



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

**Comunicación interna y compromiso organizacional del personal administrativo de la
municipalidad provincial de Huaura, 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autoras

María Elena Bazán Maya

Maritza Diaz Delgado

Asesor

M(o). Jorge Alberto Alarcón Alva

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DECIENCIAS EMPRESARIALES.....

ESCUELA PROFESIONALADMINISTRACIÓN.....

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
María Elena Bazán Maya	42566417	09/08/2023
Maritza Díaz Delgado	753111294	09/08/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Alberto Alarcón Alva	15728889	0000-0002-0115-0380
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Flor Victoria Pichilingue Núñez	15587017	0000-0003-0258-783X
Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
Carlos Manuel León Sánchez	41199839	0000-0003-0730-5504

MARIA ELENA BAZAN MAYA Y MARITZA DIAZ DELGADO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Weatherford College Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad de Chile Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%

9	Submitted to Submitted on 1686663186859 Trabajo del estudiante	<1 %
10	Carmen Aracely Vega-Córdova, Darwin Gabriel García-Herrera, Ana Zulema Castro-Salazar, Juan Carlos Erazo-Álvarez. "Retos de docentes en la enseñanza de Lengua y Literatura en tiempos de pandemia", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2020 Publicación	<1 %
11	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

<1 %

19

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

21

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

<1 %

22

idoc.pub

Fuente de Internet

<1 %

23

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Mondragon Unibertsitatea

Trabajo del estudiante

<1 %

25

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

26

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

28 Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru <1 %
Trabajo del estudiante

29 Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga <1 %
Trabajo del estudiante

30 Submitted to Universidad Peruana de Las Americas <1 %
Trabajo del estudiante

31 publishup.uni-potsdam.de <1 %
Fuente de Internet

32 repositorio.uasf.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2022**

Bach. María Elena Bazán Maya

y

Bach. Maritza Diaz Delgado

TESIS PREGRADO

ASESOR: M(°). JORGE ALBERTO ALARCÓN ALVA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Huacho, Perú

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres, por su apoyo incondicional,
aliento constante y por ser nuestra mayor fuente
de fortaleza.

María Elena Bazán Maya

y

Maritza Diaz Delgado

AGRADECIMIENTO

A nuestra universidad por albergarnos durante nuestra formación profesional y a nuestros docentes, que a lo largo de este camino han compartido sus conocimientos y experiencias adquiridas.

A todas las personas que nos han acompañado y alentado para la realización de esta tesis, especialmente a nuestras familias que han sido la mayor motivación para no desistir ante la adversidad y perseverar hasta lograr nuestras metas.

María Elena Bazán Maya

y

Maritza Diaz Delgado

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE	III
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	IX

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	22
2.4. Hipótesis de investigación	24
2.4.1. Hipótesis General	24
2.4.2. Hipótesis Específicas	24

2.5. Operacionalización de las variables	25
--	----

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	26
3.2. Población y muestra	26
3.2.1. Población	26
3.2.2. Muestra	26
3.3. Técnicas de recolección de datos	27
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	27

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	28
4.2. Contrastación de hipótesis	36

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	41
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	45
6.2. Recomendaciones	47

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	49
7.2. Fuentes electrónicas	49

ANEXOS	54
---------------	----

Índice de Tablas

Nº	Nombre	Página
Tabla 1.	Distribución de frecuencias de la comunicación formal	28
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de la comunicación informal	29
Tabla 3.	Distribución de frecuencias del Plan de comunicación	30
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de los canales de comunicación	31
Tabla 5.	Distribución de frecuencias del compromiso afectivo	32
Tabla 6.	Distribución de frecuencias del compromiso de continuidad	33
Tabla 7.	Distribución de frecuencias del compromiso normativo	34
Tabla 8.	Pruebas de normalidad	35
Tabla 9.	Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación interna y compromiso organizacional	36
Tabla 10.	Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación formal y compromiso organizacional	37
Tabla 11.	Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación informal y compromiso organizacional	38
Tabla 12.	Pruebas de Rho de Spearman entre el plan de comunicación y compromiso organizacional	39
Tabla 13.	Pruebas de Rho de Spearman entre los canales de comunicación y compromiso organizacional	40

Índice de Figuras

Nº	Nombre	Página
Figura 1.	Comunicación formal	28
Figura 2.	Comunicación informal	29
Figura 3.	Plan de comunicación	30
Figura 4.	Canales de comunicación	31
Figura 5.	Compromiso afectivo	32
Figura 6.	Compromiso afectivo	33
Figura 7.	Compromiso normativo	34

Resumen

Objetivo: Conocer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. **Métodos:** La presente investigación es de tipo aplicada, nivel es correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 219 miembros del personal administrativo, muestra de 140 miembros del personal administrativo. **Resultados:** en cuanto a si considera que sus superiores toman su opinión en cuenta el 47.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en mención a si los colaboradores no imparten una adecuada comunicación el 45.7% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si considera que las estrategias planteadas por la institución son claras el 45% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si los colaboradores se comunican por medio del correo electrónico el 47.1% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. **Conclusión:** la comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamento mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.762 estableciendo un grado positivo alto y con un valor de significancia de 0.00.

Palabras clave: comunicación interna y compromiso organizacional.

Abstract

Objective: To know the relationship between internal communication and the organizational commitment of the administrative staff of the Provincial Municipality of Huaura, 2022.

Methods: This research is of an applied type, level is correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population was 219 members of the administrative staff, a sample of 140 members of the administrative staff.

Results: regarding whether they consider that their superiors take their opinion into account, 47.9% determined that they totally disagree and disagree; In reference to whether the collaborators do not provide adequate communication, 45.7% showed that they totally disagree and disagree; Regarding whether they consider that the strategies proposed by the institution are clear, 45% highlighted that they totally disagree and disagree; Regarding whether collaborators communicate by email, 47.1% highlighted that they totally disagree and disagree.

Conclusion: internal communication is significantly related to the organizational commitment of the administrative staff of the Provincial Municipality of Huaura, 2022. The value of 0.762 was based on the Spearman's Rho Test, establishing a high positive degree and with a significance value of 0.00.

Keywords: internal communication and organizational commitment.

Introducción

Teniendo en cuenta que los empleados del sector público, por su parte, son un factor esencial del Estado, ya que son los encargados de desempeñar un papel fundamental en la obtención de los objetivos de la organización y en la gestión de los recursos que necesita el conjunto de la sociedad para su desarrollo de recursos humanos en las entidades ediles, al tiempo que aumenta el compromiso organizacional y la eficiencia laboral de todos los empleados (Céspedes, 2018).

Es por ello que la actual indagación buscó conocer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.

La investigación está conformada por VI capítulos, donde el primer capítulo se dedicó a desarrollar el planteamiento del problema. El segundo capítulo, dio paso al desarrollo del marco teórico. El tercer capítulo, detalló la metodología. En el cuarto capítulo se desarrollaron los análisis de los resultados. Mientras que, en el quinto capítulo se realizó la discusión y en el sexto las conclusiones y recomendaciones. La investigación cuenta, además, con las referencias y los anexos complementarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es sabido que las instituciones afrontan nuevos desafíos relativos a la globalización y la competitividad, la comunicación de la organización llega a ser un punto clave debido a que la comunicación con eficacia facilita el compromiso de los colaboradores. Sin embargo, llegar a tal eficacia no es un proceso sencillo, es por ello que la comunicación y el compromiso son variables inmersas en diferentes problemáticas. Mundialmente, se han efectuado varias investigaciones acerca de la comunicación interna, en Ecuador, Angulo (2022) señala que ciertos problemas que ocasionan una inadecuada comunicación con dificultades a la hora de transmitir información, como la práctica pésima, intervención escasa, inconvenientes y dificultades de vínculos conllevando una baja productividad para la organización. Respecto al compromiso, Ramírez y Franco (2019) manifiestan que conforme no se estimule la atención por los empleados, disminuirá su nivel de compromiso, conllevando a la reducción de resultados, siendo lejanos los objetivos trazados y el compromiso del trabajador en la organización.

En el contexto nacional, de acuerdo con el realizado por Mayhuay, Palomino y Cuzco (2022) las instituciones del Estado atraviesan por diversas deficiencias debido a comunicación restringida, la falta de información, la falta de comprensión de la estructura organizacional, la poca cooperación entre los grupos de trabajo, el ambiente de trabajo ineficiente, la baja participación de los integrantes en el logro de los objetivos establecidos. Respecto al compromiso, Yousef (2017) señala que los empleados no comprometidos reducen la eficacia de la organización, no completan las tareas asignadas, es más probable que los despidan o renuncien, el no tener empleados comprometidos genera pérdidas para ambas partes.

Teniendo en cuenta que los empleados del sector público, por su parte, son un factor esencial del Estado, ya que son los encargados de desempeñar un papel fundamental en la obtención de los objetivos de la organización y en la gestión de los recursos que necesita el conjunto de la sociedad para su desarrollo de recursos

humanos en las entidades ediles, al tiempo que aumenta el compromiso organizacional y la eficiencia laboral de todos los empleados. Por ello, es importante que las municipalidades motiven, capaciten y recompensen económica y profesionalmente a sus empleados, para que puedan dar un servicio de calidad y respondan con rapidez a los nuevos retos planteados de las diversas áreas administrativas (Céspedes, 2018). Por lo expuesto la actual indagación tiene como objeto conocer el vínculo entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Para esto, la investigación evaluó las variables mediante sus dimensiones. Respecto a la variable comunicación interna, la teoría desarrollada por Arizcuren, Cabezas y Cañequé (2018) señalan que las dimensiones para evaluar dicha variable son la comunicación formal, comunicación informal, plan de comunicación y canales de comunicación. Por otro lado, respecto a la variable compromiso organizacional, la teoría desarrollada por Robbins y Coulter (2018) plantea como sus dimensiones al compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso afectivo.

En la Municipalidad Provincial de Huaura, se ha podido evidenciar un compromiso deficiente por parte de personal administrativo, algunos trabajadores no se sienten identificados con la municipalidad ya que no son simpatizantes de la cultura que transmite; existen trabajadores que están dispuestos a dejar la municipalidad si se les presenta otras ofertas de trabajo; otros trabajadores muestran poco interés por respetar las normativas que maneja la municipalidad.

Asimismo, en la Municipalidad Provincial de Huaura, también se ha logrado evidenciar inconvenientes relacionados a la comunicación interna que se viene dado en la entidad, problemáticas como el poco interés que muestran algunos jefes a las aportaciones u opiniones que da su personal que tiene a cargo; algunos trabajadores muestran una personalidad conflictiva o poco colaborativo por lo que se genera un clima de poca confianza entre compañeros de trabajo; existen secretos entre áreas de las trabajo, lo que dificulta el trabajo en equipo y la comunicación fluida; la municipalidad no realiza controles para verificar o dar un diagnóstico a la comunicación que se viene dando de manera interna; se utiliza poco los mensajes por correos electrónicos para difundir alguna noticia o mensaje de interés laboral.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022?
- b. ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022?
- c. ¿Cuál es la relación entre el plan de comunicación y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022?
- d. ¿Cuál es la relación entre los canales de comunicación y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer la relación entre la comunicación formal y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- b. Conocer la relación entre la comunicación informal y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- c. Conocer la relación entre el plan de comunicación y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- d. Conocer la relación entre los canales de comunicación y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación metodológica

La actual indagación tomó en cuenta el empezar la problemática de la comunicación interna, también el compromiso organizacional de la municipalidad estudiada. Así, en el proceso de medición de variables se han desarrollado técnicas, herramientas y métodos que pueden ser utilizados en otros estudios con objetivos similares.

Justificación teórica

La actual indagación será la base para que los empleados se den cuenta de la importancia de optimizar sus habilidades, y sepan cómo aplicarlas en su desempeño laboral para lograr sus labores establecidas.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Municipalidad Provincial de Huaura, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: agosto del año 2022 a marzo del año 2023.

- Delimitación social: trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Delimitación semántica: Comunicación interna y Compromiso organizacional.

1.6. Viabilidad del estudio

La investigación es factible porque contamos con los recursos económicos, humanos y materiales para garantizar su realización. Asimismo, tenemos horarios y autorización de la municipalidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Gómez (2018), “Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura corporativa en la defensa civil colombiana seccional Bogotá”, Universidad de la Sabana. Colombia. Objetivo: desarrollar una estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura corporativa. El universo fue: 1 000 trabajadores. Su enfoque es: cualitativo. La técnica fue: la entrevista. Los resultados mencionan que: en lo que respecta a la primera variable (comunicación interna) el 66% de trabajadores refleja que el nivel más bajo es la percepción del colaborador de que la falta de comunicación de información no afecta la gestión de la empresa, y 64% dicen que enviar información urgente es una labor de otra área. Para los empleados, la gestión de la información no es un asunto que afecte la gestión y estabilidad organizacional. La conclusión fue: se encontró que algunos funcionarios no saben de lo importante que es la comunicación y la información como instrumento clave en emergencias y cómo pueden incrementar la productividad y los niveles de desempeño.

Medina (2018), “El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Objetivo: establecer el impacto del síndrome de burnout ocupacional (SQT) en el compromiso organizacional. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 218 trabajadores. La muestra fue: 139 trabajadores. La técnica fue: la encuesta. En base a los resultados mencionan que: para comprobar la correlación existente entre las variables lograron una correlación positiva en promedio, lo que indica que existe una correlación entre las variables investigadas. Se concluyó que: el síndrome de burnout (SQT)

incide en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos, pues se ha encontrado que un alto nivel de personalización está directamente relacionado con el compromiso en el nivel medio, lo cual afecta a tres factores del compromiso organizacional: afectivo, de continuidad y normativo.

