



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ruiz Vasquez, Sulamita Alicia (orcid.org/0000-0003-2545-7130)

ASESORES:

Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por mantenerme perseverante y guiarme en alcanzar mis metas, a mis padres por su apoyo incondicional y por motivarme a seguir superándome y convertirme en una ciudadana de bien, a mis hermanos y familiares.

Agradecimiento

A Dios por guiarme cada día, a mis padres, hermanos y familiares, por impulsarme en alcanzar mis metas.

A todos los docentes de la Universidad César Vallejo por su gran profesionalismo, enseñanzas y orientación para que esta investigación se desarrollara.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023", cuyo autor es RUIZ VASQUEZ SULAMITA ALICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 09 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO DNI: 17812596 ORCID: 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 11-07- 2023 01:23:42
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 09- 07-2023 15:27:16

Código documento Trilce: TRI - 0581654



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ VASQUEZ SULAMITA ALICIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SULAMITA ALICIA RUIZ VASQUEZ DNI: 70501222 ORCID: 0000-0003-2545-7130	Firmado electrónicamente por: SRUIZVA23 el 09-07- 2023 22:59:43

Código documento Trilce: TRI - 0581655

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validación de expertos.....	13
Tabla 2. Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos.....	13
Tabla 3. Nivel de comunicación organizacional.....	15
Tabla 4. Niveles de comunicación organizacional según dimensiones.....	16
Tabla 5. Nivel de compromiso organizacional	17
Tabla 6. Niveles de compromiso organizacional según dimensiones.....	18
Tabla 7. Relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional	19
Tabla 8. Relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional	20
Tabla 9. Relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional	21
Tabla 10. Correlación entre la comunicación y el compromiso organizacional	22
Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables.....	35
Tabla 12. Matriz de consistencia.....	37
Tabla 13. Nivel de confiabilidad del instrumento comunicación organizacional.....	57
Tabla 14. Nivel de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional.....	57

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Se realizó bajo la metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimenta-transversal y de alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 37 colaboradores siendo una muestra censal. Para recopilar los datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados reflejaron que el 51,4% de los trabajadores de una municipalidad distrital en el departamento de La Libertad mantiene un nivel de comunicación organizacional medio, el 43,2% mantiene un nivel de compromiso organizacional bajo y medio con la entidad; además, se determinó que existe correlación positiva moderada entre la comunicación y el compromiso organizacional, representado por Rho de 0,654 y Sig. 0,000 < 0,050, aceptándose la hipótesis de investigación. Concluyendo que, mientras mejor se desarrolle la comunicación en la entidad, mayor será el compromiso de los trabajadores.

Palabras clave: Comunicación organizacional, compromiso organizacional, comunicación horizontal, compromiso afectivo, municipalidad.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between communication and organizational commitment in the workers of a district municipality in the Department of La Libertad, 2023. It was carried out under the quantitative approach methodology of the applied type, non-experimental-transversal design and correlational descriptive scope. The population consisted of 37 collaborators being a census sample. To collect the data, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire. The results found reflected that 51.4% of the workers of a district municipality in the department of La Libertad maintain a medium level of organizational communication, 43.2% maintain a low and medium level of organizational commitment with the entity; In addition, it was determined that there is a moderate positive correlation between communication and organizational commitment, represented by Rho of 0.654 and Sig. $0.000 < 0.050$, accepting the research hypothesis. Concluding that, the better the communication is developed in the entity, the greater the commitment of the workers.

Keywords: Organizational communication, organizational commitment, horizontal communication, affective commitment, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la comunicación y el compromiso organizacional son fundamentales para la expansión de toda organización. Es así que dentro de las entidades públicas el compromiso de los trabajadores es un factor fundamental en el logro de los objetivos gubernamentales, implementando estrategias y relaciones productivas para desarrollar una gestión eficaz y eficiente. Es primordial que los colaboradores se identifiquen con su entidad y empleen como herramienta fundamental la comunicación la cual ayudara al cumplimiento de sus metas trazadas (Herrera y Torres, 2020).

A nivel internacional, en Chile los trabajadores de los municipios muestran enormes carencias en el trabajo en equipo, debido a su bajo nivel de comunicación que desarrollan Balarezo (citado por Chavez y Peralta, 2021). Por otro lado, menos del 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con su centro laboral (Pearson, 2021). En la ciudad de México el compromiso organizacional en los trabajadores públicos no supera el 60%, evidenciándose que se ve perjudicado por la dimensión afectiva y de continuidad (Ramírez y Mapén, 2019). En tanto, en un municipio de Ecuador los trabajadores con mayor antigüedad demuestran alto nivel de compromiso (Herrera y Álvarez, 2019).

A nivel nacional, la comunicación en las entidades públicas es determinante para el desarrollo de sus funciones, si es que esta se desarrolla de manera oportuna, adecuada y a su vez llegue a las personas involucradas, se lograrán los objetivos y metas trazadas; no obstante, esta comunicación no se ha logrado desarrollar de manera eficiente ya que existen falencias como la incorrecta difusión de la información y escasa comunicación, llegando a ser 56.5% ineficiente (Charry, 2018). En este mismo contexto, los trabajadores de las entidades Públicas son cambiados periódicamente, generando dificultad para que estos se identifiquen y se comprometan con las instituciones, reflejando que los colaboradores de las entidades públicas mantienen un nivel de compromiso medio del 58% (Abanto, 2021). El compromiso organizacional en las instituciones se ha convertido en un desafío de encontrar en sus colaboradores la lealtad y compromiso (Canales-Requena et al., 2021).

La entidad de estudio, es una municipalidad distrital ubicada en el Departamento de La Libertad, que tiene a cargo la administración y distribución del

gasto público en beneficio de su comunidad; no obstante se ha podido observar la deficiente comunicación dentro de la organización, debido a las carencias de trabajo en equipo, escasa interacción entre los trabajadores y la burocracia que existe, todo esto dificultando el logro de los objetivos, además se ha evidenciado que existe poca estabilidad laboral, escaso interés por parte de los colaboradores en involucrarse en los objetivos de la entidad.

Las causas de la presente problemática, se da por la escasa empatía, la baja participación en la exposición de ideas y la desmotivación, a su vez por el bajo nivel de feedback e insuficiente asertividad en la interacción (Lino, 2019). En efecto, los estilos de liderazgo, la gobernabilidad y el nivel de capacidad organizacional han perjudicado las estrategias de los líderes del gobierno local en materia de comunicación en los tiempos de pandemia por el Covid-19 (Bello-Gomez y Sanabria-Pulido, 2020).

De no llegarse a investigar esta problemática, las consecuencias que se generaría, serían escasos vínculos de confianza y filiación de los trabajadores hacia la entidad, mala atención de los funcionarios hacia los ciudadanos y el incumplimiento de los objetivos de la entidad (Bustamante, 2017; López, 2021). Además la desconfianza y fidelización de los trabajadores, su bajo grado de aporte y nivel afectivo, en beneficio de una relación armónicamente productiva y satisfactoria para ambas partes.

Siendo la problemática general ¿Cuál es la relación entre la comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023?; siendo los problemas específicos: 1) ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad?, 2) ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?, 3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?, 4) ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad? y 5) ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?

