

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa  
NEXCOM S.A.C., Ayacucho - 2023

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Aguilar Ygnacio, Emerson

: Bach. Segura Torres, Zaida Margot

Asesor : Mtro. Rocío Mirella Gutarra Elías

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias empresariales y gestión de los recursos

Fecha de Inicio

y Culminación : 30.08.2023 – 29.08.2024

Huancayo – Perú

2024

**Hoja de aprobacion de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa Nexcom S.A.C., Ayacucho  
2022

**PRESENTADO POR:**

Bach. Aguilar Ygnacio, Emerson

Bach. Segura Torres, Zaida Margot

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

**PRESIDENTE** .

**PRIMER MIEMBRO** .

**SEGUNDO MIEMBRO** .

**TERCER MIEMBRO** .

Huancayo,....de.....del 2023

**Asesor**

Mtro. Rocío Mirella Gutarra Elías

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis nuestra familia, amigos y aquellos que nos rodean, por su amor, apoyo y confianza. Sin ustedes, este logro no hubiera sido posible. Gracias por ser mi constante fuente de motivación.

Los Autores

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana los Andes.

A nuestro Asesor por guiarnos en la elaboración de la presente investigación.

Y a la empresa Nexcom S.A.C. por su valioso aporte a nuestra investigación.

Emerson y Zaida

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0097 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho - 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. AGUILAR YGNACIO EMERSON**  
**BACH. SEGURA TORRES ZAIDA MARGOT**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRO. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA**

Fue analizado con fecha **22/02/2024**; con **104 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 22 de febrero de 2024.



**DR. HILARIO ROMERO GIRON**  
 JEFE (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Presentación

La presente investigación titulada “Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa Nexcom S.A.C., Ayacucho 2023”, plantea como problemática: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?, respectivamente el objetivo de la investigación es Determinar la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

El enfoque metodológico empleado se basa en el método científico, orientado hacia la investigación fundamental con un enfoque correlacional. Para la recopilación de datos se empleará un cuestionario, que servirá como herramienta clave para identificar y comprender la naturaleza del problema, facilitando la búsqueda de soluciones efectivas.

La investigación consta de las siguientes capítulos, Capítulo I: comprendido por el planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, delimitación, formulación, justificación y objetivos, Capítulo II: incluyen antecedentes nacionales e internaciones, bases teóricas y marco conceptual, Capítulo III: establece las hipótesis y la Operacionalización de variables, Capítulo IV: se detalló el aspecto metodológico de la investigación como método, tipo, nivel y diseño de la investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos, asimismo, los aspectos éticos de la investigación, en el Capítulo V: estuvo conformado por la descripción de resultados y el contraste de hipótesis, asimismo, se realizó el análisis y discusión de resultados, posteriormente se presentó las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas: finalmente en el apartado de anexos se adjuntó la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización de variables, matriz de

Operacionalización de instrumento, el instrumento de investigación, la data de procesamiento de datos, consentimiento informado y finalmente evidencias.



**Contenido**

Portada	i
Hoja de aprobacion de jurados	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Contenido	viii
Contenido de Tablas	xi
Contenido de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>CAPITULO I</b>	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1	16
1.2	22
1.3	23
1.3.1	23
1.3.2	24
1.4.1	24
1.4.2	25
1.4.3	25
1.5	26

	10
1.5.1	26
1.5.2	26
<b>CAPITULO II</b>	<b>25</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>25</b>
2.1	27
2.2	33
2.3	46
<b>CAPITULO III</b>	<b>49</b>
<b>HIPÓTESIS</b>	<b>49</b>
3.1.	51
3.2	51
3.3	51
<b>CAPITULO IV</b>	<b>54</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>54</b>
4.1	56
4.2	57
4.3	57
4.4	58
4.5	58
4.6	59
4.7	59
4.8	60
<b>CAPITULO V</b>	<b>59</b>

	11
<b>RESULTADOS</b>	59
5.1	61
5.2	69
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	73
<b>CONCLUSIONES</b>	77
<b>RECOMENDACIONES</b>	78
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	79
<b>ANEXOS</b>	81
Anexo 01: Matriz de Consistencia	82
Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables	83
Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento	86
Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación	88
Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento	92
Anexo 06: La data de procesamiento de datos	96
Anexo 07: Consentimiento informado	98
Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento	100

**Contenido de Tablas**

Tabla 01: Resultado porcentuales de la variable 1: Comunicación interna	62
Tabla 02: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Comunicación ascendente	63
Tabla 03: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Comunicación descendente	64
Tabla 04: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Comunicación horizontal	65
Tabla 05: Resultado porcentuales de la variable 2: Compromiso organizacional	66
Tabla 06: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Compromiso afectivo	67
Tabla 07: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de continuidad	68
Tabla 08: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Compromiso normativo	69
Tabla 09: <i>Correlación de hipótesis general</i>	70
Tabla 10: <i>Hipótesis específica N° 1</i>	71
Tabla 11: <i>Correlación hipótesis N° 2</i>	73
Tabla 12 <i>Correlación hipótesis N° 3</i>	74

**Contenido de figuras**

Figura 01: <i>Compromiso por categorías socio laborales dentro de cada área geográfica</i>	16
Figura 02: <i>Compromiso por categorías socio laborales entre áreas geográficas</i>	17
Figura 03: <i>Niveles y tendencias de compromiso por país</i>	18
Figura 04: Objetivos de la comunicación interna	19
Figura 05: Beneficios de la comunicación interna	33
Figura 06: Objetivos de la comunicación interna	34
Figura 07: <i>Etapas del plan estratégico</i>	35
Figura 08: Resultado porcentuales de la variable 1: Comunicación interna	59
Figura 09: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Comunicación ascendente	60
Figura 10: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Comunicación descendente	61
Figura 11: Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Comunicación horizontal	62
Figura 12: Resultado porcentuales de la variable 2: Compromiso organizacional	63
Figura 13: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Compromiso afectivo	64
Figura 14: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de continuidad	65
Figura 15: Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Compromiso normativo	66

## Resumen

La investigación titulada “Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa Nexcom S.A.C., Ayacucho 2022”, plantea como problemática: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?, respectivamente el objetivo de la investigación es Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023. La metodología que se utilizo es el método científico, de tipo de investigación básica, de nivel correlacional, el instrumento de investigación para la recolección de datos fue el cuestionario. De acuerdo con el objetivo general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.624 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Se concluye que se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023. Se sugiere que la empresa NEXCOM SAC implemente acciones concretas para mejorar sus prácticas de comunicación interna. Esto puede incluir la creación de canales de comunicación efectivos, la promoción de la participación y el diálogo abierto, y la capacitación de los líderes y empleados en habilidades de comunicación.