Salazar (2018), “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Objetivo: hallar el vínculo que hay entre la complacencia laboral y el compromiso organizacional. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: transversal y correlacional. El universo fue: 290 trabajadores. Las técnicas fueron: la encuesta y entrevista. En base a los resultados mencionan que: el nivel en el que se encuentra el compromiso organizacional es el 69,91%. Se concluyó que: hay una asociación significativa entre ambas variables investigadas (complacencia laboral y compromiso organizacional).

2.1.2. Investigaciones nacionales

Cedano (2021), “Compromiso organizacional en colaboradores en una Municipalidad Distrital de Julcán”, Universidad Privada del Norte. Perú. Objetivo: hacer una descripción del nivel de compromiso organizacional. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: descriptivo transversal. El universo fue: 60 colaboradores. La técnica fue: la encuesta. Los resultados mencionan que: el 71.9% de los trabajadores de la Municipalidad, mostraron un nivel de compromiso organizacional medio, el compromiso afectivo fue la dimensión que prevaleció con un nivel bajo de 59.4%, con 53.1% el compromiso normativo mostró un nivel elevado, por último, con 50% de trabajadores el compromiso de continuidad tuvo un nivel elevado.

Flores y Sivana (2020), “Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2020”, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Objetivo: establecer el vínculo entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: descriptivo y correlacional. El universo fue: 99 trabajadores. La técnica fue: la

encuesta. En base a los resultados mencionan que: el 44 (44.4%) del total de encuestados nunca está pendiente de los objetivos institucionales, dirección y canales de comunicación. Se concluyó que: hay una relación directa ($p=0.034$) y una moderada ($r=0.572$) estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la complacencia laboral, es decir, al formar una comunicación interna óptima, el nivel de complacencia laboral será de medio a elevado.

Leandro (2019), “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”, Universidad César Vallejo. Perú. Objetivo: establecer el vínculo significativo entre comunicación interna y compromiso organizacional. Su diseño es: no experimental. Es de tipo: aplicada. El universo fue: 42 empleados. La técnica fue: la encuesta. Los resultados mencionan que: 19.05% de los trabajadores dijo que nunca hay comunicación interna, el 21,43% dijo que casi nunca hay comunicación formal y existe comunicación interna. Se concluyó que: hay asociación significativa entre ambas variables estudiadas.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Comunicación interna

A. Definiciones

Aguirre (2021) alude que la comunicación interna es transmitir, recepcionar y difundir la información entre los empleados, la cual puede ser transmitida a través de canales habituales o digitales de forma escrita o hablada.

Tejedo y Esteves (2020) plantean que esta es una estrategia para mantener un clima laboral propicio en una organización y se relaciona con el pensamiento de incentivar a los integrantes a comunicarse adecuadamente para motivarlos a desempeñar sus funciones efectivamente.

Lozano (2019) sostiene que la comunicación interna es una antelación en la empresa, fomentando la cooperación, la incorporación y la paciencia, siendo parte de la empresa, vigorizándolas y generando un clima laboral óptimo.

Revuelto (2018) la comunicación interna es un conjunto de labores definidas por la organización, modifica y determina relaciones agradables en el campo,

utilizando diferentes medios comunicativos que fomentan la motivación, información e integración de cada miembro, para acelerar el progreso de las funciones de la organización.

Rocío, Martínez y Pico. (2018) son componentes de información que operan dentro de la organización, en los cuales se establecen relaciones de información entre colegas de distintas áreas organizacionales.

B. Dimensiones

Para entender la evaluación de la variable comunicación interna, Arizcuren, Cabezas, y Cañeque (2018) explican los tipos de comunicación en las organizaciones públicas:

a. Comunicación formal

Incluye la comunicación utilizada en un contexto organizacional. Este es un método en el cual los tonos utilizados deben ser cultivados y asépticos. Del mismo modo, se define como el flujo de datos dados entre los diferentes niveles de la jerarquía de una organización y está enmarcado por un conjunto de reglas.

b. Comunicación informal

Es un tipo de comunicación que depende de la naturalidad y requerimientos de comunicación de cada miembro de la organización. Básicamente, es personal y no controlada. Al mismo tiempo, es una herramienta muy ventajosa, ya que proporciona al responsable de comunicación información importante que no puede obtener de otra manera, y proporciona un feedback diferenciado al responsable de comunicación. También, la gerencia identifica a las personas que más influyen en la organización para que estén al tanto de lo que sucede. De esta manera, brindará a otros participantes información importante y clara.

c. Plan de comunicación

Este es un conjunto de actividades que reflejan cómo el establecimiento se comunicará con sus empleados. Esto define claramente el objetivo de comunicación a lograr. De igual forma, proporciona el orden en que se realizan las actividades y tareas.

d. Canales de comunicación

“Cabe señalar que para una apropiada comunicación interna es necesario asegurar que existe un sistema adecuado en el que puedan intervenir los grupos de interés. Crear canales por los que fluya la comunicación a todos los niveles diseñados para fomentar la intervención de las personas” (p.27).

C. Objetivos de la comunicación interna

Charry (2018) explica que la comunicación interna igualmente persigue otros objetivos o misiones, como por ejemplo: mejorar la imagen organizacional entre los trabajadores, conocer la situación organizacional (a nadie le gusta lo que no conoce), la coherencia en el trabajo, fomentar la cultura corporativa, amortiguar rumores, manejar situaciones de crisis, fomentar la innovación, la calidad del proceso productivo y especialmente el éxito de las variaciones internas. Asimismo, las comunicaciones internas indemnizan el derecho a la información y a la libertad expresiva de los trabajadores.

Asimismo, como objetivo primordial, se pretende definir un conjunto de procesos de emisión e indagación que posibiliten el ejercicio de funciones por parte de la empresa y empleados.

- Desarrollar y apoyar las relaciones interpersonales.
- Las definiciones son adoptadas por los miembros de la organización de acuerdo a sus necesidades.
- La disposición, desarrollo y adaptación de la empresa para el emprendimiento de las capacidades en sus trabajadores.

D. Principios de la comunicación interna

Según Revuelto (2018) la comunicación interna como fuente informativa siempre ha coexistido porque una organización no puede dejar de comunicarse e interactuar con sus integrantes, por lo tanto, la comunicación interna es fundamental para que cualquier tipo de empresa funcione y sea exitosa.

La comunicación interna surgió en Estados Unidos en la década de 1970 con una función relacionada con la estrategia de recursos humanos. Durante esta primera etapa, que duró hasta principios de la década de 1990, la gestión de la comunicación interna se centró en la difusión vertical de la información, donde se centró en solo tres categorías: de trabajo (condiciones de laborales y salariales), operativa (qué hacer y cómo realizarlo) y organizacional (política, reglas, historia y cultura interna). El propósito es promover y hacer un desarrollo de los vínculos fluidos entre las personas y hacer que la información circule y se intercambie en todos los niveles de la empresa.

En el transcurso de la primera década del siglo XXI, Estados Unidos, Europa y América Latina, la comunicación interna comenzó a enfatizar las herramientas digitales (correo, internet, boletines y mensajes electrónicos), formatos audiovisuales nuevos (streaming por internet). Asimismo, se han sumado al alcance de las actividades programas especiales y encuentros estratégicos, contribuyendo a promover la comunicación interna integrada como principio empresarial para el crecimiento, desarrollo funcional e impacto de la acción estratégica.

E. Mecanismos para una comunicación interna

Lozano (2019) alude que hay distintos mecanismos para conservar una comunicación efectiva dentro de una organización: Los boletines internos son informes que se generan semanal o mensualmente para fomentar que la información sea intercambiada entre colegas. Los manuales de trabajadores son materiales promocionales en los que una organización comparte su misión y visión con los empleados internos. Las circulares son información o documentos importantes distribuidos dentro de una organización. El correo electrónico es un medio esencial, ya que a través de él se da la transferencia instantánea y gratuita de información a todos los integrantes de la organización.

F. Habilidades básicas para la comunicación

Egas y Yance (2018) se consideran habilidades comunicativas todos los aspectos que mejoran el proceso de comunicación de forma directa, clara, lógica y rápida. Con esto en mente, se toman en cuenta las siguientes habilidades para una comunicación propicia:

- a. Organizar las ideas y expresarlas tal como son.
- b. Elegir un momento y lugar adecuados, ponerse en el lugar del oyente o preguntarle directamente si se encuentra listo para escuchar.
- c. Investigue el conocimiento y el interés de su audiencia en lo que está a punto de comunicar.
- d. Indague si su mensaje fue entendido (verbalmente o no verbalmente). Saber escuchar: esta es una habilidad que pocos individuos aprenden para prosperar y requiere una disposición total para superar el fracaso.

G. Beneficios de la comunicación interna

Según Espinoza, Cevallos y Ancin (2017) el papel principal en las tácticas organizacionales lo desempeñan las comunicaciones internas. Impacta efectivamente la gestión actual y los resultados finales de la empresa.

Somete los problemas y crea un ambiente de trabajo próspero. Es necesario mejorar los procesos internos, ya que tienen en cuenta las necesidades de la propia organización y contribuyen al logro de sus objetivos.

Esto tiene un impacto objetivo y claro en la gestión actual y en la conclusión final de la empresa, reduciendo las dificultades y restableciendo el clima de trabajo. Como resultado, los empleados se sienten más comprometidos con su trabajo.

Entonces se puede decir lo siguiente de la comunicación interna:

- Contribuye a difundir la identidad organizacional entre los empleados.
- Promueve un ambiente interior tranquilo y positivo, lo que redundará en buenas relaciones jefe-empleado.
- Acepta al intercambio de datos y debate sobre los propósitos de la empresa.

- Informa a los empleados, tanto colectivos como personales, las actividades que realiza la organización y los propósitos a alcanzar.

H. Gestión de la comunicación interna

De acuerdo con Egas & Yance (2018) la gestión de la comunicación conduce a la identificación de un grupo de procesos y estrategias que llevan a una serie de requerimientos de comunicación para contribuir al trabajo de la organización. La acción reflexiva con propósitos definidos a partir de conceptos notorios desde el enfoque teórico, que conducen a una experiencia amena de planificación y ejecución de actividades de comunicación integradas con los planes y la estrategia. La gestión de la comunicación interna facilita la gestión de todo el mecanismo de comunicación de los empleados con el fin de:

- Facilitar la comunicación entre trabajadores.
- Promover la unidad entre las personas y sus organizaciones.
- Contribuir a la promoción de espacios comunicativos, reflexivos y de intervención.

Un grupo de actividades de comunicación diseñados por cualquier organización para crear y mantener relaciones efectivas con sus integrantes mediante el uso de herramientas de comunicación diferentes con funciones para: informar, integrar y motivarlos para cumplir con los compromisos establecidos como meta organizacional.

I. Ejes fundamentales de la comunicación interna

Según Aguirre (2021) hoy, gracias a la globalización y aparición de muchos instrumentos digitales, la comunicación interna se ha profesionalizado y transformado en una variable estratégica sumamente significativa en las organizaciones y ejes, los fundamentos en los que se sostiene son:

- a. Comunicar de manera efectiva la estrategia organizacional (incluidos los propósitos del equipo y los roles específicos de cada persona).

- b. Desarrollo y difusión de la identidad y cultura organizacional (transferencia de la esencia organizacional).
- c. Gestión comunicativa entre los empleados de las conductas idóneas de acuerdo con los propósitos comerciales (motivación, intervención, alineación y compromiso).
- d. Del mismo modo, los estilos modernos de comunicación interna formal son de múltiples direcciones (todos los mensajes descendentes, ascendentes y horizontales convergen) y multiformato (escrito, personal y no verbal). Se trata de capturar y optimizar la cantidad máxima de flujos de medios y redes, y reducir el impacto de las comunicaciones informales.

J. La gestión de la comunicación interna en el sector público

Charry (2018) indica que en cualquier organismo gubernamental tiene que responder al mundo competitivo y cambiante de hoy con una comunicación sistemática e interactiva, a un nivel que escuche a sus empleados tratando de comunicarse, logrando la igualdad y la paridad; la experiencia favorece la comunicación y las relaciones. Las comunicaciones formales siempre deben llegar primero a los empleados para minimizar el impacto de las comunicaciones informales y los rumores.

La inversión en comunicación interna es una inversión en recursos humanos, logrando beneficios intangibles en un futuro, y estas inversiones incluyen beneficios organizacionales para crear cohesión, unidad, intervención e identidad; así como organizaciones privadas.

Entender la comunicación como una transformación sistémica de las instituciones permite insertarlas en la política institucional, en lugar de limitarlas a algo puramente instrumental.

La falta de comunicación interna real, la creación de rumores y el mantenimiento de secretos son otras deficiencias que enfrenta toda agencia pública, lo que lleva a la pérdida de motivación y crea inconvenientes entre los mismos empleados.

Variable 2: Compromiso organizacional

A. Definiciones

Hernández, Jaramillo y Hernández (2021) aluden que las diversas definiciones de CO revelan un componente esencial en el que los trabajadores están presentes en la organización a la que conciernen. En general, las investigaciones muestran que el CO es un factor positivo para las relaciones entre trabajadores y organizaciones.

Fuentes, López y Moya (2020) indican que “el compromiso organizacional puede que sea una estrategia para implementar invenciones porque la alineación con los objetivos organizacionales, la fidelidad de los trabajadores y la conexión con su lugar de trabajo conducen a cambios importantes en la organización” (p.319).

Benites (2019) define el compromiso como un grupo de experiencias de los trabajadores con la organización, que determina la relación que se ha desarrollado entre las personas y la organización al pasar el tiempo, a partir de las experiencias obtenidas en el entorno de la organización.

Fernandez (2018) el compromiso es una etapa mental que se centra en el vínculo de un empleado con la organización.