Según lo propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018a) la siguiente

investigación cuenta con una justificación teórica basada en conceptos y teorías vinculadas a la variable comunicación y variable compromiso organizacional, adquiridas de fuentes confiables y con sustento de autores reconocidos. Justificación práctica, los resultados que se obtengan se pondrán a disposición de la gerencia y directivos competentes de la municipalidad en estudio, para su evaluación a ser implementados o puestos en práctica para una mejor comunicación y compromiso organizacional. Justificación metodológica, se aplicó la encuesta con su instrumento el cuestionario para recopilar información, debidamente validado. Por último, justificación social, los resultados obtenidos permitirán que la municipalidad implemente estrategias para mejorar las condiciones según las variables de estudio y de esta manera se pueda brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

El objetivo general de estudio: Determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023, y los objetivos específicos: 1) Identificar el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad. 2) Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad. 3) Determinar la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad. 4) Determinar la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad. 5) Determinar la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad.

Finalmente, se plantea como hipótesis de investigación: Hi: Existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023. Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Al realizar la indagación de información relacionada a cada variable de estudio, se accedió a artículos científicos y tesis en bases de datos indexadas, las cuales se consideraron como antecedentes que permitieron ahondar en la investigación.

En el contexto internacional Fierro-Moreno et al. (2018) tuvo como objetivo comprobar en qué medida el compromiso organizacional interviene en la gestión pública de los colaboradores del Estado de México. Su metodología que se empleó fue transversal-transeccional, no experimental y el cuestionario como instrumento para la recolección de información, aplicándose a 110 servidores públicos. El resultado que se alcanzó fue una vinculación positiva y significativa ($p < .01$) entre el compromiso organizacional y gestión pública, estimada como alta ($r = .579$), además se evidenció que las dimensiones del compromiso: afectivo ($\beta = .381$) y normativo ($\beta = .236$), muestran coeficientes positivos y trascendencia estadística; en tanto el compromiso de continuidad no presenta significancia estadística. Concluyendo que el compromiso organizacional mantiene una correlación positiva con la gestión pública.

En efecto, Pinzón et al. (2021) en su artículo de investigación científica se trazó como propósito identificar el nivel de comunicación organizacional en las alcaldías de los municipios Maracaibo y San Francisco. Su metodología utilizada fue descriptivo no experimental transeccional. Su población de 469 colaboradores, aplicando un cuestionario estructurado en escala Likert. El resultado reflejó que el nivel de comunicación organizacional en las alcaldías, son medianamente insatisfactorios. Concluyendo que la comunicación organizacional impacta negativamente a la gestión las entidades, disminuyendo el progreso de las entidades.

Al respecto, Diestra (2019) su objetivo de estudio en su tesis fue establecer la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en la gerencia de defensa civil de la municipalidad metropolitana de Lima. La metodología fue de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Su muestra empleada fue probabilística con 42 trabajadores de la entidad de estudio. Su instrumento empleado fue el cuestionario con la encuesta. Determinando como resultado que la relación entre las variables en base al valor de la sig. es de $p = ,000 < ,050$. Cumpliéndose con la situación estadística para aceptar la hipótesis de investigación, deduciendo que existe

relación reveladora en la comunicación y compromiso organizacional en la entidad, el $Rho = ,879$ mostro que la relación existente es alta y positiva. Concluyendo que la correlación entre la comunicación y compromiso organizacional es significativa.

Por su parte, Merino (2022) en su tesis uno de sus objetivos fue conocer cómo se desarrolla la comunicación organizacional en la municipalidad del distrito de Imaza – Chiriaco. Su investigación fue cuantitativo no experimental y transversal de nivel correlacional; su muestra lo conformaron 40 trabajadores y 93 usuarios de la municipalidad; para lo cual empleo el cuestionario para recopilar datos. Sus resultados conseguidos acerca de la comunicación organizacional, indicaron que para el 37.5% de los trabajadores fue regular, para el 35% fue deficiente y para el 27.5% fue eficiente. Se llegó a la conclusión que el nivel de comunicación organización es moderadamente positiva.

Por otro lado, Martínez y Rovayo (2020) su estudio fue establecer la correlación entre compromiso organizacional y la gestión pública en Ecuador, su metodología empleada en su investigación fue cuantitativa con un diseño correlacional, utilizando el cuestionario, aplicado a 190 trabajadores como muestra. Dando como resultado que el nivel de compromiso es de 74% y la satisfacción de 49,04%, con un nivel de compromiso afectivo de 89%, compromiso de continuidad de 62,21% y compromiso normativo de 72,53%. Concluyendo que existe relevancia entre compromiso organizacional y gestión pública.

Al respecto, Vásquez (2021) se trazó como objetivo establecer el nivel de desarrollo del compromiso organizacional en la municipalidad de mochumí, Lambayeque. Con una metodología de alcance correlacional básica, no experimental transversal y una muestra de 85 colaboradores. El resultado de cada dimensión del compromiso organizacional fue representado según la dimensión afectiva en 96% bajo y 4% medio, continuidad 100% bajo, así mismo normativo 100% bajo. Concluyendo que el nivel de compromiso organizacional en la entidad estudiada, mantiene un nivel bajo en las dimensiones normativo, afectivo y continuidad.

Finalmente, Calderón (2017) se planteó delimitar la correlación que hay entre la comunicación con el compromiso organizacional en los colaboradores de la municipalidad del distrito Santiago de Cao, Ascope – La Libertad. Su estudio se

desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y transeccional. Su población lo conformaron 190 colaboradores de la entidad y como muestra 52 colaboradores administrativos, a quienes aplicó un cuestionario. Los resultados que obtuvo le permitieron corroborar su hipótesis planteada, encontrando relación (0,331) y significancia (0,017) entre las variables de estudio, en la apreciación de los colaboradores encuestados. Concluyendo que se percibe la correlación entre las dimensiones de ambas variables, llegando a ser la más fuerte entre comunicación horizontal y compromiso normativo de (0,346) y la de menor fuerza entre comunicación vertical y compromiso de continuidad de (0,091).

Con respecto a las teorías sobre la variable comunicación organizacional, planteada por Túñez y Costa (2015) señalaron que actualmente existen varias escuelas que indagan en las teorías sobre líneas y modelos de comunicación. En el año 1950 la comunicación organizacional se denominó como disciplina, inicialmente se plasmó en teorías de la organización de empresas, Taylor y Fayol comenzaron con el desarrollo histórico de la producción y consumos en grandes masas a inicios del siglo XX. Asimismo, Stanton et al. (citado por Castillo, 2014) precisa que la comunicación viene a ser la transferencia verbal o no verbal de información entre individuos que desean expresar ideas, así como esperan que los demás lo capten. Por su parte Mateus (2014) menciona a La teoría del comportamiento o escuela del comportamiento organizacional, la que se inicia con Herbert A. Simón el año 1947, dando importancia a la comunicación a través de enfoques humanísticos enfocándose en la expresión de los sentimientos, tomándose en cuenta como una dimensión humana a la comunicación organizacional.

Las definiciones de la variable comunicación organizacional, según Robbins y Coulter (2018) precisa a la comunicación organizacional como el modo de intercambiar información mediante modelos, redes o sistemas de comunicación existentes dentro de una empresa o institución; además tiene 4 funciones principales, las cuales son: Control, expresión emocional, motivación e información. Por otro lado, Saputra et al. (2021) lo define como una de las claves significativas para el desempeño de los colaboradores en su organización.

En tanto, Ramos et al. (2017) define a la comunicación organizacional como el

proceso de emitir y recepcionar mensajes en una organización. Estos procesos pueden ser internos, basado en conexiones dentro de la empresa, o externo con otras entidades. Así mismo, Fernández (2019) define a la comunicación como un método para transmitir información y datos en beneficio de la organización.