Palabras clave: Comunicación interna, comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

### **Abstract**

The investigation entitled "Internal communication and organizational commitment in the company Nexcom S.A.C., Ayacucho 2023", poses as a problem: What is the relationship between internal communication and organizational commitment in the company NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?, respectively the objective of the investigation es To determine the relationship between internal communication and organizational commitment in the company NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023. The methodology used is the scientific method, basic research type, correlational level, the research instrument for data collection was the questionnaire. In accordance with the general objective, Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.624 and according to the scale of connections it indicates that there is a medium positive connection. It is concluded that the general hypothesis is accepted: There is a significant and positive relationship between internal communication and organizational commitment in the company NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023. It is suggested that the company NEXCOM SAC implement concrete actions to improve its internal communication practices. This may include creating effective communication channels, promoting participation and open dialogue, and training leaders and employees in communication skills.

**Keywords:** Internal communication, upward communication, downward communication, horizontal communication, organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

De acuerdo con el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (ISBL), en colaboración con Empresa Líder en la Gestión del Talento y de Executive Search (Executives On Go) y realizaron un estudio sobre el compromiso organizacional en base al Modelo Científico 3C-5S (Modelo de Gestión del Compromiso) donde han participado 1.600 profesionales de diferentes organizaciones de habla hispana. (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020). Se señala que a lo largo de 2020, la pandemia del coronavirus ha elevado significativamente la relevancia de la administración de Recursos Humanos en las empresas, destacando la crucial influencia y efecto que tiene la gestión del compromiso organizacional en la adaptación, sostenibilidad y desarrollo inmediato de la empresa.

Hoy en día, es esencial que los departamentos de Recursos Humanos elaboren estrategias innovadoras para disipar temores e inseguridades, fortaleciendo la comunicación, fomentando la productividad y asegurando un elevado nivel de dedicación por parte del personal. Entender cómo perciben los trabajadores las estrategias de gestión de personal implementadas por la empresa durante crisis como la pandemia del COVID-19 es clave para identificar su impacto en el compromiso laboral. Esto, a su vez, ayuda a identificar acciones necesarias para mantener o aumentar dicho compromiso.

La investigación del (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020) se realizó en Sudamérica donde participaron el 20% de empresas que tienen más de 500 trabajadores, el 38% de empresas de tienen de 50 a 500 trabajadores, y el 42% de las empresas tiene menos de 50 trabajadores. En cuanto a su categoría socio laboral. El 26% desempeña



funciones directivas; el 45% de mando intermedio, y el 29% personal de base sin responsabilidad sobre terceros.

**Figura 01:**

*Compromiso por categorías socio laborales dentro de cada área geográfica*

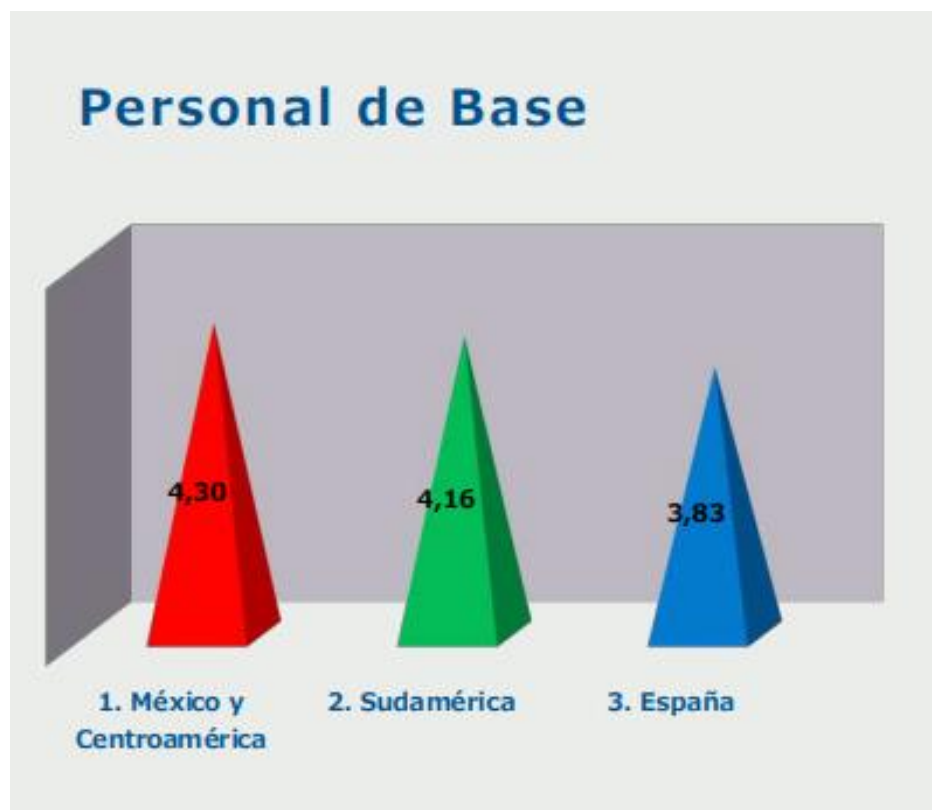


Fuente: Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020

La figura 1 muestra que a nivel de Sudamérica la dirección ejecutiva demuestra un grado de lealtad organizativa superior al de los niveles gerenciales intermedios, y este compromiso es equiparable al del personal operativo, que se muestra al mismo nivel que el de los gerentes intermedios.