B. Dimensiones

Robbins y Coulter (2018) señalan que el compromiso es una etapa que define la relación entre los empleados y la organización. Quien interviene para elegir la determinación de seguir con la organización o dejarla. Sus dimensiones son:

- a. Compromiso afectivo: El talento de las personas tiene un estado emotivo el cual refleja su pasión y afecto por concernir o persistir en la organización, más que verlo como un intento de persistir en la organización, disfrutar de su estadía y en la organización, donde todo empleado se sienta orgulloso de pertenecer a ella y, a veces, ese orgullo estalla. Los empleados que saben su nivel de compromiso son aquellos que hacen todo lo posible para lograr las metas y objetivos organizacionales.

- b. Compromiso de continuidad. Este compromiso depende constantemente del hecho de que, en los trabajadores, quieran continuar con la organización para obtener los beneficios, porque cuando pierde el derecho y el privilegio que ha logrado, tendrá que comenzar desde el principio y le tomará tiempo.
- c. Compromiso normativo. Este compromiso son los estándares basados en virtudes que guían a las personas en su vida, creen que tienen que persistir en la organización porque les hace demostrar que están educados con sus pares y superiores, así como con las metas organizacionales.

C. Factores del compromiso organizacional

Aldana, Tafur y Leal (2017) aluden que el compromiso organizacional es mucho más que la fidelidad según Amoros, y contiene un aporte efectivo a la obtención de las metas organizacionales, porque representa una postura más desarrollada que la complacencia laboral puesto que se aplica a toda la organización y no solo a los puestos, entonces hay distintos elementos, algunos con connotaciones positivas y otros con negativas.

De acuerdo con Gómez citado por Rios, Telles y Ferrer existen elementos que influyen positivamente en el compromiso organizacional, como la competencia percibida personal, la consideración del líder o dicho liderazgo. Y con mayor influencia en el compromiso son la motivación interna, el compromiso con la ocupación laboral, la complacencia personal general, así como la complacencia con la misma labor, el interés a progresar o con el sistema de supervisión. En consecuencia, también hay elementos incidentes negativos como la ambigüedad de roles, el conflicto laboral y el estrés, etc.

De acuerdo con Meyer y Allen y Cordoba los factores que inciden en la dimensión afectiva son:

- Las particularidades individuales: en esta sección se han identificado algunas particularidades específicas del personal como la edad, el género y la antigüedad.

- Particularidades del tipo de organización: en relación a esta subcategoría, los autores mencionan en primer lugar la percepción que inspiran a sus empleados, las políticas que tiene la organización.
- Experiencia intrínseca en la empresa: según estos autores, es en esta sección donde se encuentran las correlaciones más vigorosas, pues se consideran a medida que la persona ve satisfechas sus perspectivas y/o sus necesidades siendo conocido por parte de la empresa.

Y en la categoría de Inversiones, se encuentra que las personas tenderán a valorar el tiempo y la dedicación que tienen que pagar para adquirir sus habilidades y capacidades, así como el costo que requerirá la posibilidad de cambiar a otras empresas. El tercer elemento se denomina normativo, relacionado con el sentimiento de obligación que tiene la persona de seguir en la empresa porque cree que es lo apropiado, que es lo que tiene que hacer. Este sentimiento de fidelidad de la persona hacia la organización puede deberse, entre otras cosas, a presiones culturales o familiares.

D. Características que influyen en el compromiso organizacional

Según Acevedo (2021) hay una serie de factores que interceden en el compromiso de los individuos en su organización. También señalan que se puede dividir en dos partes:

- Características personales: Características individuales: Aquí se encuentran características como la edad, el género, la experiencia laboral y la educación, las cuales se relacionan con el compromiso. Estos autores hallaron que la relación entre compromiso y antigüedad, si bien es positiva, es muy débil. No obstante, Meyer & Allen (1997) creen que la relación entre las dos variables puede deberse a la edad de los empleados o a las diferentes experiencias adquiridas al trabajar en la misma empresa durante un largo periodo. Para muchos individuos, los primeros seis meses de trabajo, o periodo de luna de miel, son los mejores. El propio autor argumenta que es sumamente significativo generar compromiso durante el periodo de luna de miel, asegurándose de que los líderes de la organización tengan relaciones sólidas con los empleados, mientras monitorean activamente y administran el compromiso

de manera constante a lo largo del tiempo. Las damas tienen una mayor rotación y menos compromiso que los varones, no existe una diferencia constante entre varones y damas en la resolución de problemas, destrezas analíticas, competitividad, motivación, capacidad para socializar o capacidad de aprendizaje.

- Características de trabajo: la satisfacción laboral es un requisito previo para el compromiso; también pertenecer o ser parte de grupos de individuos altamente comprometidos. También hay un proceso participativo al tomar decisiones, en el que el trabajador trata de asegurarse de que la satisfacción de sus necesidades, el uso de sus habilidades y la incorporación de sus valores en la organización sean compatibles.
- Características organizativas: Como la eficacia organizativa y la adaptabilidad. La relación entre los trabajadores y los gerentes está asociada entre sí, tiene una posición específica, así como un sentido de importancia en la empresa. De acuerdo con estos autores, las organizaciones que desean incrementar su compromiso organizacional por medio de actividades de RRHH, buscan principalmente incrementar el compromiso afectivo y normativo. Por otra parte, las organizaciones que no permiten que sus empleados masculinos y femeninos logren un equilibrio entre la vida laboral y personal tendrán cada vez más dificultades para contratar y retener a los trabajadores más competentes, motivados y comprometidos, encontrando investigaciones asociadas en lo que concierne a que hoy en día a los empleados les importa más equilibrar las demandas laborales y su vida personal, que la seguridad laboral.

E. Ventajas del compromiso organizacional

Según Sisniegas (2020) el CO es una actitud hacia el trabajo que afecta el comportamiento organizacional, relacionado con la cooperación e identificación de los empleados con la organización, caracterizado por:

En primer lugar, apoyar y aceptar los valores y propósitos de la organización. En segundo lugar, la posibilidad de un esfuerzo considerable para la organización. El último es el deseo de quedarse o permanecer en ella. El compromiso va más allá de la fidelidad y se extiende a contribuir positivamente a cada objetivo

organizacional, siempre que incluya un enfoque más extenso de la satisfacción laboral y sea favorable a la empresa, es decir, se convierta en algo más firme que la complacencia. Cabe señalar que el compromiso se vigoriza por el hecho de que los empleados forman vínculos muy estrechos con la organización y con sus colegas cuando trabajan a la misma hora del día. Igualmente, la antigüedad generadora de beneficios tiende a favorecer el comportamiento laboral. Por otra parte, los empleados están más comprometidos con sus trabajos actuales a medida que las oportunidades en el mundo laboral reducen con el paso del tiempo.

F. Desventaja del compromiso organizacional

Romero (2018) refiere que los elementos que perjudican el compromiso es cuando las organizaciones se encuentran en procesos cambiantes para lograr sus objetivos, la globalización es el gran cambio que está ocurriendo, la competencia está surgiendo, el negocio se está reinventando y no atribuir a los trabajadores como parte del trabajo, sino como una posición dentro de él. Por esta razón, los empleados no querrán sentirse apegados a la organización sino que querrán quedarse hasta que logren satisfacer sus intereses individuales.

Igualmente, Mowday afirma que el CO ha sido evidente a nivel mundial desde el primer momento. Cuando un trabajador realiza su trabajo en la empresa, su nivel de compromiso se evalúa mediante dos métodos: compromiso conductual y actitudinal. El primero se refiere al proceso por el cual los trabajadores buscan identificarse con la organización para la que trabajan. El segundo se centra en el proceso por el cual los empleados revisan su vínculo con la organización para ver si sus propósitos y valores se alinean con los de la empresa.

G. Técnicas para mejorar el compromiso organizacional

Cervera (2018) manifiesta que en el momento que hay una relación óptima entre el dirigente y el trabajador mejora el compromiso laboral con la empresa, de mismo modo mejora su conocimiento del clima de diálogo y la prosperidad que hay en la organización, lo cual hace que el trabajador esté comprometido vigorosamente con la misma. Luthans recomienda las directrices posteriores con el fin de elevar el Compromiso Organizacional:

- Tener compromiso con valores que prioricen a los trabajadores. Colocarlos por escrito, contratar a dirigentes apropiados y enseñar con el modelo.
- Comunicar su misión de manera clara. Explicar la misión y su pensamiento, de manera carismática.
- Emplear prácticas de guía e instrucción que se basen en valores, del mismo modo como se fomenta la tradición.
- Avalar la justicia en la organización. Tener un procedimiento extenso de quejas y sugerencias, con el fin de brindar la solución apropiada a cada uno de los conflictos de los trabajadores, así como brindar recursos de comunicación amplios en los dos sentidos (empresa y trabajador).
- Generar un sentido de comunidad. Crear uniformidad que se base en valores, compartir parejo, recalcar la contribución, el intercambio de empleados y la labor en grupo.

H. Gestión del compromiso organizacional

Coronado y Olortegui (2019) informan que se debe tomar en cuenta una variedad de consideraciones cuando se trata de recursos humanos (personas) debido a que la percepción que un individuo pueda tener sobre su área laboral (la organización) crea un punto esencial en el desarrollo del compromiso que los trabajadores logren mostrar en la organización a la que conciernen, demostrando que:

- Los trabajadores que se sienten apoyados por la organización para la que trabajan tienden a estar apegados emocionalmente (Compromiso afectivo).
- Los trabajadores que sienten que han hecho una inversión significativa y que perderían si dejan la empresa tienden a comprometerse más continuamente (compromiso de continuidad).
- Los trabajadores que creen que el valor de la lealtad se respeta dentro de la organización tienen más probabilidades de cumplir con los compromisos normativos.

Dependiendo de la organización y los principios que posea en su dinámica organizacional, se debe implementar la gestión del compromiso. Dado que cada organización tiene sus propios objetivos y patrones de desarrollo, las actividades de gestión pueden afectar tanto positiva como negativamente el compromiso de los integrantes de la empresa.

I. Compromiso organizacional y rotación del personal

Hernández, Jaramillo y Hernández (2021) señalan que uno de los efectos primordiales a los que han detectado varias investigaciones acerca del asunto es que el compromiso mantiene un vínculo negativo con la rotación de personal y el intento de dejar la organización, significa, cuanto más compromiso exista en la empresa, los índices de rotación o de dejadez de las empresas, serán menos. En las variables que tienen relación con la organización, las compañías que tienen un sistema de valores moralistas, un clima y una cultura en la organización desarrollan grados de compromiso más eminentes. La escasez de investigaciones o el logro de resultados que no son tan concluyentes sobre los aspectos como distribución organizativa o consecuencias de habilidades sobre dirección del talento humano acerca de los grados de compromiso, suponen que esta será dirección primordial a seguir en la investigación del compromiso.

Los estudios muestran una fuerte asociación negativa con compromiso afectivo, seguido de compromiso normativo y, por último, compromiso de continuidad y rotación de personal. No obstante, con respecto a las percepciones personales de intención futura de dejar la organización, hubo diferencias en los resultados para compromiso de continuidad. El compromiso organizacional no solo tiene un efecto positivo en la empresa y sus empleados, sino que además puede tener un impacto negativo o menos favorable de lo que podría.

Las investigaciones efectuadas por Tett & Meyer acerca de compromiso organizacional y rotación de personal –en los que consideran a la satisfacción, compromiso, antecedentes de intento de abandono y la rotación de personal como variables – consiguen como efectos que el compromiso es un óptimo pronosticador de la RP que del intento de dejadez con relación a la satisfacción. Conjuntamente, Ben-Bakr et al. (1994) emplearon réplicas de 442 trabajadores de empresas de

Arabia Saudita con el fin de comprobar que las variables actitud (significa, satisfacción laboral, compromiso organizacional, CC) pronostican la rotación de personal. Aquello es importante para estudios previos de compromiso organizacional y satisfacción laboral. Por consiguiente, los descubrimientos de esa investigación revalidan las perspectivas de que aquellas variables de actitud pronostican la rotación.

2.3. Definición de términos básicos

Comunicación interna

Aguirre (2021) alude que la comunicación interna es transmitir, recepcionar y difundir la información entre los empleados, la cual puede ser transmitida a través de canales habituales o digitales de forma escrita o hablada.

Compromiso organizacional

Fuentes, López y Moya (2020) indican que el compromiso organizacional puede que sea una estrategia para implementar invenciones porque la alineación con los objetivos organizacionales, la fidelidad de los trabajadores y la conexión con su lugar de trabajo conducen a cambios importantes en la organización.

Comunicación formal

Incluye la comunicación utilizada en un contexto organizacional. Este es un método en el cual los tonos utilizados deben ser cultivados y asépticos. Del mismo modo, se define como el flujo de datos dados entre los diferentes niveles de la jerarquía de una organización y está enmarcado por un conjunto de reglas (Arizcuren, Cabezas y Cañeque, 2018).

Comunicación informal

Es un tipo de comunicación que depende de la naturalidad y requerimientos de comunicación de cada miembro de la organización. Básicamente, es personal y no controlada (Arizcuren, Cabezas y Cañeque, 2018).

Plan de comunicación

Este es un conjunto de actividades que reflejan cómo el establecimiento se comunicará con sus empleados. Esto define claramente el objetivo de comunicación a lograr (Arizcuren, Cabezas y Cañeque, 2018).

Canales de comunicación

Cabe señalar que para una apropiada comunicación interna es necesario asegurar que existe un sistema adecuado en el que puedan intervenir los grupos de interés (Arizcuren, Cabezas y Cañeque, 2018).

Compromiso afectivo

Robbins y Coulter (2018) el talento de las personas tiene un estado emotivo el cual refleja su pasión y afecto por concernir o persistir en la organización, más que verlo como un intento de persistir en la organización, disfrutar de su estadía y en la organización, donde todo empleado se sienta orgulloso de pertenecer a ella y, a veces, ese orgullo estalla.