Según Chiavenato (2022a) define a la comunicación organizacional como el canal en el que los trabajadores y la institución se intercomunican, siendo fundamental para interés y firmeza en el comportamiento de los trabajadores. Con sus dimensiones:

(i) Comunicación ascendente, es cuando se brinda el mensaje desde los niveles inferiores hacia los niveles superiores, según la jerarquía de la organización, con la finalidad de dar a conocer hechos, resultados, o realizar preguntas y realizar sugerencias, para la mejora de la organización, siendo los indicadores: a) Sugerencia, es proponer o sugerir una idea; b) Eficiencia, capacidad de realizar y cumplir debidamente una función; c) Desempeño, dedicación, capacidad y esfuerzo para el cumplimiento de una función concreta. (ii) Comunicación descendente, se da cuando el mensaje es realizado desde los niveles superiores a los de menor jerarquía con la finalidad de lleva órdenes, mandos, decisiones, esclarecimientos y orientación a los subordinados, así mismo sirve para controlar su desenvolvimiento, manteniendo una comunicación cordial y respetuosa, siendo los indicadores: a) Liderazgo, capacidad de motivar, influir, organizar y llevar a cabo acciones para el logro de fines y objetivos; b) Empatía, sentimiento de identificación con algo o alguien; c) Comunicación asertiva, dialogo con calma y respeto. (iii) Comunicación horizontal, se da entre sujetos de la misma jerarquía, convirtiéndose en una herramienta de gran utilidad, dando pase a alcanzar la integración y coordinación de las acciones que se han planificado en función de los objetivos comunes, siendo los indicadores: a) Trabajo en equipo, esfuerzo integrado de un grupo de personas para la ejecución de un objetivo en común; b) Informar, dar noticia de algo; c) Coordinación, acción de conectar medios, esfuerzos, etc., para una acto en común (p. 371).

Las teorías de la variable compromiso organizacional, según Acevedo (2018) señala a la teoría del capital humano planteado por Becker en 1960, indicando como un beneficio impalpable a la capacidad de conocimientos que acumulan las personas, y esto lo permitirá incrementar su calidad de vida, otorgándoles la oportunidad de

desenvolverse en el ámbito profesional y así alcanzar beneficios laborales, permitiendo al colaborador realizar esfuerzos y acciones en bien de la organización, demostrando así su compromiso con la organización.

Menautt et al. (2016) menciona la teoría de la equidad laboral planteada por Stacy Adams en el año 1963, señala que un colaborador se da cuenta que existe desigualdad laboral, cuando los sueldos no son iguales para todos, a pesar que los mismos colaboradores realicen el mismo trabajo, pero uno de ellos llega a ganar más que el otro. Es así que se distingue la pérdida de motivación y reducción del compromiso con la organización.

Maylle (2019) menciona a la teoría multidimensional del compromiso organizacional planteada por Meyer y Allen en 1991 es la más destacada, dicha teoría consta de alta aprobación y en base a esta se han realizado grandes investigaciones. La teoría multidimensional está conformada por tres dimensiones: afectivo, normativo y continuo.

En relación a las definiciones de la variable compromiso organizacional, se define como la manera en que los trabajadores se identifican con la institución donde trabajan, si estos se involucran con su organización y cuan seguros están laborando en esta. Así mismo define como una profunda satisfacción laboral y al desarrollo de conductas positiva con su institución (Gonzales, 2021). También se define como un sentimiento por el cual el colaborador se siente identificado con la organización, y con sus metas (Hernández et al., 2018).

Ludeña y Arbulú (2021) precisa que el compromiso se refiere a la relación afectiva de los trabajadores con los propósitos y valores de una organización. Al-Jabari y Ghazzawi (2019) señala que el compromiso organizacional es fundamental que se centre en las altas direcciones y los contextos organizacionales. Berberoglu (2018) precisa que el compromiso organizacional se convierte en un medio para el desarrollo de la organización. A su vez Cherif (2020) define como un mediador del departamento de personal y el compromiso de los colaboradores. Mathieu y Zajac (citado por Postmes, 2017) define al compromiso organización como la disposición del colaborador de invertir más esfuerzo en nombre de su organización y el desarrollo de relaciones interpersonales.

Meyer y Allen (citado por Ahmad, 2018a) define al compromiso organizacional como la estrecha vinculación que siente el trabajador con su entidad donde labora, desarrollando así una relación de autodefinición como efecto del interés de afiliarse a la empresa. Con sus dimensiones: (i) Compromiso afectivo, se representa por la lealtad que desarrolla el colaborador con su organización alcanzando una afinidad y permanencia en la misma, siendo los indicadores: a) Vínculo emocional, se crean con las personas u organizaciones con las que se siente a gusto; b) Identificación, acción o efecto de identificarse con algo o alguien. (ii) Compromiso de continuidad, se vincula con la salida del colaborador y los beneficios que seguiría recibiendo si continua en la empresa, siendo los indicadores: a) Costos laborales, gasto total que soportan los empleadores al emplear a su personal; b) Permanencia, duración firme, perseverancia, estabilidad. Estancia en un lugar o sitio; c) Alternativas laborales, desarrollar funciones iguales o semejantes; (iii) Compromiso normativo, es la sensación de responsabilidad que desarrolla el colaborador para continuar en la organización, llegando a ser el resultado de una norma internalizada o desarrollada por cuenta propia, siendo los indicadores: a) Sentimiento de retribución, deseo de recompensar; b) Obligación, deber de dar, hacer o no hacer alguna cosa; c) Lealtad, virtud de obediencia, fidelidad, honor, gratitud y respeto sobre cualquier cosa.

III. METODOLOGÍA

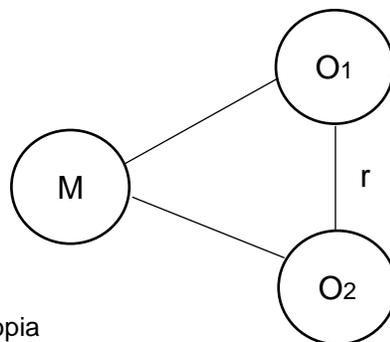
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, dado que se recopiló información y se generó nuevo conocimiento, a fin de brindar alternativas de solución con la intención de resolver la problemática suscitada en los trabajadores de la entidad en estudio (Ortega, 2017). Su enfoque fue cuantitativo, porque se recopilaron datos para comprobar las hipótesis basándose en mediciones numéricas y análisis estadístico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018b).

3.1.2. Diseño de investigación

Su diseño fue no experimental, porque se observaron situaciones ya existentes, para después ser analizadas, sin la necesidad de realizar cambios a las variables en estudio. De tipo transversal porque se recopilaron los datos en un solo periodo establecido. Por su alcance descriptivo porque busco delimitar el nivel de comportamiento de las variables estudiadas en los colaboradores de entidad en estudio y correlacional porque se estableció la relación entre ambas variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018c).



Nota. Elaboración propia

Donde:

M: Muestra

O1: Observancia de la variable comunicación organizacional.

O2: Observancia de la variable compromiso organizacional.

r: Relación de la comunicación y el compromiso organizacional.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación organizacional

Chiavenato (2022b), lo define como el canal donde los trabajadores y la institución se intercomunican, siendo fundamental para interés y firmeza en el comportamiento de los trabajadores. Con sus dimensiones comunicación descendente, ascendente y horizontal. (Ver anexo 1)

Variable 2: Compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (citado por Ahmad, 2018b), define al compromiso organizacional como la estrecha vinculación que siente el trabajador con su entidad donde labora, desarrollando así una relación de autodefinición como efecto del interés de afiliarse a la empresa, representado por tres dimensiones: afectivo de continuidad y normativo. (Ver anexo 1)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población de la investigación es un grupo de individuos, limitada, definida, de fácil acceso, que servirá de referente para elegir la muestra (Arias-Gómez et al., 2016). Es así, que la población lo constituyeron los 37 trabajadores de la entidad en estudio, convirtiéndose en muestra censal.