**Figura 02:**

*Compromiso por categorías socio laborales entre áreas geográficas*

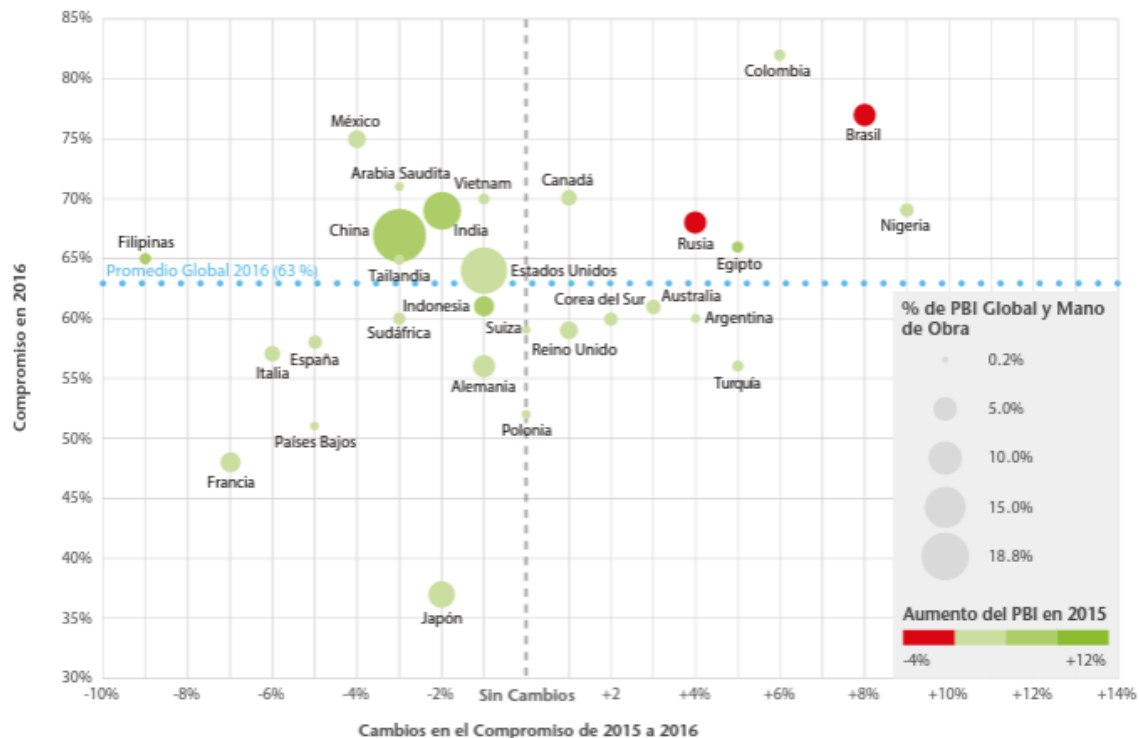


Fuente: Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020

En la figura 02 no se observan variaciones notables en el compromiso organizacional entre el personal operativo de las regiones investigadas en México, Centroamérica y Sudamérica; en cambio, en los elementos pertenecientes a España, se percibe un porcentaje reducido.

**Figura 03:***Niveles y tendencias de compromiso por país***Niveles y Tendencias de Compromiso por País**

Cada círculo representa un país diferente. El tamaño del círculo representa el porcentaje de la mano de obra más el porcentaje del PBI del país. El color del círculo representa la variación del PBI. Rojo significa una reducción y verde oscuro un aumento.



Fuente: Tendencias Globales de Compromisos de Empleados 2017

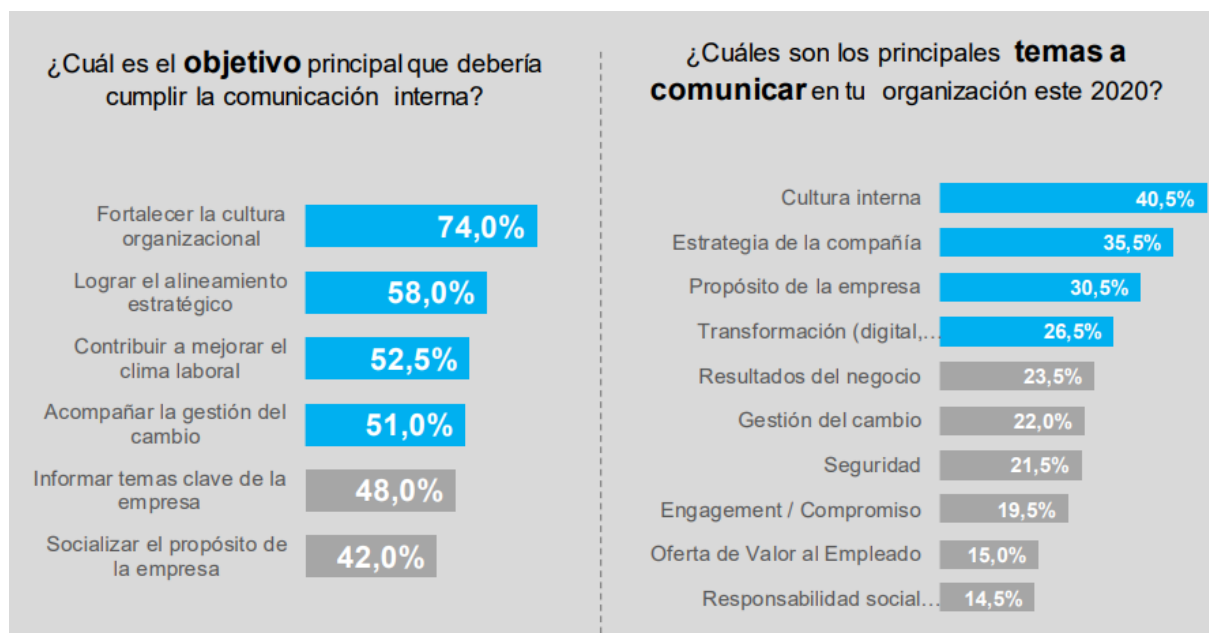
La lealtad general de los empleados ha experimentado un descenso. Para desentrañar las causas de esta tendencia a nivel mundial, es crucial analizar los grados de compromiso y las variaciones anuales tanto por región como por sector. Como se observa en la Figura 03, existe una amplia diversidad en cuanto al grado y la evolución del compromiso globalmente. Parte de esta diversidad en los niveles de compromiso puede atribuirse a diferencias culturales, donde puede existir reticencia a mostrar una actitud excesivamente positiva o negativa. Factores adicionales, tales como la estabilidad

económica o política, también pueden afectar el nivel de compromiso. Se observa un conjunto de círculos (cuyo tamaño indica el Producto Bruto Interno relativo y el volumen de la fuerza laboral) al lado izquierdo de una línea vertical, indicando que el descenso del compromiso global se relaciona con una reducción del mismo en los Estados Unidos y en otros mercados significativos de Asia y Europa.

Perú se ha destacado en años recientes como una de las naciones con el crecimiento económico más destacado, lo que ha resultado en la aparición de nuevas empresas locales y la llegada de inversiones extranjeras. La cultura corporativa había estado esforzándose en adaptarse a este auge económico, y el año 2020 introduce el desafío adicional de una pandemia global.

#### Figura 04:

##### *Objetivos de la comunicación interna*



Fuente: APOYO Comunicación – Internal – Encuesta de Comunicación Interna - 2020

La figura 03 indica que la comunicación interna se está enfocando en tres ejes: construir cultura, alinear a los trabajadores a la estrategia de negocio e impulsar la transformación en la organización, llegando a desplazar al rol operativo de comunicar contenidos.

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 obligó a las compañías a adoptar un enfoque laboral distinto: el remoto. Según el último estudio de EY Perú, un 95% de las organizaciones en el país han implementado el trabajo desde casa para sus empleados. En este escenario, la importancia de la comunicación interna ha crecido, exigiendo adaptaciones mediante nuevas maneras de interacción, así como canales y mensajes que compensen la ausencia de contacto directo en el lugar de trabajo. Es fundamental que la empresa asegure una comunicación a nivel operativo, asegurando que la información sea adecuada para que las tareas se ejecuten correctamente. Sin embargo, esta no debe ser su única meta. Se debe aspirar a un segundo nivel donde la comunicación también cumpla con fines motivacionales, haciendo que los empleados entiendan el porqué de sus labores. Así, la comunicación interna debe alcanzar un nivel estratégico, orientando sobre la dirección a largo plazo de la empresa.

