un nivel positivo de comunicación organizacional, mientras que el 33% tuvo una percepción baja de comunicación organizacional. Por otra parte, López (2016) halló que el 64% de su muestra de trabajadores de una municipalidad distrital

de Lima presentaron un nivel alto de percepción de comunicación organizacional. En base a los resultados señalados tanto en la investigación de Trujillo (2017) y López (2016) se puede concluir - respecto a los niveles de comunicación organizacional - que en los trabajadores de RENIEC sede de Arequipa la comunicación organizacional está por debajo de los resultados que encontraron tanto Trujillo (2017) y López (2016). Al respecto, la jefatura de esta institución debe identificar ya los factores que coadyuvan o inciden negativamente en la comunicación al interior de dicha organización.

Por otra parte, la investigación realizada también cumplió con su objetivo general el cual fue determinar el nivel de relación o asociación entre la comunicación interna de la organización y el compromiso con el trabajo. En tal sentido, los resultados alcanzados configuran la presencia de una relación directa y positiva entre ambas variables. Al respecto, Churata (2019) en su estudio llevado a cabo con trabajadores de una empresa minera ubicada en el Cusco encontró una relación positiva entre la comunicación organizacional y el compromiso con el trabajo entre los trabajadores de esta empresa. Asimismo, Bermejo (2018) realizó una investigación en una empresa privada ubicada en la ciudad de Lima y también encontró que la comunicación organizada interna tiene un impacto directo o incidencia directa en el compromiso con el trabajo. Por otra parte, Silva (2018) en un estudio realizado con el personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Lima, encontró una correlación positiva en nivel moderado entre la variable comunicación interna organizacional y el compromiso con el trabajo. Finalmente, Valle (2016) en un estudio realizado de una empresa privada ubicada en la ciudad de Lima también encontró una relación directa entre comunicación organizacional y el clima laboral.

Al respecto, si bien es cierto la variable clima no es igual a la variable compromiso, el estudio de Valle (2016) también merece la pena considerarlo, puesto que demuestra que a mayor comunicación organizacional se desarrolla también de manera positiva el clima laboral, y a su vez, esto favorece un mayor nivel de compromiso por parte del personal.

## CONCLUSIONES

### General

Se comprobó que existe una relación entre el nivel de comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Arequipa en el año 2023, corroborándose a través del valor de significancia de 0,004 menor al valor de 0,05 y mostrando un valor de 0,315 que le corresponde una correlación positiva baja entre la comunicación organizacional interna con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Primera

Se comprobó que el nivel de significancia presenta un valor de 0.005 que es menor al valor de error del 0.05, por lo tanto, se demuestra que existe una relación entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso laboral. Luego, de acuerdo a la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,306 que se traduce en una correlación positiva baja entre la comunicación ascendente con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Segunda

Se demostró que existe un nivel de significancia que muestra un valor de 0,028 menor al valor de error del 0.05 esto afirma que existe una relación entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso laboral; por lo tanto, al emplear la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,241, es decir, que se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación descendente con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Tercera**

Se demostró que existe un nivel de significancia que muestra un valor de 0.024 menor al valor de error del 0,05 esto afirma que existe una relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso laboral; por lo tanto, al emplear la escala que presenta el estadígrafo Rho de Spearman, se observa un valor de 0,248, es decir, que se trata de una correlación positiva baja entre la comunicación horizontal con respecto al compromiso laboral, y queda comprobada la hipótesis al determinarse que la correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Para la jefatura de RENIEC – Arequipa, se sugiere diseñar un plan estratégico de trabajo con la participación de todo el personal para elaborar un sistema de comunicación organizacional interno que optimice su comunicación ascendente, descendente y horizontal, incluyendo a los medios, contenido y dirección de la comunicación. La participación de los trabajadores en la elaboración de este diseño de comunicación interna de la organización permitirá que todos se involucren en este proceso, reconociendo la importancia de tener una comunicación oportuna, directa, clara, veraz esta iniciativa fortalecerá el compromiso laboral entre el personal de la institución.