Compromiso de continuidad

Robbins y Coulter (2018), este compromiso depende constantemente del hecho de que, en los trabajadores, quieran continuar con la organización para obtener los beneficios, porque cuando pierde el derecho y el privilegio que ha logrado, tendrá que comenzar desde el principio y le tomará tiempo.

Compromiso normativo

Robbins y Coulter (2018), este compromiso son los estándares basados en virtudes que guían a las personas en su vida, creen que tienen que persistir en la organización porque les hace demostrar que están educados con sus pares y superiores, así como con las metas organizacionales.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La comunicación formal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- b. La comunicación informal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- c. El plan de comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.
- d. Los canales de comunicación se relacionan significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
COMUNICACIÓN INTERNA	<i>Comunicación formal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Descendente. - Ascendente. - Horizontal. - Transversal.
	<i>Comunicación informal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Una sola hebra. - Cadena de comentarios. - Secretismo - Desmotivación. - Crítica. - Incoherencia.
	<i>Plan de comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostico. - Estrategias. - Acciones. - Ejecución y desarrollo. - Seguimiento y evaluación.
	<i>Canales de comunicación</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación directa. - Correo electrónico. - Vía telefónica. - Mensajes de texto por internet. - Reuniones.

Fuente: Arizcuren, Cabezas y Cañequé (2018).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<i>Compromiso afectivo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación con la institución. - Pasión por la institución. - Pertenencia.
	<i>Compromiso de continuidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Inversiones. - Alternativas laborales. - Permanencia en la institución.
	<i>Compromiso normativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad. - Sentimiento del deber. - Conducta ética.

Fuente: Robbins y Coulter (2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo aplicada porque “busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos” (Díaz et al., 2013).

El nivel es correlacional porque “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández et al., 2014).

La tesis es de enfoque cuantitativo porque “usa a la ciencia estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos que ayudan a entender la realidad y valorarlos” (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo representada por 219 miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.2.2. Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 219}{0.0025(219 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 139.72$$

Está representada por 140 miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son comunicación interna y compromiso organizacional. El cuestionario fue respondido por los miembros del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov.

El software a emplear será el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la comunicación interna

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la comunicación formal

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Considera que sus superiores toman su opinión en cuenta.	33	23.6%	34	24.3%	25	17.9%	22	15.7%	26	18.6%
2. Considera que son claras las instrucciones de su superior.	28	20.0%	35	25.0%	28	20.0%	25	17.9%	24	17.1%
3. Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo.	32	22.9%	29	20.7%	25	17.9%	27	19.3%	27	19.3%
4. Considera eficiente la comunicación entre colaboradores de las diferentes áreas.	32	22.9%	24	17.1%	22	15.7%	32	22.9%	30	21.4%

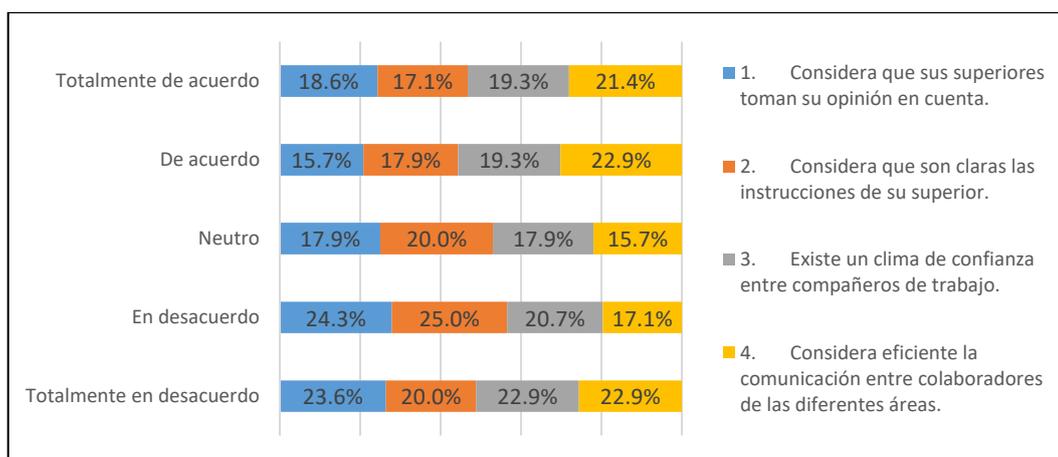


Figura 1. Comunicación formal.

Tabla 1, en cuanto a si considera que sus superiores toman su opinión en cuenta el 47.9% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si considera que son claras las instrucciones de su superior el 45% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo el 43.6% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuarto lugar, en mención a si considera eficiente la

comunicación entre colaboradores de las diferentes áreas el 40% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la comunicación informal

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. Cree que su jefe comunica a una sola persona cierta información.	30	21.4%	29	20.7%	28	20.0%	25	17.9%	28	20.0%
6. Los colaboradores se reúnen en grupos donde realizan comentarios personales de trabajo.	28	20.0%	33	23.6%	33	23.6%	23	16.4%	23	16.4%
7. Existe secretismo dentro de la institución.	29	20.7%	31	22.1%	24	17.1%	26	18.6%	30	21.4%
8. Los colaboradores no imparten una adecuada comunicación.	32	22.9%	32	22.9%	26	18.6%	24	17.1%	26	18.6%
9. Existe crítica en la comunicación impartida.	31	22.1%	30	21.4%	26	18.6%	26	18.6%	27	19.3%
10. Es incoherente los mensajes que se transmiten entre los grupos de trabajo.	31	22.1%	30	21.4%	23	16.4%	32	22.9%	24	17.1%

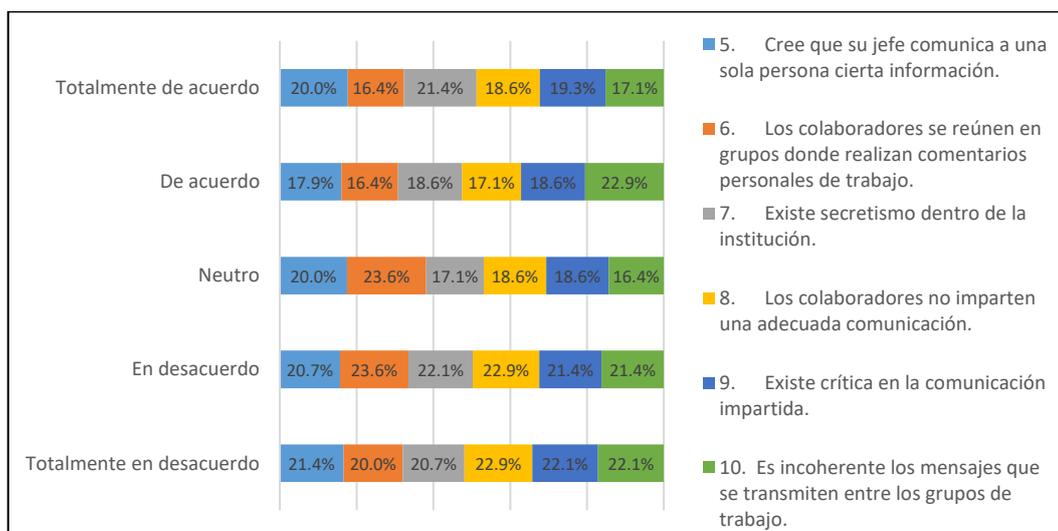


Figura 2. Comunicación informal.

Tabla 2, en cuanto a si cree que su jefe comunica a una sola persona cierta información el 42.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si los colaboradores se reúnen en grupos donde realizan comentarios personales de trabajo el 43.6% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si existe secretismo dentro de la institución el 42.9% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuarto lugar, en mención a si los

colaboradores no imparten una adecuada comunicación el 45.7% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En quinto lugar, en referencia a si existe crítica en la comunicación impartida el 43.6% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En sexto lugar, en mención a si es incoherente los mensajes que se transmiten entre los grupos de trabajo el 43.6% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 3
Distribución de frecuencias del Plan de comunicación

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. La entidad realiza un diagnóstico adecuado para llevar a cabo la comunicación interna.	27	19.3%	34	24.3%	25	17.9%	23	16.4%	31	22.1%
12. Considera que las estrategias planteadas por la institución son claras.	31	22.1%	32	22.9%	27	19.3%	23	16.4%	27	19.3%
13. La institución realiza acciones para que la comunicación entre trabajadores sea más efectiva.	33	23.6%	27	19.3%	30	21.4%	26	18.6%	24	17.1%
14. La institución pone en marcha todas las actividades que se dieron a conocer.	33	23.6%	27	19.3%	31	22.1%	24	17.1%	25	17.9%
15. La institución define con qué indicadores se van a medir los propósitos que han cumplido.	36	25.7%	25	17.9%	20	14.3%	30	21.4%	29	20.7%

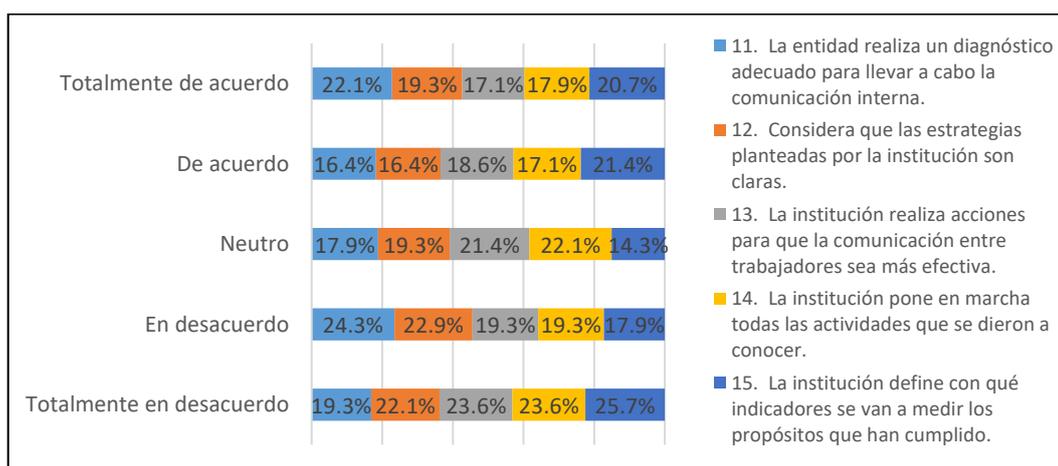


Figura 3. Plan de comunicación.

Tabla 3, en cuanto a si la entidad realiza un diagnóstico adecuado para llevar a cabo la comunicación interna el 43.6% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si considera que las estrategias planteadas por la

institución son claras el 45% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si la institución realiza acciones para que la comunicación entre trabajadores sea más efectiva el 42.9% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuarto lugar, en mención a si la institución pone en marcha todas las actividades que se dieron a conocer el 42.9% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En quinto lugar, en referencia a si la institución define con qué indicadores se van a medir los propósitos que han cumplido el 43.6% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de los canales de comunicación

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. Existe comunicación interna entre los colaboradores de la entidad.	27	19.3%	38	27.1%	26	18.6%	25	17.9%	24	17.1%
17. Los colaboradores se comunican por medio del correo electrónico.	32	22.9%	34	24.3%	28	20.0%	20	14.3%	26	18.6%
18. Se transmiten mensajes a partir de la vía telefónica	31	22.1%	32	22.9%	28	20.0%	22	15.7%	27	19.3%
19. En la entidad se transmiten mensajes de texto por internet (portal institucional, WhatsApp y otros).	31	22.1%	29	20.7%	24	17.1%	27	19.3%	29	20.7%
20. Convocan a reuniones para informar y transmitir mensajes sobre la entidad.	33	23.6%	21	15.0%	25	17.9%	29	20.7%	32	22.9%

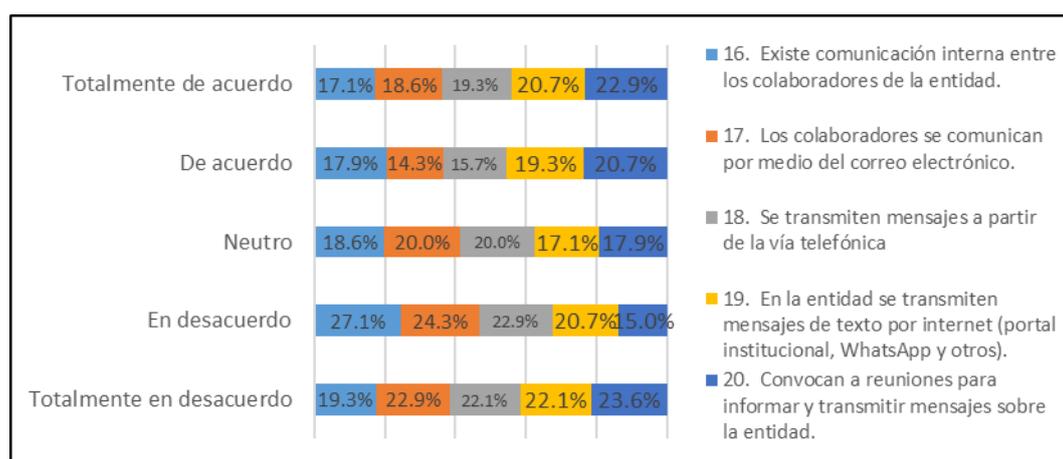


Figura 4. Canales de comunicación.

Tabla 4, en cuanto a si existe comunicación interna entre los colaboradores de la entidad el 46.4% determino que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si los colaboradores se comunican por medio del correo electrónico el 47.1% resaltó

que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si se transmiten mensajes a partir de la vía telefónica el 45% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En cuarto lugar, en mención a si en la entidad se transmiten mensajes de texto por internet (portal institucional, WhatsApp y otros) el 42.9% evidenció que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En quinto lugar, en referencia a si convocan a reuniones para informar y transmitir mensajes sobre la entidad el 43.6% evidenció que está de acuerdo y totalmente de acuerdo.