En la empresa NEXCOM S.A.C. de Ayacucho se han observado varios problemas vinculados a la ausencia de una adecuada comunicación interna y la falta de compromiso con la organización. Frente a la situación generada por la pandemia del coronavirus y las restricciones derivadas de la emergencia sanitaria, un conjunto de empleados se movilizó hacia el departamento de recursos humanos demandando que se les proporcionase transporte para facilitar y asegurar su desplazamiento al trabajo; esta acción decisiva por parte del personal llevó a que la dirección accediese a ofrecer dicho servicio de transporte.

Este incidente, ocurrido a lo largo del año, sugiere que la comunicación dentro de la empresa es insuficiente, resaltando la importancia de que los líderes potencien la motivación del equipo y mejoren los canales de comunicación e interacción. Existen barreras que impiden una escucha efectiva entre empleados y directivos, así como dificultades en la ejecución de las órdenes, lo que resulta en pérdidas económicas para la empresa y una disminución en el compromiso de los trabajadores. La comunicación interna es crucial para la difusión de información relevante dentro de las organizaciones y, en su ausencia, se restringe el feedback, el intercambio de ideas y opiniones, así como la implementación y comunicación de cambios. Por lo tanto, cuando los problemas empresariales están relacionados con la comunicación interna, no se establece una conexión profunda entre el empleado y la organización, lo que puede afectar negativamente su conducta. Así, analizar el impacto de la comunicación interna en el compromiso organizacional se vuelve cada vez más esencial.

Ante ello la investigación planteo como problemática: ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?

## **1.2 Delimitación del Problema**

### **Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará en la empresa NEXCOM S.A.C. de Ayacucho.

### **Delimitación Temporal**

La investigación tendrá una duración de doce meses del presente año, para poder aplicar el instrumento de investigación, procesar y analizar los datos recogidos.

### **Delimitación Conceptual o Temática**

La investigación se encuentra delimitada por la variable 1 comunicación interna con las dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal; variable 2 compromiso organizacional con las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. a metodología de la investigación es científica, del tipo básica, nivel correlacional descriptivo simple, técnico de investigación será la encuesta.

**Comunicación interna:** Para los directivos, la comunicación interna se transforma en un instrumento clave estratégico que favorece la competitividad, la retención del talento, la incorporación de los trabajadores en una cultura corporativa auténtica, el fomento de un sentido de pertenencia y el logro del éxito de la empresa. (Oyarvide, 2017)

**Compromiso organizacional:** : Hace referencia al vínculo emocional y psicológico que conecta al empleado con su empresa, motivándolo a dedicar un esfuerzo superior al meramente requerido por su acuerdo laboral. (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020).

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?

### **1.3.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?
2. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?
3. ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

La investigación juega un rol esencial en la legitimación de sus actividades y estrategias ante la sociedad. Esta herramienta asegura que todos los integrantes de la empresa compartan los mismos valores, metas y procedimientos, algo vital en un contexto donde la responsabilidad social empresarial es cada vez más apreciada. Al promover un entorno de apertura y diálogo transparente, NEXCOM S.A.C. no solo eleva el bienestar y contenido de su equipo, sino que también se establece como una entidad preocupada por el progreso de su entorno. La adopción eficaz de vías de comunicación interna permite que las directrices y actividades de la firma evidencien una auténtica dedicación hacia la sustentabilidad social y económica de Ayacucho, reforzando así una percepción favorable y la aprobación de la compañía por parte de la comunidad local.

Además, el compromiso organizacional dentro de NEXCOM S.A.C. se ve considerablemente reforzada por el empleo de métodos efectivos de comunicación interna. Este compromiso se manifiesta no solo en la dedicación y estímulo del



personal, sino también en la habilidad de la corporación para atraer y mantener talentos en un ambiente de mercado desafiante. Al dedicar recursos al fomento de una cultura organizacional robusta, donde la comunicación interna ocupa una posición central, NEXCOM S.A.C. subraya su compromiso no solo con su plantilla sino con la comunidad en su conjunto, impulsando el avance económico y social de Ayacucho. Tal inversión en el compromiso organizacional mediante comunicación interna efectiva se refleja en una reputación corporativa fortalecida, una mayor eficacia en las operaciones y, finalmente, una valiosa contribución al desarrollo social y económico local, legitimando su presencia y actividades en la comunidad.

#### **1.4.2 Teórica**

La investigación busca reforzar conocimiento sobre la comunicación interna presentando los beneficios que trae eficaz desarrollo, la relación que tiene en el compromiso organizacional de la empresa NEXCOM S.A.C. Siendo los resultados de la investigación favorables y entendibles para el desarrollo de empresa NEXCOM S.A.C. Y además, los resultados podrán ayudar a futuras investigaciones con respecto al tema.

#### **1.4.3 Metodológica**

La investigación se estableció indicadores como la comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, el cual permitirá medir la relación de la comunicación interna y el compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C. Por lo que se aplicara la técnica de la encuesta para la recolección de datos.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
2. Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
3. Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Estudio

##### **Internacional**

(Castro, 2021). “La comunicación interna y su relación con la felicidad laboral en el seno de las organizaciones. El caso español” (Pregrado). Universidad de Málaga de España.

La metodología se basa en una variedad de enfoques y técnicas, incluyendo el seguimiento a lo largo del tiempo, el análisis descriptivo, el análisis de casos individuales, la revisión de documentos, el estudio cuantitativo, entrevistas semi-estructuradas y encuestas. Los hallazgos revelan los métodos mediante los cuales distintas entidades desarrollan su comunicación interna y las tácticas que utilizan para promover el bienestar y la satisfacción entre sus empleados. Además, se analiza la configuración organizacional orientada a la promoción de la felicidad laboral y la aparición de roles como el de Director de Felicidad o Chief Happiness Officer, una posición todavía no muy extendida en España.

(Pazmay, 2021). “Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato”. (Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

El objetivo del análisis para la compañía fue evaluar los desafíos de la comunicación interna y su impacto en la dedicación organizacional. Para este propósito, se seleccionó una muestra de 78 trabajadores, incluyendo personal administrativo, accionistas, y personal operativo o conductores. Los instrumentos aplicados fueron el Test de Comunicación Organizacional de Portugal (2005), que clasifica la comunicación organizacional en tres

niveles: adecuada, media e inadecuada; y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), la cual mide el compromiso afectivo, de continuidad y normativo para identificar el grado de compromiso organizacional. Este estudio es de naturaleza cuantitativa, ya que se basó en encuestas que generan datos estadísticos para identificar el problema en cuestión; utilizando un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. Los hallazgos indicaron que hay altos niveles de comunicación y compromiso organizacional, aunque se observó una tendencia a disminuir hacia niveles medios en ciertas áreas.

(Ugalde, 2019). “Propuesta de un plan de mejoras del sistema de comunicación interna del Hospital del Río de la ciudad de Cuenca, durante el año 2017”. (Pregrado). Universidad del Azuay de Ecuador.