- **Criterios de inclusión:** Para la elaboración de este estudio se consideraron a todos los colaboradores de la municipalidad, por la importancia de su participación.
- **Criterios de exclusión:** Fueron excluidos de esta indagación a los trabajadores que se encontraron de vacaciones y de licencia, así como también a los que no superaron el tiempo de servicio de 3 meses.

3.3.2. Muestra:

La muestra del presente estudio fue censal, conformada por la totalidad de la población, por ser considerado un número manejable de individuos (Azuaje, 2013).

3.3.3. Muestreo:

No aplica

3.3.4. Unidad de análisis:

Lo conforma cada individuo de la muestra de estudio (López-Roldán y Fachelli, 2015a). En tal sentido estuvo conformada por los trabajadores de la entidad de estudio, quienes cumplieron con cada criterio de inclusión y exclusión señalado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se recurrió a la técnica de la encuesta, la que dio acceso para recolectar información de los trabajadores de la entidad de estudio, sobre la problemática planteada. López-Roldán y Fachelli (2015b) señala que la encuesta es apreciada como una técnica de recopilación de datos, mediante la cual se interroga a los sujetos con el objetivo de obtener datos de manera ordenada sobre percepciones derivados de una problemática de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento para recopilar información, conformado por un total de 30 ítems vinculados a cada variable de estudio, mediante escala de tipo Likert. Cisneros et al. (2022) define al cuestionario como un conjunto de ítems organizados, estructurados y específicos, los que permitirán cuantificar o evaluar una o más variables de estudio correspondientes a una problemática en específico. (Ver anexo 3)

Validez

La validación de los instrumentos para recolectar los datos en el presente estudio fue realizada por tres expertos con conocimiento en la materia, quienes validaron cada uno de ellos. Medina et al. (2019) señala que los instrumentos que se utilizaran en estudio deben ser validados, con la finalidad de comprobar el nivel que un instrumento mide la variable que se aspira medir. (Ver anexo 5)

Tabla 1

Validación de expertos

Experto	Especialidad	Resultado
Mg. Manuel Jesus David Bulnes Zelada	Administración	Valido
Mg. Juan Carlos Armas Chang	Administración	Valido
Mg. Tania Vanessa Colchado Cerdan	Administración	Valido

Nota: Mg.: Magíster

Confiabilidad

Para señalar la confiabilidad, el nivel de consistencia y homogeneidad de cada instrumento, se empleó el Coeficiente Alfa de Cronbach, por ser preguntas de tipo Likert. Realizándose una prueba piloto a quince colaboradores de la entidad. (Ver anexo 6)

Tabla 2

Coeficientes del Alfa de Cronbach en cada instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario comunicación organizacional	0,897	Bueno
Cuestionario compromiso organizacional	0,852	Bueno

Nota: Extraída de SPSS v.27

3.5. Procedimientos

Se empezó solicitando la autorización a la máxima autoridad de la municipalidad para

desarrollar el presente estudio, después de obtenida la autorización se continuo con la elaboración del instrumento de recopilación de información (cuestionario) con 15 ítems para cada variable, luego de ello se solicitó su validación a través de juicio de expertos; una vez validado el cuestionario se aplicó la prueba piloto a 15 colaboradores de la municipalidad, con el fin de certificar la confiabilidad de los instrumentos. En seguida se recolecto la información que fue procesada a través del programa SPSS v.27 para posteriormente ser plasmada en tablas las que se analizaron e interpretador de acuerdo a los objetivos, permitiendo llegar a concluir y brindar recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para proceder con el análisis de los resultados se empleó la estadística descriptiva e inferencial para una mejor percepción. Se precisa que la estadística descriptiva busca sintetizar y presentar los datos que se observan utilizando tablas. Por su parte la estadística inferencial consiste en analizar la probabilidad de éxito que tendrán las posibles soluciones a los problemas, las mismas que fueron obtenidas de la información que se extrajo de la población de estudio y se comprobaron las hipótesis planteadas identificando la correlación.

Los datos fueron procesados y ordenados mediante tablas de Excel 2019 y la herramienta SPSS v.27, las que permitieron analizar la confiabilidad y la correlación de las variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se han tomado en cuenta aspectos éticos como el respeto iniciando con la autorización de la municipalidad para llevar acabo el presente estudio y relación con los colaboradores, a su vez estos fueron tratados en todo momento con respeto, manteniendo su autodeterminación sin ser coaccionados. Con respecto a los autores estos han sido citados de acuerdo a la norma APA 7ª edición. Finalmente se acató la normatividad de la guía de productos de investigación y código de ética de la Universidad César Vallejo. (Ver anexo 4).

IV. RESULTADOS

En este apartado se presenta los logros obtenidos de la aplicación del instrumento y procesados en tablas Excel y el programa SPSS v.27, considerando el objetivo general sobre la correlación entre el compromiso y la comunicación organizacional, así como también los objetivos específicos.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación organizacional

Tabla 3

Nivel de comunicación organizacional

	n	%
Nivel bajo	15	40,5%
Nivel medio	19	51,4%
Nivel alto	3	8,1%
Total	37	100,0

Nota. n: número de trabajadores

Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 3, más de la mitad de los colaboradores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, consideran que la comunicación organizacional es de nivel medio del 51,4% con una inclinación hacia el nivel bajo de 40,5% y una mínima cantidad considera el nivel alto en un 8,1%.

Tabla 4*Niveles de comunicación organizacional según dimensiones*

	D1: Comunicación ascendente		D2: Comunicación descendente		D3: Comunicación horizontal	
	n	%	n	%	n	%
Nivel bajo	13	35,1%	15	40,5%	18	48,7%
Nivel medio	20	54,1%	19	51,4%	16	43,2%
Nivel alto	4	10,8%	3	8,1%	3	8,1%
Total	37	100,0%	37	100,0%	37	100,0%

Nota. n: número de trabajadores**Interpretación:**

En la tabla 4, se muestran los niveles de la comunicación organizacional, en la dimensión 1 de comunicación ascendente, el 54,1% considera que es de nivel medio con una inclinación hacia el nivel bajo en 35,1% y el nivel alto en 10,8%; en la dimensión 2 de comunicación descendente, el nivel es similar a la dimensión 1 con un 51,4% de nivel medio, nivel bajo en 40,5% y el nivel alto en 8,1%; mientras que en la dimensión 3 de comunicación horizontal, el nivel bajo es de 48,7%, el nivel medio de 43,2%, y finalmente el nivel alto de 8,1%.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de compromiso organizacional

Tabla 5

Nivel de compromiso organizacional

	n	%
Nivel bajo	16	43,2%
Nivel medio	16	43,2%
Nivel alto	5	13,5%
Total	37	100,0

Nota. n: número de trabajadores

Interpretación:

Como se evidencia en la tabla 5, los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, estiman que el compromiso organizacional es de nivel bajo y medio en un 43,2% evidenciándose una paridad entre ellos y un nivel alto de 13,5%.