B. Análisis descriptivo del compromiso organizacional

Tabla 5

Distribución de frecuencias del compromiso afectivo

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
21. Se siente identificado con su entidad.	30	21.4%	32	22.9%	30	21.4%	22	15.7%	26	18.6%
22. Siente pasión por su trabajo.	29	20.7%	32	22.9%	30	21.4%	23	16.4%	26	18.6%
23. Con el tiempo que lleva trabajando en la entidad, no renunciaría a esta.	34	24.3%	26	18.6%	29	20.7%	25	17.9%	26	18.6%

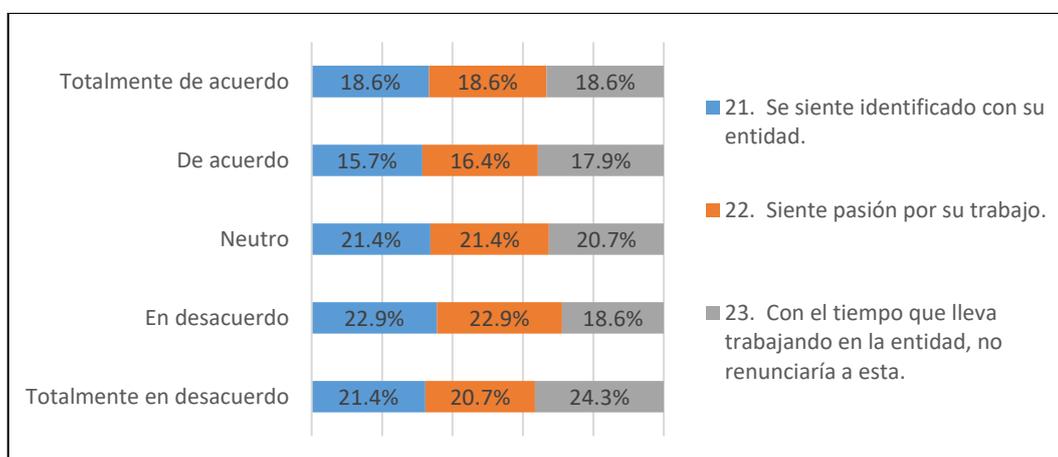


Figura 5. Compromiso afectivo.

Tabla 5, en cuanto a si se siente identificado con su entidad el 44.3% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si siente pasión por su trabajo el 43.6% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si con el tiempo que lleva trabajando en la entidad, no renunciaría a esta el 42.9% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del compromiso de continuidad

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
24. Si no hubiera invertido tanto en la entidad, consideraría laborar en otro lado.	27	19.3%	32	22.9%	27	19.3%	26	18.6%	28	20.0%
25. Si se presentan ofertas de trabajo, consideraría laborar en otro lado.	33	23.6%	31	22.1%	28	20.0%	24	17.1%	24	17.1%
26. No renunciaría a la entidad.	29	20.7%	28	20.0%	25	17.9%	29	20.7%	29	20.7%

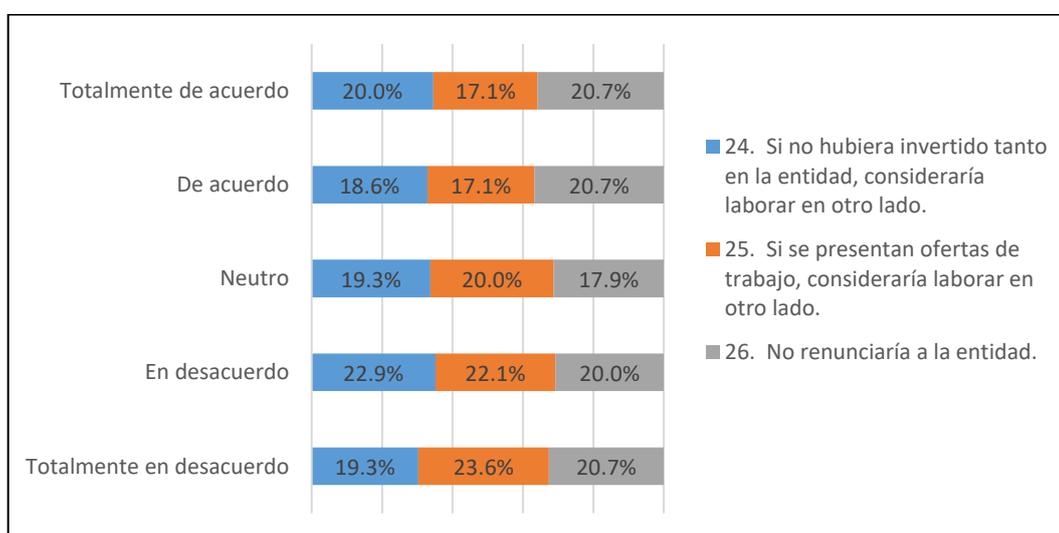


Figura 6. Compromiso afectivo.

Tabla 6, en cuanto a si no hubiera invertido tanto en la entidad, consideraría laborar en otro lado el 42.1% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si se presentan ofertas de trabajo, consideraría laborar en otro lado el 45.7% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si no renunciaría a la entidad el 41.4% evidenció que está de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 7
Distribución de frecuencias del compromiso normativo

	TDS		EDS		N		DA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
27. Considera que la institución merece su lealtad.	25	17.9%	32	22.9%	31	22.1%	23	16.4%	29	20.7%
28. Se siente comprometido con las normas de la entidad.	29	20.7%	33	23.6%	28	20.0%	26	18.6%	24	17.1%
29. No cometería actos antiéticos dentro de la entidad.	35	25.0%	28	20.0%	28	20.0%	23	16.4%	26	18.6%

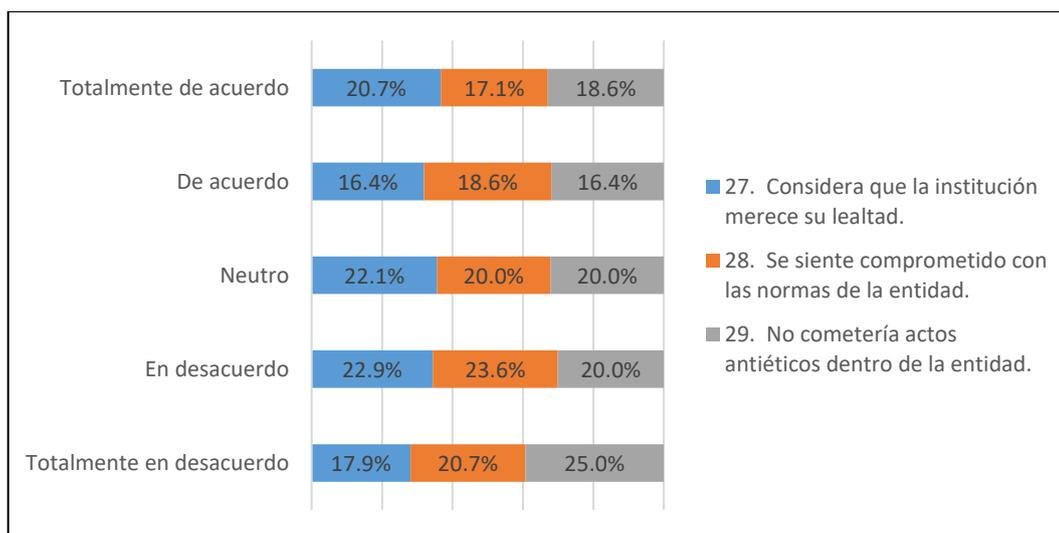


Figura 7. Compromiso normativo.

Tabla 7, en cuanto a si considera que la institución merece su lealtad el 40.7% determinó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si se siente comprometido con las normas de la entidad el 44.3% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. En tercer lugar, en referencia a si no cometería actos antiéticos dentro de la entidad el 45% respondió que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 8
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.076	140	0.048
Comunicación formal	0.106	140	0.001
Comunicación informal	0.086	140	0.013
Plan de comunicación	0.094	140	0.004
Canales de comunicación	0.105	140	0.001
Compromiso organizacional	0.084	140	0.018

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad es una prueba estadística que se utiliza para determinar si una distribución de un agrupamiento de datos proviene de una distribución de probabilidad conocida. Es decir, se usa para comprobar hoy sí los datos presentan una distribución normal. En la Tabla 8 se observa que el nivel de significancia son menores a 0.05; por lo tanto se utilizara en la comprobacion de hipotesis Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 9

Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación interna y compromiso organizacional

			Comunicación interna	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1.000	.762**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	140	140
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.762**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	140	140	140

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

Tabla 9, la comunicación interna se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamenta mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.762 estableciendo un grado positivo alto y con un valor de significancia de 0.00.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 10

Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación formal y compromiso organizacional

			Comunicación formal	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación formal	Coefficiente de correlación	1.000	.668**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	140	140
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.668**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	140	140

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

Tabla 10, la comunicación formal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamenta mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.668 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de significancia de 0.00.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 11

Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación informal y compromiso organizacional

			Comunicación informal	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación informal	Coefficiente de correlación	1.000	.791**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	140	140
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.791**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	140	140

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

Tabla 11, la comunicación informal se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamenta mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.791 estableciendo un grado positivo alto y con un valor de significancia de 0.00.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 12

Pruebas de Rho de Spearman entre el plan de comunicación y compromiso organizacional

			Plan de comunicación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Plan de comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	.626**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	140	140
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.626**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	140	140

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

Tabla 12, el plan de comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamenta mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.626 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de significancia de 0.00.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman entre los canales de comunicación y compromiso organizacional

			Canales de comunicación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Canales de comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	.705**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	140	140
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.705**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	140	140

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

Tabla 13, los canales de comunicación se relacionan significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamenta mediante la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.705 estableciendo un grado positivo alto y con un valor de significancia de 0.00.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

De acuerdo con el propósito principal siendo saber el vínculo entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.762 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; esto se refiere a que la comunicación interna es un elemento crucial que repercute en el compromiso de los trabajadores. Una comunicación interna eficaz puede elevar la conexión de los trabajadores con la empresa, generar confianza y dar sentido a su trabajo. La comunicación interna también proporciona a los empleados información de los propósitos y objetivos de la entidad, lo que permite comprender mejor cómo encaja su trabajo en la misión organizacional. Al perfeccionar la comprensión de la organización por parte de los trabajadores, la comunicación interna puede contribuir a aumentar su compromiso. Mundialmente, se han efectuado varias investigaciones acerca de la comunicación interna, en Ecuador, Angulo (2022) señala que ciertos problemas que ocasionan una inadecuada comunicación con dificultades a la hora de transmitir información, como la práctica pésima, intervención escasa, inconvenientes y dificultades de vínculos conllevando una baja productividad para la organización. Respecto al compromiso, Ramírez y Franco (2019) manifiestan que conforme no se estimule la atención por los empleados, disminuirá su nivel de compromiso, conllevando a la reducción de resultados, siendo lejanos los objetivos trazados y el compromiso del trabajador en la organización. En el contexto nacional, de acuerdo con el realizado por Mayhuay, Palomino y Cuzco (2022) las instituciones del Estado atraviesan por diversas deficiencias debido a comunicación restringida, la falta de información, la falta de comprensión de la estructura organizacional, la poca cooperación entre los grupos de trabajo, el ambiente de trabajo ineficiente, la baja participación de los integrantes en el logro de los objetivos establecidos. Respecto al

compromiso, Yousef (2017) señala que los empleados no comprometidos reducen la eficacia de la organización, no completan las tareas asignadas, es más probable que los despidan o renuncien, el no tener empleados comprometidos genera pérdidas para ambas partes.

De acuerdo con el primer propósito siendo saber el vínculo entre la comunicación formal y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.668 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de significación de 0.00; esto refiere que cuando los empleados reciben una comunicación clara y oportuna a través de canales formales como como correos electrónicos memorándum y reuniones del departamento a cargo hay probabilidad que se impliquen y se comprometan la organización. Una comunicación formal eficaz ayuda a garantizar que los empleados conozcan y comprendan sus obligaciones y responsabilidades laborales, así como las propósitos y metas organizacionales. También ayuda a crear un entorno abierto y transparente, que fomenta la participación y el funcionamiento de un adecuado trabajo en equipo. Bajo este contexto, Salazar (2018) en su tesis de licenciatura con título “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, sus resultados sostienen que el nivel en el que se encuentra el compromiso organizacional es el 69,91%. Se concluyó que: hay una asociación significativa entre ambas variables investigadas (complacencia laboral y compromiso organizacional), significa que los colaboradores del Banco que estén satisfechos con su trabajo estarán más comprometidos con la empresa.

De acuerdo con el segundo propósito saber el vínculo entre la comunicación informal y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.791 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; podemos inferir que los trabajadores pueden comunicarse abiertamente, es más probable que confíen unos entre otros y establezcan relaciones. Esto conduce a un mayor nivel de compromiso con su trabajo ya que los empleados son más propensos a invertir en su trabajo cuando tienen una buena relación de trabajo con los que le rodean. Además, la comunicación informal puede ayudar a crear un sentido de propósito compartido y dar motivación a los trabajadores para que

trabajen juntos y conseguir las metas. Bajo este contexto, Gómez (2018) en su tesis de maestría con título “Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura corporativa en la defensa civil colombiana seccional Bogotá”, sus resultados mencionan que en lo que respecta a la primera variable (comunicación interna) el 66% de trabajadores refleja que el nivel más bajo es la percepción del colaborador de que la falta de comunicación de información no afecta la gestión de la empresa, y 64% dicen que enviar información urgente es una labor de otra área. Para los empleados, la gestión de la información no es un asunto que afecte la gestión y estabilidad organizacional. La conclusión fue: se encontró que algunos funcionarios no saben de lo importante que es la comunicación y la información como instrumento clave en emergencias y cómo pueden incrementar la productividad y los niveles de desempeño internamente.