Este estudio se lleva a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, mediante el uso del Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación, dirigido a toda la comunidad de la entidad, compuesta por 196 individuos. Se adopta un diseño de investigación no experimental, de tipo transversal y con un enfoque descriptivo. Este análisis se realiza bajo una perspectiva cuantitativa, recurriendo al Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación para evaluar a todos los miembros de la organización, los cuales suman 196. Se emplea un diseño de estudio no experimental, caracterizado por ser transversal y descriptivo. El procedimiento investigativo se basa en una metodología cuantitativa, con la implementación del Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación aplicado al total de integrantes de la institución, que asciende a 196 personas. El marco de diseño investigativo es de naturaleza no experimental, abarcando un enfoque transversal y descriptivo.

(Angueta, 2018). “Diseño de un plan de comunicación para el desarrollo de la comunicación interna en la secretaria Nacional de Planificación y desarrollo, SENPLANDES-MATRIZ”. (Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

La finalidad de este estudio fue optimizar los procedimientos de comunicación interna para facilitar su desarrollo efectivo. Se determinó que, dado el papel de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, como órgano consultivo del gobierno, resulta crucial mantener una comunicación interna eficaz que promueva su fortalecimiento interno y ejemplifique dichas prácticas hacia otras entidades. Las estrategias sugeridas se orientan hacia el fomento de una cultura y dinámicas organizacionales que, entre otros aspectos, favorezcan la creación de canales de comunicación horizontales que incentiven el diálogo y la retroalimentación. Para la implementación efectiva de estas acciones, es esencial compartir y discutir estas ideas con los responsables de la gestión económica de la entidad, considerando que muchas de las iniciativas propuestas requieren de una evaluación del impacto económico, ya sea en menor o mayor medida.

(Reyes, 2018). “Plan de comunicación interna para el centro local Ecu-911 Esmeraldas”. (Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

La meta del estudio se centró en mejorar las prácticas de comunicación interna dentro del Centro Local ECU-911. El plan para optimizar la comunicación interna en el Centro Local ECU-911 Esmeraldas comenzó con una evaluación detallada de la situación comunicativa actual del centro. Basándonos en esta evaluación, se formularon tácticas de comunicación destinadas a reforzar la interacción y colaboración entre el personal del centro. Estas iniciativas están diseñadas para fomentar entornos de conversación y

participación activa entre los empleados, contribuyendo así a un mejor clima de trabajo y a fortalecer la conexión de los empleados con la identidad del centro.

### **Nacional**

(Prado, 2021). “La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa transnacional en hidrocarburos, Lima, 2018”. (Posgrado, Maestría en Gestión de Recursos Humanos). Universidad de San Martín de Porres.

La finalidad de esta investigación fue explorar la conexión existente entre la Comunicación Interna y su impacto en el Ambiente Organizacional dentro de la compañía Transnacional de Hidrocarburos. Se adoptó un diseño correlacional con un enfoque cuantitativo. La investigación incluyó a 60 empleados de la empresa como muestra. Para la recolección de datos se emplearon dos escalas: la primera con 19 ítems y la segunda con 20 ítems, sumando un total de 39 preguntas. Los resultados revelaron una correlación significativa y robusta ( $r = 0,619$ ,  $p = 0,000$ ) entre la Comunicación Interna y el Ambiente Organizacional. También se observó una fuerte correlación positiva y directa en las dimensiones de comunicación intrapersonal ( $r = 0,586$ ,  $p = 0,000$ ), comunicación interpersonal ( $r = 0,622$ ,  $p = 0,000$ ) y comunicación a nivel institucional ( $r = 0,591$ ,  $p = 0,000$ ) con respecto al Ambiente Organizacional. Se deduce que una eficaz Comunicación Interna a través de todos los sectores de la empresa minimiza los conflictos y fortalece la dedicación y fidelidad de los empleados hacia la empresa, contribuyendo así a crear un ambiente de trabajo positivo.

(Pazo, 2018). “La Comunicación Interna en la Transmisión de la Cultura Organizacional de la Empresa Ferreyros Sucursal Arequipa- 2018”. (Posgrado, Maestría en Comunicación y Marketing). Universidad Católica de Santa María de Lima.

Esta investigación se propone examinar el papel que desempeña la comunicación interna en el fomento y difusión de la cultura organizacional entre los empleados de la sucursal Arequipa de la empresa Ferreyros. El estudio busca demostrar cómo, mediante un adecuado proceso de comunicación interna y el uso efectivo de herramientas de comunicación, es posible alcanzar los resultados esperados en términos de comunicación. Esto incluye el fomento de la identificación del personal con su lugar de trabajo, lo cual a su vez traduce en un compromiso real y la colaboración de los empleados. Asimismo, se argumenta que la comunicación interna es clave para alinear las acciones de la empresa, lo que conduce a la optimización y eficiencia de los procesos operativos.

(Zuñiga, 2019). “Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019”. (Pregrado). Universidad Privada de Tacna.

Este análisis se propuso evaluar cómo afecta la comunicación interna al compromiso organizacional del personal de Florería y Regalos La Estación E.I.R.L., en Tacna durante el año 2019. Respecto a la metodología aplicada, la investigación se clasifica como básica. Se utilizó un diseño no experimental y transaccional, con un enfoque explicativo. Se optó por un censo como técnica de muestreo, incluyendo a los 22 empleados de Florería y Regalos La Estación E.I.R.L., en Tacna, para el año mencionado. Como herramienta de recopilación de datos se empleó una encuesta, realizada a través de un cuestionario. Los resultados del estudio determinaron que la comunicación interna tiene un impacto significativo en el compromiso organizacional

de los empleados de Florería y Regalos La Estación E.I.R.L., en Tacna, durante el año 2019.

(Gondora, 2020). “Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019”. (Pregrado). Universidad Cesar Vallejo de Lima.

El objetivo principal de esta investigación fue explorar la conexión existente entre la comunicación interna y el compromiso organizacional entre los profesores del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, en Villa el Salvador, durante el año 2019. Adoptando un enfoque cuantitativo y de carácter básico, la metodología del estudio se basó en un diseño y nivel correlacional. La población de estudio consistió en 80 profesores, a quienes se les administró un cuestionario sobre comunicación interna, basado en el trabajo de una autora específica, y para medir el compromiso organizacional se utilizó una escala desarrollada por Mayen y Allen (1991), ambos instrumentos fueron adaptados por la persona que llevó a cabo la investigación. Los hallazgos indicaron que existe una relación moderada ( $Rho=0,576$ ) y estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ) entre la comunicación interna y el compromiso organizacional de los profesores del mencionado centro educativo en Villa El Salvador, en el año 2019.

(Norte, 2020). “Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, 2010-2019: una revisión sistemática”. (Pregrado). Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

La finalidad de este estudio fue examinar la conexión entre la comunicación interna organizacional y el compromiso organizacional. Para ello, se empleó una metodología de



revisión sistemática, seleccionando documentos basándose en el año, la correlación entre variables y la credibilidad de las fuentes. Se analizaron 70 textos provenientes de diversas bases de datos, incluyendo EBSCO, Google Académico, Google Libros, Base, Scielo, Concytec-Alicia, Dialnet, Repositorios Internacionales y Proquest. Se tuvo en cuenta material en varios idiomas, que aunque no dominados directamente por el investigador, contribuyeron a la robustez de los resultados. Los resultados más destacados revelaron una correlación positiva entre la comunicación interna organizacional y el compromiso organizacional. También se identificaron otras variables externas al foco principal de la investigación que tienen un impacto en las variables analizadas.