Tabla 6

Niveles de compromiso organizacional según dimensiones

	D1: Compromiso afectivo		D2: Compromiso de continuidad		D3: Compromiso normativo	
	n	%	n	%	n	%
Nivel bajo	18	48,7%	12	32,4%	14	37,8%
Nivel medio	16	43,2%	19	51,4%	15	40,6%
Nivel alto	3	8,1%	6	16,2%	8	21,6%
Total	37	100,0%	37	100,0%	37	100,0%

Nota. n: número de trabajadores

Interpretación:

En la tabla 6, se presentan los niveles del compromiso organizacional, en la dimensión 1 de compromiso afectivo, el 48,7% considera que es de nivel bajo, el 43,2% precisa que es de nivel medio y de nivel alto el 8,1%; en la dimensión 2 de compromiso de continuidad, el 51,4% señala que es de nivel medio con una inclinación hacia el nivel

bajo de 32,4% y de nivel alto el 16,2%; en la dimensión 3 de compromiso normativo, el 40,6% señaló que es de nivel medio, el 37,85% de nivel bajo y el 21,6% de nivel alto.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional

Tabla 7

Relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional

			V2: Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D1: Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	0,558
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	37

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

Interpretación:

En la tabla 7, se presenta el grado de correlación positiva moderada que existe entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional, representado por un Rho de Spearman de 0,558, lo que indica que mientras mejor sea la comunicación ascendente, mayor será el compromiso organizacional en la entidad en estudio, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$. Esto da a entender que la mitad de los trabajadores percibe que se desarrolla una buena comunicación ascendente, en relación al compromiso organizacional.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional

Tabla 8

Relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional

			V2: Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D2: Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	0,393
		Sig. (bilateral)	0,016
		N	37

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

Interpretación:

En la tabla 8, se presenta el grado de correlación directa débil que existe entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional, representado por un Rho de Spearman de 0,393, lo que indica que mientras menor sea la comunicación descendente, menor será el compromiso organizacional en la entidad en estudio, con una Sig. (bilateral) de $0,016 < 0,050$. Esto da a entender que una parte de los trabajadores percibe que no se está desarrollando una comunicación descendente adecuada y oportuna, con relación al compromiso organizacional.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional

Tabla 9

Relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional

			V2: Compromiso organizacional
Rho de Spearman	D3: Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	0,767
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	37

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

Interpretación:

En la tabla 9, se muestra el grado de correlación positiva fuerte que hay entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional, representado por un Rho de Spearman de 0,767, lo que indica que mientras mejor sea la comunicación horizontal, mayor será el compromiso organizacional en la entidad en estudio, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$. Esto da a entender que gran parte de los trabajadores percibe que desarrollando una buena comunicación horizontal, mejorara el compromiso en la organización.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional

Tabla 10

Correlación entre la comunicación y el compromiso organizacional

		V2: Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	V1: Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	0,654
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	37

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

Interpretación:

En la tabla 10, se muestra el grado de correlación positiva moderada que hay entre la variable comunicación organizacional y la variable compromiso organizacional, representado por un Rho de Spearman de 0,654, lo que indica que a mayor comunicación organizacional, mejor será el compromiso organizacional en una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$, aprobándose la H_1 : Existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.

Esto da a entender que, en más de la mitad de los colaboradores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, consideran que si la comunicación organizacional es buena el compromiso organizacional será mayor, afirmando que la correlación de las variables es positiva.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se planteó establecer el nivel de comunicación y compromiso organizacional, así como también la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones. A grandes rasgos, se encontraron evidencias de niveles medios en las variables y una correlación positiva moderada entre las variables, siendo la dimensión comunicación horizontal la que más se relaciona con el compromiso organizacional. Debido a las particularidades de la organización bajo estudio, los resultados encontrados no se pueden generalizar a otras entidades similares o del mismo sector, no obstante, lo que sí se puede generalizar es la metodología aplicada en el desarrollo de la presente investigación.

Con respecto al primer objetivo específico identificar el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad, según la tabla 3, más de la mitad de los colaboradores consideran que la comunicación organizacional es de nivel medio representado por el 51,4% con una inclinación hacia el nivel bajo de 40,5%. Concordando con el resultado de Merino (2022), en donde tuvo como resultado que la comunicación organizacional en una municipalidad de Amazonas, según el 37,5% de los trabajadores fue regular y para el 35% fue deficiente. Así mismo coincide con el resultado de Pinzón et al. (2021), en su estudio sobre la comunicación organizacional en dos municipios de Venezuela, identificando que el nivel de comunicación es medianamente insatisfactorio. El nivel de la variable encontrado se sustenta en la definición de Saputra et al. (2021), señalando a la comunicación organizacional como la clave significativa para un mayor nivel de desempeño de los trabajadores en su organización. En la entidad estudiada la comunicación que se desarrolla entre los trabajadores es deficiente y con poca participación, disminuyendo el cumplimiento de los objetivos de la entidad. En ese sentido, se puede decir que, de acuerdo a la tabla 4, el nivel de comunicación organizacional encontrado se ve perjudicado principalmente por la comunicación horizontal, que se encontró en un nivel bajo según el 48,7%.

Segundo objetivo específico identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad, según la tabla 5, los trabajadores estiman que el compromiso organizacional es de nivel bajo 43,2% y nivel medio 43,2% evidenciándose una paridad entre ellos. Guarda relación con la investigación de Vásquez (2021), obteniendo como resultado que el nivel compromiso organizacional en una municipalidad de Lambayeque, es del 79% de nivel bajo. Sin embargo, no coincide con Martínez y Rovayo (2020) en su estudio sobre el compromiso organizacional y la gestión pública en Ecuador, quienes obtuvieron como resultado que el nivel de compromiso está representado por el 74%. El nivel de la variable encontrada se sustenta en la teoría de la equidad laboral planteada por Stacy Adams en 1963, señalando que los trabajadores perciben cuando dentro de la organización se da algún tipo de desigualdad laboral; disminuyendo la motivación y el compromiso con la organización. Cabe destacar que en la municipalidad de estudio el compromiso organizacional es débil, porque los trabajadores no han desarrollado un sentimiento de permanencia, debido a la poca estabilidad laboral y desigual de trato. En ese sentido, se puede decir que, de acuerdo a la tabla 6, el nivel de compromiso organizacional encontrado se ve perjudicado principalmente por el compromiso afectivo, que se encontró en un nivel bajo según el 48,7%.

Tercer objetivo específico determinar la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad, en la tabla 7, se muestra el grado de correlación positiva moderada entre la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional, con un Rho de 0,558, lo que indica que mientras mejor sea la comunicación ascendente, mayor será el compromiso organizacional en la municipalidad, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$. El resultado alcanzado se asemeja al estudio de Calderón (2017), sobre la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en una municipalidad de Ascope – La Libertad, halló una correlación directa débil entre la dimensión comunicación vertical y compromiso organizacional con un Rho = 0,295 y una Sig. de 0,033. El resultado obtenido se respalda en la definición de Chiavenato (2022), quien señala que, la comunicación ascendente se da desde los niveles

inferiores hacia los superiores, para brindar sugerencias y dar a conocer los resultados conseguidos en relación a los objetivos de la organización; demostrando identificación y compromiso con la entidad. Por consiguiente, se puede decir que, si se desarrolla efectivamente la comunicación ascendente en la entidad, será notorio el desarrollo del compromiso por parte de los colaboradores; sin embargo, la oportunidad que se le da a los trabajadores para brindar opiniones y sugerencias es irrelevante.