De acuerdo con el tercer propósito siendo saber el vínculo entre el plan de comunicación y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.626 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de significación de 0.00; esto se puede inferir que cuando el plan de comunicación es eficaz, los miembros del personal se sienten vinculados a la organización y a sus objetivos. Esta conexión crea un sentimiento de fidelidad, confianza y compromiso organizacional. El plan de comunicación debe diseñarse para garantizar que los miembros del personal estén informados de los objetivos organizacionales, de sus funciones y de su progreso hacia la consecución de dichos objetivos. Esto creará un entorno de entendimiento y confianza compartido entre la municipalidad y su personal. Bajo este contexto, Flores y Sivana (2020) en su la tesis de maestría con título “Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2020”, sus resultados sostienen que el 44-44.4% del total de encuestados nunca está pendiente de los objetivos institucionales, dirección y canales de comunicación. Las conclusiones señalan que hay una relación directa ($p=0.034$) y una moderada ($r=0.572$) estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la complacencia laboral, es decir, al formar una comunicación interna óptima, el nivel de complacencia laboral será de medio a elevado.

De acuerdo con el cuarto propósito principal siendo saber el vínculo entre los canales de comunicación y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.705 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; esto se puede inferir que cuando los canales de comunicación son eficaces y eficientes, los trabajadores comprenden mejor sus funciones y responsabilidades, lo que permite implicarse y comprometerse más con su trabajo. Gracias a una mejor comunicación como el personal también estará mejor informado de las metas y objetivos organizacionales lo que puede conducir a mayores niveles de motivación y compromiso. Además, un canal de comunicación eficaz puede fomentar un sentimiento de confianza y colaboración entre el personal, así como crear un sentimiento de unidad y propósito colectivo, aumentando aún más su compromiso con la institución. De esta manera, Leandro (2019) en su tesis de licenciatura con título “Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019”, sus resultados sostienen que 19.05% de los trabajadores dijo que nunca hay comunicación interna, el 21,43% dijo que casi nunca hay comunicación formal y existe comunicación interna. Se concluyó que: hay asociación significativa entre ambas variables estudiadas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La comunicación formal se asocia de manera significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.668 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de significación de 0.00; esto refiere que cuando los empleados reciben una comunicación clara y oportuna a través de canales formales como como correos electrónicos memorándum y reuniones del departamento a cargo hay probabilidad que se impliquen y se comprometan la organización. Una comunicación formal eficaz ayuda a garantizar que los empleados conozcan y comprendan sus obligaciones y responsabilidades laborales, del mismo modo que sus propósitos y metas organizacionales.
- La comunicación informal se asocia de manera significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.791 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; podemos inferir que los trabajadores pueden comunicarse abiertamente, es más probable que confíen unos entre otros y establezcan relaciones. Esto conduce a un mayor nivel de compromiso con su trabajo ya que los empleados son más propensos a invertir en su trabajo cuando tienen una buena relación de trabajo con los que le rodean.
- El plan de comunicación se asocia de manera significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.626 estableciendo un grado positivo moderado y con un valor de

significación de 0.00; esto se puede inferir que cuando el plan de comunicación es eficaz, los miembros del personal se sienten vinculados a la organización y a sus objetivos. Esta conexión crea un sentimiento de fidelidad, confianza y compromiso organizacional. El plan de comunicación debe diseñarse para garantizar que los miembros del personal estén informados de los objetivos organizacionales, de sus funciones y de su progreso hacia la obtención de dichos propósitos.

- Los canales de comunicación se asocian de manera significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.705 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; esto se puede inferir que cuando los canales de comunicación son eficaces y eficientes, los trabajadores comprenden mejor sus funciones y responsabilidades, lo que permite implicarse y comprometerse más con su trabajo.
- La comunicación interna se asocia de manera significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2022. Se fundamentó a través de la Prueba de Rho de Spearman el valor de 0.762 estableciendo un grado positivo elevado y con un valor de significación de 0.00; esto se refiere a que la comunicación interna es un elemento crucial que repercute en el compromiso de los trabajadores. Una comunicación interna eficaz puede elevar la conexión de los trabajadores con la empresa, generar confianza y dar sentido a su trabajo. La comunicación interna también proporciona a los empleados información propósitos y metas de la entidad, lo que permite comprender mejor cómo encaja su trabajo en la misión organizacional. Al perfeccionar la comprensión de la organización por parte de los trabajadores, la comunicación interna puede contribuir a aumentar su compromiso.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaura, sistematizar la práctica de la comunicación formal. Dado su repercusión en el compromiso organizacional, es esencial proporcionar los empleados administrativos una información fiable mediante medios estandarizados, tales como correos electrónicos y memorándums. La claridad en la comunicación no solo refuerza la conexión con los objetivos institucionales, sino que también fomenta la confianza y el sentimiento de pertenencia entre el personal.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaura, valorar y potenciar los espacios de comunicación informal entre sus trabajadores administrativos. A pesar de que la comunicación formal garantiza la estructura y claridad en la transmisión de información fundamental, es la comunicación informal la que actúa como un elemento clave en la comunicación, propiciando vínculos de confianza, propiciando el intercambio rápido de ideas y consolidando un sentido genuino de comunidad entre el colectivo. Las interacciones espontáneas y casuales pueden generar soluciones innovadoras, atenuar posibles conflictos y fortalecer el compromiso organizacional al permitir que los empleados se sientan más conectados y valorados en su entorno laboral
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaura, invertir en la elaboración de un plan de comunicación que, además de ser funcional, sea inclusivo, es decir, que considere a los trabajadores no solo como receptores sino también como actores fundamentales en la elaboración de una narrativa organizacional cohesiva. Este esfuerzo, aunque pueda resultar ineludible en términos de tiempo y recursos, puede tener un impacto significativo en un compromiso organizacional más profundo, lo cual, en largo plazo, se traducirá en una gestión más eficiente y en la consecución más eficaz de los objetivos municipales.
- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Huaura, revisar, optimizar y diversificar sus canales de comunicación actuales. Es imperativo asegurar que los canales de acceso sean accesibles, bidireccionales y consistentes para todos los empleados administrativos. Una comunicación fluida y transparente, en la que los empleados no solo reciban información sino también se sientan agrado y

valorados, resulta fundamental para fortalecer su compromiso organizacional. La inversión en herramientas de comunicación adecuadas y en la formación necesaria para su uso eficaz puede tener un impacto positivo en la cohesión y eficiencia del equipo administrativo a largo plazo.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

7.2. Fuentes electrónicas

Acevedo, O. (2021). *Compromiso organizacional y cultura organizacional de los trabajadores de una empresa agrícola en Chincha, 2021*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/75613>

Aguirre, J. (2021). Comunicación interna: De lo tradicional a lo digital. *Revista de la Universidad Autónoma del Perú*. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1164/Julca%20Aguirre%2c%20Franklin_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (25 de Noviembre de 2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Espacios*, 39(11), 1-11. Recuperado de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1974/Compromiso%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Angulo, A. (2022). Comunicación interna: canales de comunicación implementados por el departamento de comunicación de la UPSE. *Revista la Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6960/1/UPSE-TCO-2022-0002.pdf>

- Arizcuren, A., Cabezas, E., & Cañeque, N. (2018). Buenas prácticas de comunicación interna. *Revista Caja Madrid*, 68-75. Obtenido de <https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Benites, D. (2019). *Influencia del liderazgo transformacional sobre el trabajo significativo de los empleados*. Tesis, Universidad Esan, Lima. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe//handle/20.500.12640/1628>
- Cedano, I. (2021). *Compromiso organizacional en colaboradores en una Municipalidad Distrital de Julcán*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30652/Cedano%20Urio1%20Isolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cervera, F. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del restaurante "El Tiburón" en la ciudad de Lambayeque*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Céspedes, V. (2018). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26219/cespedes_qv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1). Obtenido de <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/240/146>
- Coronado, F., & Olortegui, C. (2019). *Felicidad y compromiso organizacional en una empresa del sector farmacéutico peruano*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13517>
- Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de

- Guayaquil – Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 2032. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Espinoza, E., Cevallos, M., & Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. Obtenido de <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0601.wil>
- Fernandez, M. (2018). *Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3246>
- Flores, J., & Sivana, G. (2020). *Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los trabajadores administradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca - Arequipa 2020*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11481/RIsichg%26flsajr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fuentes, C., López, D., & Moya, F. (18 de Junio de 2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios*, 41(22), 316-327. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- Gómez, Y. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura corporativa en la defensa civil colombiana seccional Bogotá*. Tesis de maestría, Universidad de la Sabana, Bogotá. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/38639/TESIS%20CAROLINA%20GOMEZ%20OCT2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, Y., Jaramillo, J., & Hernández, G. (26 de Junio de 2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129. Recuperado de <https://estudiosdeadministracion.uchile.cl/index.php/EDA/article/view/60211/68126>
- Leandro, O. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2019*.

Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44508/Leandro_DOP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lozano, J. (2019). The role of corporate communication in intelligent organizations. *Cuadernos de Administración*, 35(65), 105-117. Obtenido de <https://doi.org/10.25100/CDEA.V35I65.7251>

Mayhuay, J., Palomino, G., & Cuzco, L. (2022). Programa de incentivos en los municipios locales del Perú: breve revisión de literatura. *Sapienza Organizacional*, 2(4), 261-274. Obtenido de https://redib.org/Record/oai_articulo3561336-programa-deincentivos-en-los-municipios-locales-del-peru-breve-revisión-de-literatura

Medina, R. (23 de Marzo de 2018). *El síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en el personal administrativo en los Centros de Educación Superior*. Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27276/1/19%20GTH.pdf>

Ramírez, V., & Franco, M. (2019). Evaluación del compromiso organizacional de servicios públicos en México. *Dialnet*, 166-189. Obtenido de https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Educacion_Superior/vol3num8/Revista_de_Educaci%C3%B3n_Superior_V3_N8_4.pdf

Revuelto, L. (Septiembre de 2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26. Recuperado de <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/168/128>

Rocío, C., Martínez, R., & Pico, H. (2018). Global communication models and their importance to public administrations. The case of the Secretariat of Information and Communication Technologies in Cundinamarca. *Cuadernos de Administración*, 34(61), 70-85. Obtenido de <https://doi.org/10.25100/10.25100/cdea.2018v34n61.6290>

- Romero, Y. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3369>
- Salazar, M. (15 de Agosto de 2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%c3%b3n.pdf>
- Sisniegas, R. (2020). *Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010-2019: una revisión sistemática*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25763>
- Tejedo, F., & Esteves, J. (2020). Explaining the freedom of information in local government: What influences information disclosure? *Contaduría y administración*, 65(4). Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2299>
- Yousef, D. (2017). Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral y Actitudes hacia el cambio organizacional: un estudio en el gobierno local. *Revista Internacional de Administración Pública*, 77 - 78. Obtenido de https://scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000100105&script=sci_arttext

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

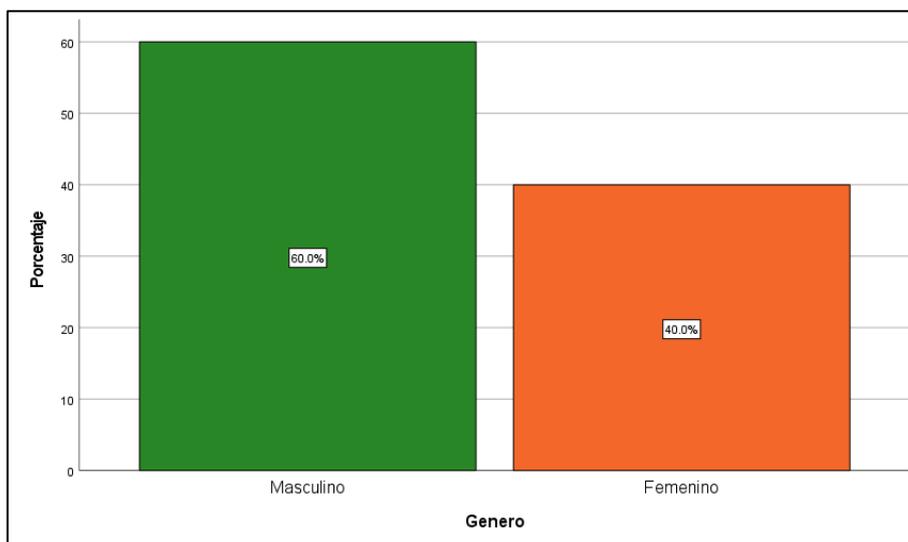
CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN 01					
1. Considera que sus superiores toman su opinión en cuenta.					
2. Considera que son claras las instrucciones de su superior.					
3. Existe un clima de confianza entre compañeros de trabajo.					
4. Considera eficiente la comunicación entre colaboradores de las diferentes áreas.					
DIMENSIÓN 02					
5. Cree que su jefe comunica a una sola persona cierta información.					
6. Los colaboradores se reúnen en grupos donde realizan comentarios personales de trabajo.					
7. Existe secretismo dentro de la institución.					
8. Los colaboradores no imparten una adecuada comunicación.					
9. Existe crítica en la comunicación impartida.					