## **2.2 Bases Teóricas ò Científicas**

### **2.2.1. Comunicación interna**

#### **2.2.1.1. Conceptos**

Para los directivos, la comunicación interna emerge como un instrumento estratégico esencial para incrementar la competitividad, asegurar la permanencia del talento más valioso, forjar una identificación de los trabajadores con la cultura organizacional auténtica, reforzar la sensación de integración y promover el éxito de la empresa. El rendimiento organizacional mejora significativamente cuando los empleados están bien informados sobre la misión, los principios, y la estrategia de la compañía, y cuando se establece un canal de comunicación efectivo entre el personal, la gerencia y las diversas áreas de la organización. (Oyarvide, 2017)

Considerar la comunicación interna como "un exceso" reservado solo para grandes corporaciones, especialmente en estos tiempos de resultados ambiguos y generalmente inciertos, es una concepción equivocada. Por ello, se está transformando

en uno de los desafíos más significativos para la gestión empresarial en el siglo XXI.  
(...) (Muñiz, 2017)

La comunicación interna representa la agrupación de roles y tareas diseñadas a través del proceso de creación de significados y rendimiento colectivo, llevado a cabo por los integrantes del público interno de la Sucursal, con la intervención de componentes culturales y orientadas hacia la consecución de metas organizativas. (Peña, 2011)

La comunicación interna se refiere a la serie de acciones implementadas por una entidad con el fin de establecer y preservar relaciones positivas dentro de su colectivo, utilizando variados canales de comunicación para mantener a los integrantes bien informados, cohesionados y estimulados. Esto les permite aportar efectivamente a través de su desempeño hacia la consecución de las metas organizativas. (Torres, 2012)

La comunicación interna se centra en el empleado, considerado el cliente interno de la empresa. Surge para atender las demandas modernas de las organizaciones de inspirar a su personal y conservar a los talentos más destacados en un contexto corporativo caracterizado por su rápida evolución. Es importante recordar que el valor de una empresa reside en su equipo humano; por tanto, incentivar a estos equipos es fundamental para optimizar los resultados. (Muñiz, 2017)

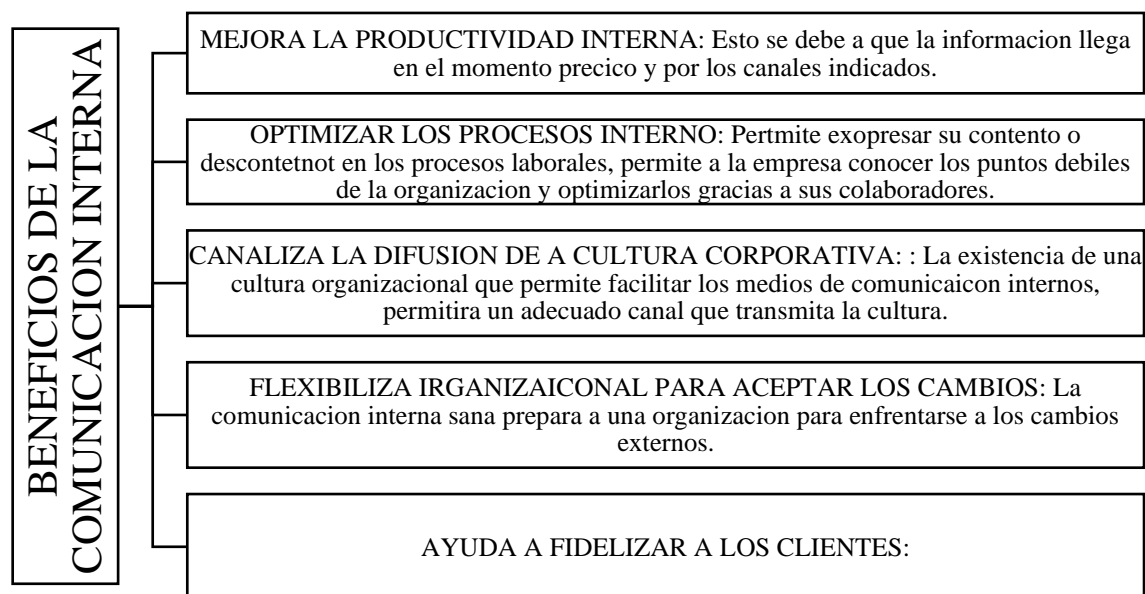
La comunicación interna se define como un recurso de administración que se puede considerar igualmente como un método. Funciona como un canal para lograr un objetivo específico, centrándose en la efectividad en la entrega y entendimiento de los mensajes. Esta comunicación está específicamente orientada hacia los miembros

internos de la organización, es decir, su fuerza laboral, buscando crear un ambiente de trabajo colaborativo, participativo y en armonía. (Brandolini & Gonzales, 2010)

### 2.2.1.2. Beneficios

#### Figura 05:

#### *Beneficios de la comunicación interna*



### 2.2.1.3. Objetivos

- Fomentar la participación activa del equipo. Incentivar la dedicación colectiva de los trabajadores hacia la consecución de metas establecidas por la organización, promoviendo así la colaboración.
- Sincronizar las actividades empresariales. Prevenir conflictos y diferencias en las acciones diarias mediante la implementación de una comunicación efectiva y diálogo entre los distintos departamentos y jerarquías.

- Facilitar una transformación en la mentalidad (conocer, poder, desear). A través del entendimiento de la dirección estratégica de la empresa, se fomenta una perspectiva positiva que permite la autonomía necesaria para que los empleados o equipos tomen decisiones que contribuyan a los objetivos de la organización.
- Incrementar la eficiencia operativa. Estableciendo una comunicación interna eficiente, se asegura que todos los miembros del personal comprendan claramente los objetivos y estén capacitados para ejecutar sus tareas de manera que se optimice la productividad.

**Figura 06:**

*Objetivos de la comunicación interna*



Fuente: Brandolini, A.; 2010

#### **2.2.1.4. Clasificación de la comunicación interna**

Dentro de la empresa, que sirve como espacio para la interacción entre individuos, ocurren variadas modalidades de comunicación. En este contexto, es posible identificar dos categorías principales: las comunicaciones formales e informales. (Brandolini & Gonzales, 2010)

- **La comunicación formal:** Se refiere a un método de comunicación centrado principalmente en asuntos relacionados con el trabajo. Esta es estructurada, organizada y definida por la entidad. Comúnmente, recurre a la escritura como su principal forma de expresión y utiliza canales oficialmente establecidos.