### **Segunda**

Para los niveles de funcionario responsables de las distintas dependencias de la jefatura de RENIEC – Arequipa, se les sugiere promover el desarrollo de una comunicación ascendente para de este modo todo el personal tenga la oportunidad de comunicarse con la plana jerárquica o superior. De esa manera, se logre interactuar e intercambiar opiniones, realizar sugerencias de mejora continua o hacer consultas para resolver los problemas que pueden surgir en el ejercicio de la labor.

### **Tercera**

La jefatura de RENIEC – Arequipa debe promover actividades de capacitación participativa para fomentar la comunicación ascendente y lograr una mejor coordinación en temas laborales y de clima organizacional entre los colaboradores de la institución, específicamente se sugiere el empleo de talleres de comunicación y Relaciones Públicas orientados a las dinámicas grupales que permitan e fortalecimiento de las relaciones laborales en la institución, deben igualmente incluirse sugerencias por parte del personal para la selección de aquellas estrategias más efectivas para el desarrollo de identidad institucional.

#### **Cuarta**

Para los niveles de línea de RENIEC – Arequipa, se debe implementar capacitaciones relacionadas a optimizar la comunicación horizontal promoviendo la motivación laboral a través de reconocimientos internos y estímulos de orden laboral para reconocer la importancia de mantener una comunicación clara, transparente y oportuna, al mismo tiempo es conveniente que las destrezas que se adquieran mediante los talleres de capacitación se orienten a las distintas dependencias a fin de integrar al personal que labora en la institución y facilite una mejor predisposición a participar y estar comprometidos e identificados con la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancín, I. y Espinosa, J. (2017). *La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil* (Artículo). Universidad Espíritu Santo - UEES, Guayaquil, Ecuador.  
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79>
- Arciniega, L. (2014). *Compromiso organizacional: ¿qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* [documento en línea].  
<http://direccionestrategica.itam.mx/wp-content/uploads/2010/06/Compromiso-Organizacional.doc>
- Arias, F. (2016). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia [documento en línea]. *Revista contaduría y administración*,  
<http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/rca20001.pdf>.
- Arias, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) Agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_719bf337e8481c3b6090e2eff3aa30ec](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_719bf337e8481c3b6090e2eff3aa30ec)
- Bayona, C. (2000). *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Documentos de trabajo de la Universidad Pública de Navarra.  
[www.unavarra.es/organiza/gempres/wkpaper/dt33-99.pdf](http://www.unavarra.es/organiza/gempres/wkpaper/dt33-99.pdf)
- Bermejo, A. (2018). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional de la organización Orange 360°* [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez\\_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4332/samanez_fnc.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Claire, M. y Bohrt, M. (2012). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. [documento en línea]. Universidad Católica Boliviana San Pablo.  
[www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/volumen%202.1/tres%20dimensiones%20del%20compromiso\(articulo%20completo\).htm](http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/volumen%202.1/tres%20dimensiones%20del%20compromiso(articulo%20completo).htm)

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Interamericana
- Churata, L. (2019). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en los colaboradores obreros en la empresa Selin S.R.L., Minera Antapaccay – Cusco, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10604/RIchallz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correal, M. (2009). El lenguaje y la comunicación en los procesos organizacionales de la empresa, *Revista-Escuela de Administración de negocios*.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). McGraw-Hill
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2009). *Las organizaciones - comportamiento, estructura, procesos*. (8ª ed.). McGraw Hill / Irwin.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Katz, D. y Kahn, R. (2010). *Psicología social de las organizaciones*. Trillas.
- Larico, I. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Trujillo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27456>
- León, A. (2012). *Organizaciones y administración*. Un enfoque de sistemas. Norma.
- Likert, R. (2005). *Nuevas formas para solucionar conflictos*. Trillas.
- López, K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].  
<https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/730>
- Namakforoosh, M. (2002). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). Limusa.
- Peiro, J. y Prieto, F. (2011). *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Ediciones Amaru.
- Reyes, C. y Ayarza, A. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de Industrias San Miguel en el 2017*