10. Es incoherente los mensajes que se transmiten entre los grupos de trabajo.					
DIMENSIÓN 03					
11. La entidad realiza un diagnóstico adecuado para llevar a cabo la comunicación interna.					
12. Considera que las estrategias planteadas por la institución son claras.					
13. La institución realiza acciones para que la comunicación entre trabajadores sea más efectiva.					
14. La institución pone en marcha todas las actividades que se dieron a conocer.					
15. La institución define con qué indicadores se van a medir los propósitos que han cumplido.					
DIMENSIÓN 04					
16. Existe comunicación interna entre los colaboradores de la entidad.					
17. Los colaboradores se comunican por medio del correo electrónico.					
18. Se transmiten mensajes a partir de la vía telefónica					
19. En la entidad se transmiten mensajes de texto por internet (portal institucional, WhatsApp y otros).					
20. Convocan a reuniones para informar y transmitir mensajes sobre la entidad.					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN 01					
21. Se siente identificado con su entidad.					
22. Siente pasión por su trabajo.					
23. Con el tiempo que lleva trabajando en la entidad, no renunciaría a esta.					
DIMENSIÓN 02					
24. Si no hubiera invertido tanto en la entidad, consideraría laborar en otro lado.					
25. Si se presentan ofertas de trabajo, consideraría laborar en otro lado.					
26. No renunciaría a la entidad.					
DIMENSIÓN 03					
27. Considera que la institución merece su lealtad.					
28. Se siente comprometido con las normas de la entidad.					
29. No cometería actos antiéticos dentro de la entidad.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALESTabla
Género

		F	P
Válido	Masculino	84	60.0
	Femenino	56	40.0
	Total	140	100.0

*Figura. Género.*

Se presenta que el 60% es del genero masculino y el 40% pertenece al genero femenino.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.859
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	622.525
	gl	190
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.729
p2	1.000	0.925
p3	1.000	0.844
p4	1.000	0.836
p5	1.000	0.912
p6	1.000	0.737
p7	1.000	0.754
p8	1.000	0.623
p9	1.000	0.799
p10	1.000	0.830
p11	1.000	0.879
p12	1.000	0.588
p13	1.000	0.880
p14	1.000	0.827
p15	1.000	0.871
p16	1.000	0.591
p17	1.000	0.636
p18	1.000	0.698
p19	1.000	0.870
p20	1.000	0.912
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

VALIDEZ DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.800
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	191.825
	gl	36
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
p21	1.000	0.791
p22	1.000	0.711
p23	1.000	0.650
p24	1.000	0.659
p25	1.000	0.837
p26	1.000	0.789
p27	1.000	0.814
p28	1.000	0.860
p29	1.000	0.461
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

CONFIABILIDAD DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.956	20

CONFIABILIDAD DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.873	9

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	
5	1	3	2	1	2	1	5	1	1	2	5	3	1	3	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	3	
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	
3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	
5	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	5	
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	
5	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
1	1	5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	1	2	2	2	5	5	3	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	
1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	
1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	
2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	5	2	2	1	1	1	1	2	
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	5	
1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	3	1	1	2	2	
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	
1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	5	
1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	5	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	2	2	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	
1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	
2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	
2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	5	
2	1	5	2	2	1	1	5	1	1	5	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	5	2	1	1	2	2	
1	2	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	5	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	
1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	5	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
5	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	2	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
1	5	2	3	5	3	2	5	3	5	1	5	5	3	3	2	2	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	1	3	1	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	2	2

ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	COMUNICACIÓN INTERNA	Comunicación formal	p1	p2	p3	p4	Comunicación informal	p5	p6	p7	p8	p9	p10	Plan de comunicación	p11	p12	p13	p14	p15	Canales de comunicación	p16	p17	p18	p19	p20
1	64	9	1	2	2	4	19	2	2	3	5	4	3	20	4	3	4	4	5	16	2	4	1	5	4
1	57	12	1	4	2	5	20	3	1	4	5	4	3	14	2	2	3	3	4	11	2	1	4	1	3
1	48	12	2	2	5	3	12	2	2	2	2	2	2	14	3	5	3	2	1	10	3	1	3	2	1
1	62	11	5	2	2	2	23	5	3	4	4	3	4	13	1	2	2	5	3	15	4	5	2	3	1
1	49	7	2	3	1	1	20	4	2	4	3	5	2	15	2	1	4	3	5	7	1	2	2	1	1
1	60	15	1	5	5	4	16	5	2	1	3	2	3	19	5	1	4	4	5	10	2	1	3	1	3
1	59	12	5	3	2	2	17	5	3	1	4	2	2	12	3	2	1	3	3	18	4	3	5	5	1
1	57	14	2	4	4	4	17	2	4	1	1	5	4	14	1	5	3	1	4	12	2	3	1	4	2
1	67	13	5	1	3	4	16	1	5	1	4	2	3	21	5	5	4	3	4	17	2	3	4	4	4
1	64	11	1	3	2	5	18	4	2	2	4	5	1	20	3	5	5	5	2	15	3	4	2	4	2
1	48	5	1	2	1	1	17	4	3	5	3	1	1	11	3	2	1	4	1	15	4	1	5	1	4
1	56	14	2	4	4	4	21	4	3	4	1	5	4	13	2	2	5	1	3	8	1	1	1	1	4
1	57	13	2	1	5	5	19	1	2	5	5	2	4	15	2	2	4	5	2	10	5	1	1	2	1
2	63	13	3	4	1	5	15	1	3	5	1	3	2	17	4	1	5	5	2	18	1	5	5	5	2
2	57	16	4	2	5	5	17	4	1	4	2	3	3	12	2	4	4	1	1	12	3	2	2	2	3
2	59	15	4	5	4	2	20	3	4	5	5	1	2	10	5	1	2	1	1	14	3	2	4	2	3
2	46	10	1	5	2	2	15	5	3	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	16	4	2	1	4	5
2	67	13	1	5	3	4	17	4	2	3	1	5	2	18	5	1	4	4	4	19	4	5	1	4	5
2	71	13	2	2	4	5	22	5	4	1	4	4	4	19	3	4	5	4	3	17	4	5	3	2	3
2	64	11	2	2	3	4	20	1	5	5	4	4	1	21	5	5	5	3	3	12	3	1	3	2	3
2	69	10	3	3	3	1	26	5	5	3	5	5	3	14	1	5	5	2	1	19	5	4	1	4	5
2	60	12	1	3	5	3	18	2	1	4	5	5	1	18	5	4	2	3	4	12	1	3	2	5	1
2	53	7	1	1	2	3	17	5	1	2	3	4	2	15	2	3	3	5	2	14	2	1	1	5	5
2	63	12	2	4	5	1	17	1	5	2	4	1	4	20	5	3	4	3	5	14	2	3	2	2	5
2	61	16	5	5	5	1	16	3	3	2	2	4	2	15	4	3	1	5	2	14	1	3	5	2	3
2	58	12	5	2	2	3	17	4	2	3	2	1	5	12	1	1	3	2	5	17	4	2	3	5	3
2	53	11	3	1	4	3	14	1	3	1	2	2	5	15	3	5	3	3	1	13	5	1	4	2	1
2	70	12	2	4	4	2	23	5	4	5	5	2	2	17	5	4	1	2	5	18	3	2	4	4	5
2	59	13	1	5	4	3	18	1	5	4	4	1	3	14	5	2	4	1	2	14	2	1	5	3	3
2	52	8	1	4	2	1	19	3	2	2	5	4	3	11	2	4	1	3	1	14	2	2	5	1	4
1	58	7	1	2	1	3	18	3	4	4	2	1	4	12	2	1	5	2	2	21	1	5	5	5	5
1	65	19	4	5	5	5	12	1	3	1	1	4	2	18	4	4	3	3	4	16	2	1	5	5	3

1	57	14	3	3	4	4	16	1	1	5	5	2	2	14	1	3	1	5	4	13	3	2	2	2	4
1	51	9	4	2	1	2	14	1	4	4	1	3	1	14	4	2	4	1	3	14	1	3	2	3	5
1	64	15	5	4	1	5	16	3	3	3	2	2	3	16	5	3	1	2	5	17	2	5	4	5	1
1	73	13	1	4	4	4	22	4	5	5	4	2	2	16	4	3	3	2	4	22	5	3	5	4	5
1	65	9	4	2	2	1	16	3	4	1	2	5	1	21	2	5	5	4	5	19	4	3	3	5	4
1	59	12	3	4	1	4	19	3	3	5	1	3	4	17	5	3	4	2	3	11	2	1	4	1	3
1	54	8	3	1	1	3	19	3	4	5	1	2	4	9	5	1	1	1	1	18	2	2	5	4	5
1	86	17	5	3	5	4	25	5	3	5	3	5	4	22	5	5	3	5	4	22	5	5	3	5	4
1	62	12	4	2	3	3	18	4	2	4	2	3	3	16	4	4	2	3	3	16	4	4	2	3	3
1	64	13	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4
1	74	14	5	3	4	2	22	5	3	5	3	4	2	19	5	5	3	4	2	19	5	5	3	4	2
1	36	7	2	2	1	2	11	2	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2
1	71	15	2	5	3	5	22	2	5	2	5	3	5	17	2	2	5	3	5	17	2	2	5	3	5
1	67	14	3	2	5	4	19	3	2	3	2	5	4	17	3	3	2	5	4	17	3	3	2	5	4
2	32	7	1	1	2	3	9	1	1	1	1	2	3	8	1	1	1	2	3	8	1	1	1	2	3
2	32	6	2	2	1	1	10	2	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1
2	75	14	5	4	1	4	23	5	4	5	4	1	4	19	5	5	4	1	4	19	5	5	4	1	4
2	66	13	3	5	3	2	21	3	5	3	5	3	2	16	3	3	5	3	2	16	3	3	5	3	2
2	78	16	4	2	5	5	22	4	2	4	2	5	5	20	4	4	2	5	5	20	4	4	2	5	5
2	61	12	3	4	3	2	19	3	4	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2
2	42	8	2	4	1	1	14	2	4	2	4	1	1	10	2	2	4	1	1	10	2	2	4	1	1
1	64	12	5	1	5	1	18	5	1	5	1	5	1	17	5	5	1	5	1	17	5	5	1	5	1
1	63	13	3	2	3	5	18	3	2	3	2	3	5	16	3	3	2	3	5	16	3	3	2	3	5
1	51	9	4	3	1	1	16	4	3	4	3	1	1	13	4	4	3	1	1	13	4	4	3	1	1
1	46	10	5	1	1	3	16	5	1	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	15	5	5	1	1	3
1	75	14	5	4	3	2	23	5	4	5	4	3	2	19	5	5	4	3	2	19	5	5	4	3	2
1	63	12	4	3	1	4	19	4	3	4	3	1	4	16	4	4	3	1	4	16	4	4	3	1	4
1	73	15	3	4	4	4	22	3	4	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4
1	33	7	1	2	3	1	10	1	2	1	2	3	1	8	1	1	2	3	1	8	1	1	2	3	1
1	41	9	1	2	2	4	12	1	2	1	2	2	4	10	1	1	2	2	4	10	1	1	2	2	4
1	78	15	5	3	4	3	23	5	3	5	3	4	3	20	5	5	3	4	3	20	5	5	3	4	3
1	68	12	5	5	1	1	22	5	5	5	5	1	1	17	5	5	5	1	1	17	5	5	5	1	1
1	56	11	3	3	4	1	17	3	3	3	3	4	1	14	3	3	3	4	1	14	3	3	3	4	1
1	58	12	3	1	5	3	16	3	1	3	1	5	3	15	3	3	1	5	3	15	3	3	1	5	3
1	44	10	1	1	4	4	12	1	1	1	1	4	4	11	1	1	1	4	4	11	1	1	1	4	4
1	28	6	1	1	1	3	8	1	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3
1	55	11	2	5	1	3	18	2	5	2	5	1	3	13	2	2	5	1	3	13	2	2	5	1	3
1	28	6	1	1	3	1	8	1	1	1	1	3	1	7	1	1	1	3	1	7	1	1	1	3	1
1	66	17	2	5	5	5	24	2	5	2	5	5	5	6	2	1	1	1	1	19	2	2	5	5	5