Tiende a ser más pausada que la comunicación informal debido a la necesidad de adherirse a las regulaciones y plazos establecidos por la institución.

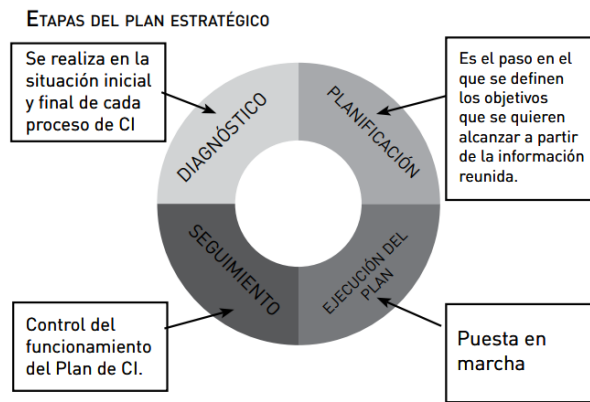
- **La comunicación informal:** Representa un tipo de comunicación enfocado en temas de trabajo, que se realiza fuera de los canales establecidos oficialmente. Se lleva a cabo a través de medios no formales, como charlas entre colegas, reuniones casuales en pasillos, sanitarios, cafeterías, ascensores, entre otros lugares. Este modo de comunicación se caracteriza por su rapidez de difusión en comparación con la comunicación formal. Sin embargo, tiene el potencial de originar malos entendidos y convertirse en fuente de rumores.

#### 2.2.1.5. Planificación de las comunicaciones internas

El éxito en la ejecución de una estrategia de comunicación radica en el desarrollo y la ejecución adecuada de un plan de comunicación interna meticulosamente elaborado. Esto contribuye a fortalecer la cohesión organizacional y facilita la obtención de resultados superiores, evidenciados por una comunicación más efectiva entre diferentes áreas de la empresa y una mejora en el ambiente de trabajo.

**Figura 07:**

#### *Etapas del plan estratégico*



Fuente: Brandolini, A.; 2010

- i. Evaluación, que identifica los puntos fuertes y débiles de la comunicación interna en una empresa u organización. Esta evaluación se basa en la utilización de herramientas de medición como auditorías de comunicación interna, encuestas de ambiente laboral, etc.
- ii. Planificación, que implica la creación de un plan estratégico de comunicación interna basado en los hallazgos de la evaluación, teniendo en cuenta las áreas que requieren mejoras y las necesidades específicas de la organización respecto a la comunicación interna.
- iii. Implementación, que inicia las acciones definidas en el plan estratégico de comunicación interna. Esto puede incluir una variedad de iniciativas, como formaciones, desarrollo de canales de comunicación interna, organización de reuniones y otros.
- iv. Monitoreo del proceso de puesta en práctica del plan. En esta etapa, se llevan a cabo diversas evaluaciones para monitorear el progreso de las acciones emprendidas. Esta fase también tiene un componente evaluativo, ya que permite ajustar o modificar el plan según los resultados y la experiencia cotidiana, asegurando así el cumplimiento de los objetivos del plan de comunicación interna.

#### **2.2.1.6. Dimensiones**

##### **i. Comunicación ascendente**

Se refiere a la comunicación que fluye ascendente en la jerarquía organizacional, dirigida hacia la alta dirección. Entre sus beneficios se encuentra la

capacidad de revelar el ambiente de trabajo; promover la inclusión de los trabajadores al hacerles sentir parte del proceso decisorio, lo que incrementa su lealtad hacia la organización; impulsar la inventiva de los empleados logrando así una mayor calidad en los productos y/o servicios ofrecidos, así como mejorar el bienestar laboral del personal. (INFOCOP, 2016)

Sin embargo, surgen dificultades: hay menos vías formalmente reconocidas para la comunicación ascendente que para la descendente; en ausencia de una cultura organizacional que promueva la comunicación, los trabajadores podrían sentirse reacios a interactuar con sus jefes, ya sea por miedo a sus posibles respuestas o porque dudan del valor de la información que podrían ofrecer. Algunos líderes no toman bien las críticas, rechazan el cuestionamiento de sus decisiones, o establecen barreras con sus colaboradores, lo que resulta en una comunicación de sentido único.

Entre las estrategias para superar estos obstáculos se encuentran los círculos de calidad, constituidos por pequeños equipos de empleados que se organizan de forma voluntaria y regular para discutir problemas de calidad detectados en sus áreas de trabajo. Asimismo, los buzones de sugerencias ofrecen a los trabajadores una vía para presentar propuestas que podrían incrementar la eficiencia organizativa. El método Phillips 66 es otra técnica efectiva, donde los participantes, agrupados en conjuntos de seis, dedican seis minutos a brainstorming sobre un tema específico, para luego compartir las ideas y pasar a otro asunto. Mediante los sistemas de reclamaciones, los empleados tienen la posibilidad de presentar sus

inconformidades por escrito de manera oficial, promoviendo la percepción de que la empresa valora y atiende sus opiniones.

## **ii. Comunicación descendente**

Representa la comunicación que fluye desde la alta gerencia hacia los distintos estratos organizacionales. Su esencia radica en proporcionar datos que faciliten a los trabajadores el entendimiento de sus responsabilidades y las de sus colegas, fomentando así su compromiso y vinculación con la empresa, además de orientar su comportamiento adecuadamente. (INFOCOP, 2016)

Aunque ofrece numerosas ventajas, también puede enfrentar desafíos, como en casos de exceso o tergiversación de los datos, o cuando los supervisores no logran comunicar adecuadamente las instrucciones a un colaborador. Esto puede deberse al detalle con el que se entrega la información en la comunicación de arriba hacia abajo, la cual a menudo se centra excesivamente en las actividades específicas que deben ejecutar los trabajadores, dejando de lado aspectos cruciales como las metas o los logros de la empresa.

## **iii. Comunicación horizontal**

Ocurre entre trabajadores que ocupan posiciones equivalentes dentro de la estructura organizativa. Su propósito esencial es sincronizar a los distintos miembros, equipos o secciones de igual rango, previniendo confusiones, repetición de actividades o acciones redundantes, y promoviendo el trabajo colaborativo y la camaradería. (INFOCOP, 2016)

Este estilo de intercambio de información tiende a ser más habitual que el vertical, ya que los colaboradores suelen tener una mayor sensación de confianza



con colegas que comparten su mismo rango jerárquico en comparación con sus jefes o subalternos.

## **2.2.2. Compromiso organizacional**

### **2.2.2.1. Definición**

Hace alusión al vínculo emocional que conecta al empleado con su empresa, motivándolo a esforzarse más allá de sus deberes contractuales. Un trabajador dedicado se involucra con mayor intensidad y calidad; esto resulta en una reducción de la rotación involuntaria y el ausentismo, además de mejorar el rendimiento en el trabajo y la satisfacción del cliente. (Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral, 2020)

(Robbins, 2014) Sugieren que el compromiso con la organización se traduce en un lazo afectivo por el que el trabajador se siente parte de la empresa y sus objetivos, aspirando principalmente a continuar siendo miembro de la misma. Este lazo es crucial ya que influye significativamente en la productividad, creando un ambiente propicio para el desarrollo empresarial, esencial para prosperar en un entorno siempre en evolución. Los trabajadores con mayor tiempo de servicio en la empresa y que muestran un desempeño superior en eficacia y calidad son aquellos que manifiestan un verdadero compromiso hacia ella, en contraposición a aquellos cuya principal motivación es la satisfacción laboral.