Cuarto objetivo específico determinar la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad, en la tabla 8, se presenta el grado de correlación directa débil entre la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional, con una Rho de 0,393, lo que indica que mientras menor sea la comunicación descendente, menor será el compromiso organizacional en la entidad, con una Sig. (bilateral) de $0,016 < 0,050$. El resultado alcanzado concuerda con el estudio de Calderón (2017), sobre la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en una municipalidad de Ascope – La Libertad, hallo una correlación directa débil entre la dimensión comunicación vertical y compromiso organizacional con un Rho = 0,295 y una Sig. de 0,033. El resultado encontrado se sustenta en la definición de Chiavenato (2022), quien señala que, la comunicación descendente se da desde los niveles superiores hacia los inferiores, para orientar en el desarrollo de las actividades, dar órdenes y medir el desenvolvimiento, a través de una comunicación cordial; dando lugar a que los colaboradores desarrollen interés de permanecer en la institución. En consecuencia, se puede decir que, en la municipalidad estudiada la comunicación descendente es percibida por los trabajadores como escasa, porque la información que reciben es inoportuna, así como también las indicaciones para el desarrollo de sus actividades.

Quinto objetivo específico determinar la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad, en la tabla 9, se presenta el grado de correlación positiva fuerte entre la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional, con un Rho de

0,767, lo que indica que mientras mayor sea la comunicación horizontal, mejor será el compromiso organizacional en la municipalidad estudiada, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$. El resultado obtenido se asemeja a la investigación de Calderón (2017), sobre la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en una municipalidad de Ascope – La Libertad, halló una correlación directa débil entre la dimensión comunicación horizontal y compromiso organizacional con un $Rho = 0,285$ y una Sig. de $0,040$. El resultado alcanzado se fundamenta en la definición de Chiavenato (2022), quien señala que, la comunicación horizontal se caracteriza por el trabajo en equipo y el compromiso de los trabajadores para el cumplimiento de objetivos en común. Por consiguiente, se puede decir que, los colaboradores perciben que se debe desarrollar una mejor comunicación horizontal.

Sobre el objetivo general determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, según la tabla 10, se encontró una correlación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional, con una Sig. (bilateral) de $0,000 < 0,050$ y un coeficiente de correlación Rho de $0,654$, que significa que la relación es positiva moderada, indicando que a mayor comunicación organización, mejor será el compromiso organizacional, lo que permite aceptar la hipótesis de investigación. El resultado encontrado se asemeja con el estudio de Diestra (2019), sobre la comunicación y compromiso organizacional en una municipalidad en Lima, al encontrar una relación significativa entre las variables con un sig. de $p = ,000 < ,050$, sin embargo, este investigador obtuvo un $Rho = ,879$ mostrando que la relación existente fue positiva alta, lo que podría deberse a que en este estudio se trabajó con una muestra mayor. Así mismo se asemeja al resultado de Calderón (2017), en su estudio sobre la comunicación y el compromiso organizacional en una municipalidad de Ascope – La Libertad, donde halló una relación positiva débil (Rho de $0,331$) y significativa ($0,017$) entre la comunicación y el compromiso organizacional. La diferencia en el coeficiente encontrado puede deberse también a que se trabajó con una mayor población de estudio.

El resultado encontrado se sustenta en la teoría del comportamiento o escuela del comportamiento organizacional, desarrollada por Herbert A. Simón en el año 1947, citado por Mateus (2014), dando importancia a la comunicación a través de enfoques humanísticos, con la finalidad que el trabajador se desarrolle y genere un compromiso con la organización. Así como también en la definición de Chiavenato (2022) donde señala que la comunicación es fundamental para el interés y firmeza de los colaboradores en una organización, conllevando así que estos se identifiquen y desarrollen compromiso con la misma. Esto significa que, en la municipalidad estudiada, se debe incrementar la comunicación organizacional con la finalidad que los trabajadores desarrollen mayor compromiso con la entidad y con el cumplimiento de los objetivos gubernamentales, teniendo especial énfasis en la comunicación horizontal.

En resumen, se puede decir que las dimensiones más deficientes y que más requieren la atención de la entidad son la dimensión comunicación horizontal para la variable comunicación organizacional y la dimensión compromiso afectivo para la variable compromiso organizacional; asimismo, dado que se encontró una mayor correlación de la comunicación horizontal con el compromiso de los colaboradores, es importante que se planteen mejoras en esa dimensión como el trabajo en equipo. Finalmente, la entidad puede considerar como estrategias, desarrollar una comunicación efectiva, reconocer el esfuerzo de los trabajadores y promover el trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe correlación positiva moderada entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, representado por Rho de 0,654; además se determinó que existe correlación significativa entre las variables Sig. $0,000 < 0,050$, acotando que a mayor comunicación, mejor sera el compromiso de los trabajadores en la entidad.
2. La comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, es de nivel medio en un 51,4%, demostrando que la interacción dada entre los subordinados es poco participativa, la misma que no permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo la dimensión comunicación horizontal la más deficiente.
3. El compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, es de nivel bajo y medio en un 43,2%, evidenciándose una paridad entre ambos niveles, manifestando que los trabajadores no han desarrollado un sentimiento de permanencia, debido a la poca estabilidad laboral y desigual de trato, siendo la dimensión compromiso afectivo la más deficiente.
4. Existe correlación positiva modera entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional, representado por un Rho de 0,558, con una Sig. $0,000 < 0,050$, acotando que si se desarrolla efectivamente la comunicación ascendente, sera notorio el desarrollo del compromiso de los trabajadores.
5. Existe correlación directa débil entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los trabajadores, representado por Rho de 0,393, con una Sig. $0,016 < 0,050$, por lo que se evidencia que, no se esta desarrollando una comunicación descendente adecuada y oportuna.
6. Existe correlación positiva fuerte entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los trabajadores, representado por Rho de 0,767, con una Sig. de $0,000 < 0,050$, por lo que se evidencia, que desarrollando una buena interacción entre los compañeros, mayor será el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados encontrados, se recomienda a la Gerencia Municipal de la institución, fortalecer la comunicación organizacional en todas sus direcciones (ascendente, descendente y horizontal), a través del trabajo en equipo, una comunicación inclusiva y valorar el esfuerzo de los trabajadores, por consiguiente, se obtendrá un mayor compromiso en los colaboradores y así cumplir con objetivos planteados por la institución.

Por otro lado, en base a los resultados encontrados de la comunicación horizontal y el compromiso organizacional, se recomienda a todas las áreas, desarrollar mayor trabajo en equipo y una comunicación fluida, la que les permita involucrarse al logro de los objetivos y desarrollar una identificación con la entidad.

Asimismo, a la Oficina de Recursos Humanos, gestionar mejoras del compromiso organizacional, reconocer el esfuerzo de los colaboradores, garantizar ambientes de trabajo positivos, brindar capacitaciones relacionadas al buen desarrollo de la comunicación, con la finalidad que los trabajadores desarrollen lazos de integración con la entidad.

A futuros investigadores, a realizar estudios propositivos y de implementación de mejoras para la comunicación y el compromiso organizacional, en instituciones públicas, teniendo en cuenta su complejidad.