1	34	7	1	3	2	1	11	1	3	1	3	2	1	8	1	1	3	2	1	8	1	1	3	2	1
1	43	9	1	4	1	3	14	1	4	1	4	1	3	10	1	1	4	1	3	10	1	1	4	1	3
1	44	9	2	2	4	1	13	2	2	2	2	4	1	11	2	2	2	4	1	11	2	2	2	4	1
1	39	8	2	1	1	4	11	2	1	2	1	1	4	10	2	2	1	1	4	10	2	2	1	1	4
1	67	13	4	3	5	1	20	4	3	4	3	5	1	17	4	4	3	5	1	17	4	4	3	5	1
1	67	14	2	5	2	5	21	2	5	2	5	2	5	16	2	2	5	2	5	16	2	2	5	2	5
1	72	14	5	1	3	5	20	5	1	5	1	3	5	19	5	5	1	3	5	19	5	5	1	3	5
1	60	11	4	4	1	2	19	4	4	4	4	1	2	15	4	4	4	1	2	15	4	4	4	1	2
1	50	10	2	4	2	2	16	2	4	2	4	2	2	12	2	2	4	2	2	12	2	2	4	2	2
1	67	12	5	4	2	1	21	5	4	5	4	2	1	17	5	5	4	2	1	17	5	5	4	2	1
1	28	6	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	2
1	35	7	2	1	2	2	10	2	1	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2
1	53	12	1	2	4	5	15	1	2	1	2	4	5	13	1	1	2	4	5	13	1	1	2	4	5
1	64	12	5	1	5	1	18	5	1	5	1	5	1	17	5	5	1	5	1	17	5	5	1	5	1
1	91	18	5	4	4	5	27	5	4	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5
2	40	9	1	1	5	2	11	1	1	1	1	5	2	10	1	1	1	5	2	10	1	1	1	5	2
2	40	8	2	2	3	1	12	2	2	2	2	3	1	10	2	2	2	3	1	10	2	2	2	3	1
2	53	11	2	3	5	1	16	2	3	2	3	5	1	13	2	2	3	5	1	13	2	2	3	5	1
2	75	14	5	4	4	1	23	5	4	5	4	4	1	19	5	5	4	4	1	19	5	5	4	4	1
2	65	13	3	4	4	2	20	3	4	3	4	4	2	16	3	3	4	4	2	16	3	3	4	4	2
2	57	11	4	1	2	4	16	4	1	4	1	2	4	15	4	4	1	2	4	15	4	4	1	2	4
2	69	14	3	4	2	5	21	3	4	3	4	2	5	17	3	3	4	2	5	17	3	3	4	2	5
2	49	9	4	1	3	1	14	4	1	4	1	3	1	13	4	4	1	3	1	13	4	4	1	3	1
2	48	9	3	3	2	1	15	3	3	3	3	2	1	12	3	3	3	2	1	12	3	3	3	2	1
2	47	9	2	5	1	1	16	2	5	2	5	1	1	11	2	2	5	1	1	11	2	2	5	1	1
2	81	16	4	5	3	4	25	4	5	4	5	3	4	20	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	4
2	47	10	2	1	2	5	13	2	1	2	1	2	5	12	2	2	1	2	5	12	2	2	1	2	5
2	43	8	3	2	2	1	13	3	2	3	2	2	1	11	3	3	2	2	1	11	3	3	2	2	1
2	68	15	1	5	4	5	21	1	5	1	5	4	5	16	1	1	5	4	5	16	1	1	5	4	5
2	56	12	1	5	1	5	18	1	5	1	5	1	5	13	1	1	5	1	5	13	1	1	5	1	5
2	49	9	4	1	2	2	14	4	1	4	1	2	2	13	4	4	1	2	2	13	4	4	1	2	2
2	67	14	2	5	3	4	21	2	5	2	5	3	4	16	2	2	5	3	4	16	2	2	5	3	4
2	75	16	2	5	4	5	23	2	5	2	5	4	5	18	2	2	5	4	5	18	2	2	5	4	5
2	73	14	5	2	4	3	21	5	2	5	2	4	3	19	5	5	2	4	3	19	5	5	2	4	3
2	75	15	4	3	5	3	22	4	3	4	3	5	3	19	4	4	3	5	3	19	4	4	3	5	3
2	58	11	4	2	3	2	17	4	2	4	2	3	2	15	4	4	2	3	2	15	4	4	2	3	2
2	52	11	1	5	2	3	17	1	5	1	5	2	3	12	1	1	5	2	3	12	1	1	5	2	3
2	67	13	4	3	2	4	20	4	3	4	3	2	4	17	4	4	3	2	4	17	4	4	3	2	4
2	67	13	4	3	5	1	20	4	3	4	3	5	1	17	4	4	3	5	1	17	4	4	3	5	1

2	36	7	2	2	1	2	11	2	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2
2	69	13	5	2	1	5	20	5	2	5	2	1	5	18	5	5	2	1	5	18	5	5	2	1	5
2	50	11	1	3	5	2	15	1	3	1	3	5	2	12	1	1	3	5	2	12	1	1	3	5	2
2	52	10	3	3	1	3	16	3	3	3	3	1	3	13	3	3	3	1	3	13	3	3	3	1	3
2	85	17	5	2	5	5	24	5	2	5	2	5	5	22	5	5	2	5	5	22	5	5	2	5	5
2	69	15	2	3	5	5	20	2	3	2	3	5	5	17	2	2	3	5	5	17	2	2	3	5	5
2	32	7	1	1	1	4	9	1	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	4	8	1	1	1	1	4
2	69	13	5	2	1	5	20	5	2	5	2	1	5	18	5	5	2	1	5	18	5	5	2	1	5
1	48	10	2	2	3	3	14	2	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3	12	2	2	2	3	3
1	64	13	3	3	2	5	19	3	3	3	3	2	5	16	3	3	3	2	5	16	3	3	3	2	5
1	57	12	2	3	3	4	17	2	3	2	3	3	4	14	2	2	3	3	4	14	2	2	3	3	4
1	83	16	5	4	5	2	25	5	4	5	4	5	2	21	5	5	4	5	2	21	5	5	4	5	2
1	56	10	5	1	2	2	16	5	1	5	1	2	2	15	5	5	1	2	2	15	5	5	1	2	2
1	32	6	2	2	1	1	10	2	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1	8	2	2	2	1	1
1	66	13	4	2	3	4	19	4	2	4	2	3	4	17	4	4	2	3	4	17	4	4	2	3	4
1	89	18	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4
1	68	14	3	3	4	4	20	3	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4
1	79	16	4	3	4	5	23	4	3	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5	20	4	4	3	4	5
1	55	11	2	5	1	3	18	2	5	2	5	1	3	13	2	2	5	1	3	13	2	2	5	1	3
1	68	13	5	1	3	4	19	5	1	5	1	3	4	18	5	5	1	3	4	18	5	5	1	3	4
1	68	15	1	5	5	4	21	1	5	1	5	5	4	16	1	1	5	5	4	16	1	1	5	5	4
1	37	8	1	2	3	2	11	1	2	1	2	3	2	9	1	1	2	3	2	9	1	1	2	3	2
1	71	15	3	2	5	5	20	3	2	3	2	5	5	18	3	3	2	5	5	18	3	3	2	5	5
1	54	12	1	3	4	4	16	1	3	1	3	4	4	13	1	1	3	4	4	13	1	1	3	4	4
1	46	9	3	1	1	4	13	3	1	3	1	1	4	12	3	3	1	1	4	12	3	3	1	1	4
1	46	9	3	1	4	1	13	3	1	3	1	4	1	12	3	3	1	4	1	12	3	3	1	4	1
1	67	14	3	2	4	5	19	3	2	3	2	4	5	17	3	3	2	4	5	17	3	3	2	4	5
1	39	8	1	4	2	1	13	1	4	1	4	2	1	9	1	1	4	2	1	9	1	1	4	2	1
1	47	9	2	5	1	1	16	2	5	2	5	1	1	11	2	2	5	1	1	11	2	2	5	1	1
1	51	11	2	1	3	5	14	2	1	2	1	3	5	13	2	2	1	3	5	13	2	2	1	3	5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso afectivo	p21	p22	p23	Compromiso de continuidad	p24	p25	p26	Compromiso afectivo	p27	p28	p29
27	7	4	1	2	10	3	2	5	10	5	3	2
35	11	2	4	5	11	4	3	4	13	5	4	4
23	6	1	4	1	9	4	1	4	8	3	4	1
31	8	3	3	2	12	5	2	5	11	4	3	4
25	6	2	1	3	8	2	3	3	11	4	4	3
15	3	1	1	1	7	4	1	2	5	3	1	1
31	8	4	3	1	14	5	5	4	9	4	4	1
30	11	3	3	5	12	3	5	4	7	1	1	5
30	11	3	5	3	10	3	5	2	9	5	1	3
23	8	1	5	2	6	1	3	2	9	3	5	1
34	10	1	5	4	11	2	5	4	13	3	5	5
28	7	2	2	3	15	5	5	5	6	3	2	1
22	10	2	4	4	5	1	3	1	7	5	1	1
33	9	5	1	3	14	5	4	5	10	1	4	5
33	12	3	5	4	7	2	4	1	14	5	5	4
29	15	5	5	5	7	4	1	2	7	3	2	2
22	8	5	2	1	10	1	4	5	4	1	1	2
20	7	4	2	1	8	2	4	2	5	2	2	1
24	5	1	3	1	10	3	5	2	9	2	3	4
31	11	5	3	3	9	3	1	5	11	4	2	5
28	10	1	5	4	9	1	4	4	9	3	3	3
24	8	1	2	5	8	5	2	1	8	3	4	1
20	5	1	2	2	7	1	4	2	8	3	3	2
31	12	2	5	5	9	4	2	3	10	2	5	3
23	10	3	3	4	9	4	1	4	4	2	1	1
27	5	2	2	1	10	3	4	3	12	5	4	3
26	12	3	4	5	7	2	1	4	7	1	4	2
31	8	3	4	1	12	4	3	5	11	4	2	5
19	8	3	4	1	3	1	1	1	8	3	2	3
27	10	2	3	5	7	4	1	2	10	3	5	2
25	7	4	2	1	11	4	2	5	7	3	3	1
26	8	1	5	2	10	5	1	4	8	2	5	1
33	14	5	5	4	9	2	3	4	10	4	2	4
31	7	3	1	3	10	5	2	3	14	5	4	5
25	9	3	4	2	9	3	5	1	7	2	2	3
27	10	3	4	3	8	3	1	4	9	5	2	2
23	9	5	2	2	6	2	2	2	8	2	4	2
31	6	1	1	4	14	5	4	5	11	5	4	2

31	10	4	3	3	10	1	4	5	11	1	5	5
39	13	5	3	5	13	5	3	5	13	5	3	5
27	9	4	2	3	9	4	2	3	9	4	2	3
27	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3
36	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4
15	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1
30	10	2	5	3	10	2	5	3	10	2	5	3
30	10	3	2	5	10	3	2	5	10	3	2	5
12	4	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2
15	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1
30	10	5	4	1	10	5	4	1	10	5	4	1
33	11	3	5	3	11	3	5	3	11	3	5	3
33	11	4	2	5	11	4	2	5	11	4	2	5
30	10	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	3
21	7	2	4	1	7	2	4	1	7	2	4	1
33	11	5	1	5	11	5	1	5	11	5	1	5
24	8	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	3
24	8	4	3	1	8	4	3	1	8	4	3	1
21	7	5	1	1	7	5	1	1	7	5	1	1
36	12	5	4	3	12	5	4	3	12	5	4	3
24	8	4	3	1	8	4	3	1	8	4	3	1
33	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4
18	6	1	2	3	6	1	2	3	6	1	2	3
15	5	1	2	2	5	1	2	2	5	1	2	2
36	12	5	3	4	12	5	3	4	12	5	3	4
33	11	5	5	1	11	5	5	1	11	5	5	1
30	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4
27	9	3	1	5	9	3	1	5	9	3	1	5
18	6	1	1	4	6	1	1	4	6	1	1	4
9	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
24	8	2	5	1	8	2	5	1	8	2	5	1
15	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3
36	12	2	5	5	12	2	5	5	12	2	5	5
18	6	1	3	2	6	1	3	2	6	1	3	2
18	6	1	4	1	6	1	4	1	6	1	4	1
24	8	2	2	4	8	2	2	4	8	2	2	4
12	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1
36	12	4	3	5	12	4	3	5	12	4	3	5
27	9	2	5	2	9	2	5	2	9	2	5	2

27	9	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3
27	9	4	4	1	9	4	4	1	9	4	4	1
24	8	2	4	2	8	2	4	2	8	2	4	2
33	11	5	4	2	11	5	4	2	11	5	4	2
12	4	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	2
15	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2
21	7	1	2	4	7	1	2	4	7	1	2	4
33	11	5	1	5	11	5	1	5	11	5	1	5
39	13	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4
21	7	1	1	5	7	1	1	5	7	1	1	5
21	7	2	2	3	7	2	2	3	7	2	2	3
30	10	2	3	5	10	2	3	5	10	2	3	5
39	13	5	4	4	13	5	4	4	13	5	4	4
33	11	3	4	4	11	3	4	4	11	3	4	4
21	7	4	1	2	7	4	1	2	7	4	1	2
27	9	3	4	2	9	3	4	2	9	3	4	2
24	8	4	1	3	8	4	1	3	8	4	1	3
24	8	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2
24	8	2	5	1	8	2	5	1	8	2	5	1
36	12	4	5	3	12	4	5	3	12	4	5	3
15	5	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2
21	7	3	2	2	7	3	2	2	7	3	2	2
30	10	1	5	4	10	1	5	4	10	1	5	4
21	7	1	5	1	7	1	5	1	7	1	5	1
21	7	4	1	2	7	4	1	2	7	4	1	2
30	10	2	5	3	10	2	5	3	10	2	5	3
33	11	2	5	4	11	2	5	4	11	2	5	4
33	11	5	2	4	11	5	2	4	11	5	2	4
36	12	4	3	5	12	4	3	5	12	4	3	5
27	9	4	2	3	9	4	2	3	9	4	2	3
24	8	1	5	2	8	1	5	2	8	1	5	2
27	9	4	3	2	9	4	3	2	9	4	3	2
36	12	4	3	5	12	4	3	5	12	4	3	5
15	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1
24	8	5	2	1	8	5	2	1	8	5	2	1
27	9	1	3	5	9	1	3	5	9	1	3	5
21	7	3	3	1	7	3	3	1	7	3	3	1
36	12	5	2	5	12	5	2	5	12	5	2	5
30	10	2	3	5	10	2	3	5	10	2	3	5

9	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1
24	8	5	2	1	8	5	2	1	8	5	2	1
21	7	2	2	3	7	2	2	3	7	2	2	3
24	8	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	2
24	8	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3
42	14	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5
24	8	5	1	2	8	5	1	2	8	5	1	2
15	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	1
27	9	4	2	3	9	4	2	3	9	4	2	3
42	14	4	5	5	14	4	5	5	14	4	5	5
30	10	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	4
33	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4
24	8	2	5	1	8	2	5	1	8	2	5	1
27	9	5	1	3	9	5	1	3	9	5	1	3
33	11	1	5	5	11	1	5	5	11	1	5	5
18	6	1	2	3	6	1	2	3	6	1	2	3
30	10	3	2	5	10	3	2	5	10	3	2	5
24	8	1	3	4	8	1	3	4	8	1	3	4
15	5	3	1	1	5	3	1	1	5	3	1	1
24	8	3	1	4	8	3	1	4	8	3	1	4
27	9	3	2	4	9	3	2	4	9	3	2	4
21	7	1	4	2	7	1	4	2	7	1	4	2
24	8	2	5	1	8	2	5	1	8	2	5	1
18	6	2	1	3	6	2	1	3	6	2	1	3