- [Tesis de licenciatura. Universidad de Ciencias Aplicadas]  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA\\_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y)
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. (8ª ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración*. (6ª ed.). Prentice Hall.
- Solana, R. (2016). *Administración de organizaciones*. Ediciones Interoceánicas.
- Silva, H. (2018) *La comunicación interna de la organización y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva\\_AHF.pdf?s](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva_AHF.pdf?s)
- Sikula, A. (2008). *Administración de recursos humanos en organizaciones*. Limusa
- Torres, M. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales Caso de estudio: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, período 2016 – 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8622/1/T3778-MDTH-Torres-La%20comunicacion.pdf>
- Trujillo (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20ODE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Valle, C. (2016). *Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una organización industrial de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Vall\\_e\\_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621664/Vall_e_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zepeda, F. (2014). *Psicología organizacional*. Addison Wesley Longman de México S.A.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

“La comunicación organizacional interna y su relación con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General.</b> ¿Cuál es el nivel de relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023?</p>	<p><b>General</b> Determinar el nivel de relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023</p>	<p><b>General</b> La relación entre la comunicación organizacional interna con el compromiso laboral en los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Arequipa, 2023 es significativa.</p>	<p><b>V1:</b> Comunicación organizacional interna</p> <p><b>Dimensiones:</b> Comunicación Ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal</p>	<p><b>Tipo</b> El tipo de Investigación es Básica o Fundamental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p><b>Diseño</b> Es no experimental, descriptiva, transeccional y correlacional</p>
<p><b>Problemas específicos.</b> ¿Como es la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?</p> <p>¿Como es la relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?</p> <p>¿Como es la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa</p>	<p><b>Hipótesis específicas.</b> La relación entre la comunicación ascendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa.</p> <p>La relación entre la comunicación descendente y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa</p> <p>La relación entre la comunicación horizontal y el compromiso laboral en los trabajadores de RENIEC de Arequipa es significativa</p>	<p><b>V2:</b> Compromiso laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> Compromiso afectivo Compromiso de continuidad Compromiso normativo</p>	<p><b>Población y muestra de estudio</b> No se extrae una muestra de la población total de trabajadores (funcionarios, personal administrativo y personal técnico). Es decir, participan todos los trabajadores de la sede central de RENIEC de Arequipa Participan 83 trabajadores.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos.</b> Cuestionario de Evaluación del Compromiso con el trabajo. Autores: Meyer y Allen citados por (Arias, 2016)</p> <p>Cuestionario de comunicación interna de la organización. Autor: Portugal (2005) Adaptado por: Churata, Lency (2019).</p> <p><b>Procesamiento y análisis de los datos</b> Los datos son tabulados con el Programa Excell (de Windows). Su procesamiento se efectua mediante el Programa SPSS versión 24.0. Los datos son presentados en cuadros y gráficos estadísticos. Se aplican estadísticos descriptivos e inferenciales.</p>

## Anexo 2

### Cuestionario de comunicación organizacional interna

**Instrucciones:** Lea cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga.

**Opciones de respuestas:**

Nunca : 1

En ocasiones : 2

Algunas veces : 3

Frecuentemente : 4

Siempre : 5

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Comunicación ascendente</b>						
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta					
3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para hablar sobre problemas personales?					
<b>Comunicación descendente</b>						
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
<b>Comunicación horizontal</b>						
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros es claro?					

### Gracias

Fuente: Churata, L. (2019). *Comunicación organizacional y compromiso con el trabajo en los colaboradores obreros en la empresa Selin S.R.L., Minera Antapaccay – Cusco, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10604/RIchallz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Cuestionario de compromiso laboral

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su trabajo. Marque con una **X** el número que corresponda a su opinión.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta organización					
2	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran míos.					
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
4	No me siento ligado emocionalmente a mi organización					
5	No me siento integrado plenamente en mi organización					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí					
7	Hoy permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8	Sería muy duro para mí dejar esta organización, inclusive si lo quisiera.					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.					
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi organización ahora.					
15	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora.					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	No abandonaría mi organización en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18	Estoy en deuda con la organización.					

**Gracias**

**Fuente:** Larico, I. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional del personal de Radiología del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Trujillo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27456>