REFERENCIAS

- Abanto, P. L. (2021). *Gestión Pública y Compromiso Organizacional en Trabajadores Administrativos de la Municipalidad de Huarmey, 2021*. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83255>
- Acevedo Muriel, A. (2018). La teoría del capital humano, revalorización de la educación: análisis, evolución y críticas de sus postulados. *Revista Reflexiones y Saberes*, 58-72.
- Ahmad, A. (2018). The relationship among job characteristics organizational commitment and employee turnover intentions A reciprocation perspective. *Emerald Publishing Limited*. doi:<https://acortar.link/Nlz7AZ>
- Al-Jabari , B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*. doi:https://www.researchgate.net/publication/331635975_Organizational_Commitment_A_Review_of_the_Conceptual_and_Empirical_Literature_and_a_Research_Agenda
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*. doi:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Azuaje, Y. D. (2013). Sistema hipermedial como herramienta de apoyo al intercambio de información. *Revista multidisciplinaria*, 10(2), 73-93. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5249990>
- Bello-Gomez, R., & Sanabria-Pulido, P. (2020). *The costs and benefits of duality: Colombia's decentralization and the response to the COVID-19 pandemic*. Rio de Janeiro: Brazilian journal of public administration.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bustamante, A. K. (2017). *La comunicación en los equipos de trabajo empresariales y*

- su relación con la productividad laboral, una revisión teórica.* Guayaquil: Universidad Espíritu Santo.
- Calderón, E. G. (2017). Comunicación organizacional y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, Ascope. *Ex Cathedra en negocios*. doi:<https://doi.org/10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS.v2n1a2>
- Canales-Requena, J., Ccanto-Inga, O., Mendizabal Lizarbe, J., & Vicente Ramos, W. (2021). Incidence of internal marketing and organizational commitment in the retail sector. *CONTINENTAL-Institucional*. doi:<http://dx.doi.org/10.5267/j.uscm.2021.7.009>
- Castillo, L. M. (2014). Conocimiento, poder, comunicación y su relación con el ordenamiento territorial. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408008.pdf>
- Charry, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Lima: Ministerio de Educación, Unidad de Gestión. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chavez Carrasco, G. T., & Peralta Luna, V. T. (2021). *La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista*. Tarapoto: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73487>
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. *Emerald Publishing Limited*, 529-541.
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Cisneros Caicedo, A. J., Urdánigo Cedeño, J. J., Guevara García, A. F., & Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 1165-1185. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Diestra, O. P. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la*

- gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019.*
Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44508>
- Fernández, L. R. (2019). Disinformation and organisational communication: A study of the impact of fake news. *Revista Latina de Comunicación Social*. doi:[10.4185/RLCS-2019-1406](https://doi.org/10.4185/RLCS-2019-1406)
- Fierro-Moreno, E. M.-Á.-R.-B. (2018). La gestión pública colaborativa y el compromiso organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración E Informática*, 7(20), 1-13. Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Gonzales, V. A. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Universidad San Ignacio de Loyola*.
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). Razões e fatores que interferem no comprometimento organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Herrera Basilio, L. J., & Torres Mena, D. Y. (2020). *Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en la Municipalidad De Ancón*. Lima: Universidad César Vallejo .
- Herrera Zumba, R. A., & Álvarez Baque, W. A. (2019). *El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador*. Ecuador: MAPA Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas. Obtenido de <https://revistamapa.org/index.php/es/article/view/161/185>
- Lino, L. C. (2019). *Comunicación organizacional en dos instituciones públicas del distrito de Ate*. Lima: Universidad César Vallejo.
- López, E. L. (2021). *Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú*. Perú: Revista Venezolana de Gerencia.

doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Ludeña Jugo, D. A., & Arbulú Ballesteros, M. A. (2021). High Performance Work Systems and Organizational Performance of Sales Representatives of Pharmaceutical Companies in Chiclayo. *Universidad Tecnológica del Perú*. doi:<https://doi.org/10.21678/jb.2021.1439>
- Martínez Mesía, J. P., & Rovayo Caiza, D. P. (2020). *El compromiso organizacional en la gestión pública del ministerio de transporte y obras públicas en la zona 3*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31911>
- Mateus, A. F. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Universidad Complutense de Madrid*. doi:https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021
- Maylle, C. A. (2019). *Validación de la escala de compromiso organizacional de meyer y allen en trabajadores de una cadena de restaurantes*. Lima: Universidad Federico Villareal.
- Medina Paredes, J., Ramírez Díaz, M. H., & Miranda, I. (2019). Validity and reliability of an online test on the phenomena of reflection and refraction of sound. *Apertura*, 11(2), 37-48.
- Menautt Champi, C., Checa Cano, S., & Arias Gallegos, W. (2016). La gratitud y la percepción de equidad en el trabajo como predictores de la motivación laboral en una agencia bancaria de arequipa. *Rev. Psicol.*
- Merino, H. E. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79701>
- Ortega, J. G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.

doi:http://www.scielo.org/bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf

Pearson. (2 de noviembre de 2021). *Compromiso laboral: 6 estrategias innovadoras para potenciarlo*. Obtenido de <https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/compromiso-laboral-estrategias-para-potenciarlo>

Pinzón Acosta, M. V., Contreras Pérez, A., Ramírez Molina, R. I., & Miquilena, D. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus - Revista Interdisciplinaria De Investigación*. Obtenido de <https://acortar.link/VCdFPf>

Postmes, T. (2017). *Communication and Commitment in Organizations: A Social Identity Approach*. University of Groningen.

Ramírez Sánchez, V., & Mapén Franco, F. d. (2019). *Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México*. Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Ramos Reyes, W. D., Paredes Sandoval, M., Teran Andrade, P. E., & Lema Lliguicota, L. F. (2017). *Comunicación organizacional*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compás. Obtenido de <https://cutt.ly/dMNJDzh>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management 14^a edition*. México: Pearson Educación.

Saputra Desti, A., Fahmy, R., & Yulihastri, Y. (2021). Evaluating Performance Through Organizational Commitments: Testing Transactional Leadership and Job Satisfaction In The Public Legal Entity Sector. *Enrichment : Journal of Management*, 12(1). doi:<https://enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/246/181>

Túñez López, M., & Costa-Sánchez, C. (2015). *Comunicación corporativa: claves y escenarios*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://n9.cl/zj2cy>

Vásquez, F. Y. (2021). *Habilidades sociales y compromiso organizacional en la Municipalidad de Mochumí, Lambayeque*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54176>

ANEXOS

ANEXO 1: Tabla 11. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación organizacional	Es el canal donde los trabajadores y la organización se intercomunican, siendo importante el alcance de la relación y firmeza en el comportamiento de los trabajadores (Chiavenato, 2022)	La muestra de la variable de estudio está conformada por 37 colaboradores. Se tomó en cuenta las	Comunicación ascendente	- Sugerencia - Eficiencia - Desempeño	Ordinal
		dimensiones de (Chiavenato, 2022). Para su medición se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario con 15 ítems, bajo la escala tipo Likert. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.	Comunicación descendente	- Liderazgo - Empatía - Comunicación asertiva	Ordinal
			Comunicación horizontal	- Trabajo en equipo - Informar - Coordinación	Ordinal

Matriz de operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es cuando un empleado siente una estrecha vinculación con su organización para mantener una relación de autodefinición como consecuencia del deseo de afiliación a la organización Meyer y Allen (citado por Ahmad, 2018).	La muestra de la variable de estudio está conformada por 37 colaboradores. Se tomó en cuenta las dimensiones de Meyer y Allen (citado por Ahmad, 2018). Para su medición se empleó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario con 15 ítems, bajo la escala tipo Likert. Para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.	Compromiso afectivo	- Vínculo emocional - Identificación	Ordinal
			Compromiso de continuidad	- Costos laborales - Permanencia - Alternativas laborales	Ordinal
			Compromiso normativo	- Sentimiento de retribución - Obligación - Lealtad	Ordinal

ANEXO 2: Tabla 12. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de las variables

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023.</p>	<p>Hipótesis de investigación: Hi: Existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: descriptivo, correlacional</p>
<p>Preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad?</p>	<p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad.</p>	<p>Hipótesis nula: Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.</p>	<p>Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Población: Conformada por 37 trabajadores de la entidad en estudio.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?</p>	<p>Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.</p>	<p>Muestra: Censal, se trabajó con el total de la población.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación ascendente con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad.</p>	<p>Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de la Libertad, 2023.</p>	<p>Técnica e instrumento: Encuesta</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional en los</p>	<p>Determinar la relación entre la comunicación descendente con el compromiso organizacional en los</p>		

trabajadores de una municipalidad?	trabajadores de una municipalidad.	(Cuestionario)
¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad?	Determinar la relación entre la comunicación horizontal con el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad.	Análisis de datos: - Estadística descriptiva (tablas de frecuencias y porcentajes) - Estadística inferencial (SPSS v. 27) - Hoja Excel

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de comunicación organizacional

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa de formación para adultos de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SI () NO () **doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo **manteniendo mi anonimato**.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Comunicación Ascendente	5	4	3	2	1
1. Tengo la oportunidad de dar a conocer mis ideas a mi jefe inmediato					
2. Las sugerencias que apporto a mi jefe inmediato son tomadas en cuenta					
3. Mi jefe inmediato me permite realizar retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibo					
4. Desarrollo de manera eficiente las actividades que me fueron encomendadas					
5. Mi desempeño laboral es valorado por mis jefes					

y por la entidad					
Dimensión 2: Comunicación Descendente					
6. Mis superiores poseen habilidades de liderazgo para el cumplimiento de los objetivos gubernamentales					
7. De suscitarse algún problema, mis jefes sabrán entender la situación brindándome facilidades de solución					
8. Las orientaciones y asesoramientos que recibo de mis superiores son lo suficientemente claras					
9. Mi jefe inmediato proporciona mis tareas a desarrollar en el momento adecuado					
10. Mi jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a mi persona					
Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
11. Creo que en la entidad se promueve el trabajo en equipo					
12. Siento que existe cooperación con mis compañeros para la solución de problemas					
13. Considero que la información se transmite de manera oportuna entre las áreas del mismo nivel jerárquico					
14. Coordino continuamente con mis compañeros del mismo nivel jerárquico sobre las tareas a realizar para el cumplimiento de los objetivos institucionales					
15. Considero que empleamos un lenguaje adecuado con mis compañeros para coordinar y transmitir ideas					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario de compromiso organizacional

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración del programa de formación para adultos de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en **forma voluntaria**; SI () NO () **doy mi consentimiento para continuar con la investigación** que tiene como título Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo **manteniendo mi anonimato**.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Compromiso afectivo	5	4	3	2	1
1. Me sentiría feliz de pasar el resto de mi vida laborando en esta entidad					
2. Me reusaría a abandonar mi puesto de trabajo aunque me ofrecieran otro con mejor sueldo					
3. Me siento integrada al equipo de trabajo de esta entidad					
4. Los problemas que se suscitan dentro la entidad también los considera míos					
5. Estoy orgulloso de decir a los demas que labora en esta entidad					

Dimensión 2: Compromiso de continuidad					
6. Si dejo de laborar en esta entidad, mi situación económica se vería afectada					
7. Continuaría laborando en esta entidad dado la satisfacción laboral que me brinda					
8. Considero que la entidad promueve la capacitación a los colaboradores					
9. Por ninguna razón dejaría de trabajar en esta entidad por los reconocimientos que se recibe por la labor realizada					
10. Considero que tengo alternativas laborales si dejo de trabajar en esta entidad					
Dimensión 3: Compromiso normativo					
11. Mi desenvolvimiento es positivo como acción de reciprocidad a lo recibido por la entidad					
12. Tengo un alto grado de compromiso con la entidad que me impediría renunciar					
13. Cumpló con la normatividad que establece la entidad					
14. Demuestro lealtad a la entidad, apostando todo mi esfuerzo por ella					
15. Creo que la entidad valora la lealtad de los colaboradores					

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO 4: Modelo de consentimiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023.

Investigadora principal: Ruiz Vasquez Sulamita Alicia

Asesores: Dr. Daniel Pérez Jorge Augusto y Dra. Quispe López Jenny Martha

Propósito del estudio

Saludo, soy investigadora que le invito a participar en la investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023, cuyo propósito es determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Esta investigación es desarrollada por la **estudiante** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 35 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Docente Asesor Jenny Martha Quispe López al correo electrónico jmquispel@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ANEXO 5: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Variable comunicación organizacional

- 1er validador

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable comunicación organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coeficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coeficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de comunicación organizacional
Nombres y apellidos del experto	Manuel Jesús David Bulnes Zelada
Documento de identidad	46066171
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Administración y Marketing
Nacionalidad	Peruano
Institución	INDECOPI
Cargo	Administrador
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	07 /11 / 2022

- **2do validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable comunicación organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coefficiente V-Aiken por criterio

Coefficiente V-Aiken por instrumento

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de comunicación organizacional
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	 <p>Lic. Armas Chang Juan CLAD 16238</p>
Fecha	09 / 11 / 2022

- **3er validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable comunicación organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coeficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coeficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de comunicación organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de comunicación organizacional
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister en negocios internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	10 /11 / 2022

Variable compromiso organizacional

- 1er validador

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable compromiso organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coeficiente V-Aiken por criterio

Coeficiente V-Aiken por instrumento

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de compromiso organizacional
Nombres y apellidos del experto	Manuel Jesús David Bulnes Zelada
Documento de identidad	46066171
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Administración y Marketing
Nacionalidad	Peruano
Institución	INDECOPI
Cargo	Administrador
Número telefónico	987974320
Firma	
Fecha	07 / 11 / 2022

- **2do validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable compromiso organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coeficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coeficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de compromiso organizacional
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	09 / 11 / 2022

- **3er validador**

Validación de contenido del cuestionario sobre la variable compromiso organizacional

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1.000	Fuerte

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de compromiso organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de compromiso organizacional
Nombres y apellidos del experto	Tania Vanessa Colchado Cerdan
Documento de identidad	18143923
Años de experiencia en el área	21 años
Máximo Grado Académico	Magister en negocios internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	964430296
Firma	
Fecha	10 /11 / 2022

ANEXO 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Alfa de Cronbach

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	1	2	59
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	1	5	2	5	84
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	93
4	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	72
5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	89
6	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	91
7	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	1	4	1	4	1	5	72
8	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	81
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	66
10	3	1	4	5	2	4	3	2	2	3	3	4	2	1	1	2	2	3	4	4	55
11	2	1	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	1	5	4	4	2	4	53
12	1	1	2	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	5	4	3	2	2	63
13	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	4	3	4	2	4	5	3	59
14	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	2	1	4	4	3	3	2	3	57
15	3	2	3	2	4	2	3	2	1	2	4	3	2	1	3	3	2	4	2	1	49
PROMEDIO	3.60	2.67	4.00	3.73	4.07	3.93	3.73	3.53	3.27	3.80	3.47	3.27	3.00	3.27	3.00	3.87	3.00	4.00	2.53	3.80	Varianza Total
DESV EST S_i	1.40	1.35	1.13	1.03	0.88	1.03	0.96	1.19	1.33	1.01	1.06	1.28	1.20	1.49	1.25	0.99	1.31	0.85	1.25	1.32	Columnas
VARIANZA por ítem	1.97	1.81	1.29	1.07	0.78	1.07	0.92	1.41	1.78	1.03	1.12	1.64	1.43	2.21	1.57	0.98	1.71	0.71	1.55	1.74	Varianzas total de ítems S _Y ²

Tabla 13

Nivel de confiabilidad del instrumento comunicación organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	15

Nota: Tomada de SPSS v.27

Tabla 14

Nivel de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	15

Nota: Tomada de SPSS v.27