Destaca que el compromiso con la empresa representa una conexión emocional donde el empleado se identifica con la entidad y sus objetivos, buscando como meta esencial mantener su afiliación a la misma. Este vínculo es de gran importancia, pues promueve un notable efecto en la eficiencia laboral, estableciendo las condiciones ideales para el avance organizacional, indispensables para adaptarse a un ambiente global en

constante transformación. Aquellos trabajadores con un alto nivel de fidelidad y que ejecutan sus labores de manera más efectiva y con alta calidad son los que realmente están comprometidos con la organización, en contraste con aquellos cuya principal preocupación es la satisfacción en el trabajo.

#### **2.2.2.2. Componentes del compromiso organizacional**

Autores como Meyer y Allen proponen dividir el compromiso organización en tres componentes:

- Compromiso afectivo. Se alude a las conexiones sentimentales que los trabajadores desarrollan con su lugar de trabajo. Aquellos que experimentan este vínculo se sienten honrados de ser parte de su empresa.
- Compromiso de continuación. Conciernen a las relaciones que surgen del compromiso basado en aspectos materiales. El trabajador se siente atado a la compañía debido a la inversión de tiempo, esfuerzo y, posiblemente, capital, considerando que abandonar la organización significaría una gran pérdida.
- Compromiso normativo. Esta faceta del compromiso organizativo se relaciona con la percepción personal de deber que tiene el empleado de quedarse en la compañía. Este sentido de responsabilidad se fundamenta en los principios enseñados desde la niñez o adquiridos durante las experiencias laborales tempranas.

#### **2.2.2.3. Gestionar el compromiso organizacional**

El Estudio del Compromiso en España 2015, elaborado en colaboración por Meta 4 y Tatum, identifica 10 estrategias exitosas para administrar el compromiso organizacional.

- i. Adopción de los principios de la empresa. Es importante entender y documentar las conductas cotidianas.
- ii. Concordancia de los trabajadores con el plan empresarial.
- iii. Intensificar la conexión emocional de los trabajadores.
- iv. Promover iniciativas de reconocimiento dentro de la empresa. Un trabajador se sentirá más conectado y, por ende, más dedicado a la organización, cuando se valoran sus contribuciones positivas.
- v. Potenciar el bienestar de los colaboradores. La conciliación de la vida laboral y personal junto con la flexibilidad en el trabajo son aspectos clave para fomentar la lealtad de los empleados hacia la empresa. ¡Es crucial considerar las situaciones personales de nuestros colaboradores!
- vi. Resaltar las políticas de compensación de la empresa. Comunicar internamente los beneficios de adoptar sistemas de compensación flexible en comparación con otros esquemas salariales del sector.
- vii. Involucrar a los trabajadores en su desarrollo profesional. El aprendizaje y capacitación de los empleados son fundamentales, por lo que es aconsejable organizar programas de formación adaptados a sus necesidades específicas.
- viii. Definir objetivos realistas. Comprender los desafíos que implican las distintas asignaciones y estar al tanto de las habilidades de cada colaborador para ejecutarlas ayudará a elaborar estrategias de acción más viables.
- ix. Promover el disfrute y la concentración. Implementar técnicas de gamificación puede resultar efectivo para reconocer logros internos y

romper con la monotonía, manteniendo al mismo tiempo la productividad y contribuyendo al éxito de la empresa.

- x. Proporcionar un entorno de confianza a los trabajadores. Utilizar la transparencia como táctica de comunicación interna ayudará a reducir las desconfianzas y evitar la difusión de rumores.

#### **2.2.2.4. Importancia**

El compromiso organizacional es un aspecto clave a considerar en el ámbito empresarial. Dicha lealtad se revela como un factor crítico dentro de cualquier entidad.

En esta línea, se destaca que un elevado nivel de dedicación organizativa se traduce igualmente en una mayor dedicación del empleado hacia los objetivos de la compañía, así como en una actuación más competente en sus tareas y en la realización de estos objetivos.

#### **2.2.2.5. Dimensiones**

##### **i. Compromiso afectivo**

Newstrom (2011) describe que se trata de un sentimiento positivo por el cual los trabajadores tienen el deseo y toman la decisión de continuar siendo parte de la empresa.

El compromiso emocional se asocia con el sentimiento de conexión y la implicación en las actividades relacionadas con la empresa.

Meyer y Allen, mencionados por Arias (2016), definen el compromiso emocional (deseo) como los vínculos sentimentales que los individuos establecen con la empresa, lo cual denota un vínculo emocional que surge al satisfacer necesidades (principalmente psicológicas) y expectativas, lo que hace que disfruten

estar en la empresa. Los empleados que exhiben este tipo de compromiso se sienten honrados de formar parte de la compañía.

## **ii. Compromiso de continuidad**

Newstrom (2011) indica que los trabajadores se motivan a permanecer en la empresa debido a las "inversiones" significativas que han realizado en ella, como tiempo y esfuerzo, y las posibles pérdidas económicas y sociales que enfrentarían al irse.

Meyer y Allen, referenciados por Arias (2001), explican que el compromiso de continuidad (necesidad) reconoce los costes asociados, tanto financieros como físicos, psicológicos, y la limitada posibilidad de conseguir otro trabajo al dejar la empresa. Esto significa que el empleado se siente atado a la organización por las inversiones realizadas de tiempo, dinero y esfuerzo, y la percepción de escasas alternativas laborales aumenta su conexión con la empresa.

## **iii. Compromiso normativo**

Newstrom (2011) señala el compromiso normativo como la elección de permanecer en la empresa motivada por una profunda ética cultural o familiar que los incita a continuar. Se sienten en la obligación de mantener su compromiso, motivados por sistemas de creencias externos, así como por sus propias convicciones y el sentido de deber internalizado. (p.221)

## 2.3 Marco Conceptual

### Variable 1: Comunicación interna

#### Definición operacional

La comunicación interna se refiere al proceso enfocado y diseñado para promover una comunicación efectiva entre los empleados de una organización. Surge de la necesidad de estimular el intercambio de información entre los integrantes de una empresa y animarlos a realizar sus funciones de manera eficiente.

#### Dimensiones:

i. Comunicación ascendente

Se trata de la comunicación que asciende en la jerarquía organizacional, hacia la dirección. Sus beneficios incluyen la capacidad de evaluar el ambiente de trabajo; promover la inclusión de los trabajadores al hacerlos sentir partícipes en el proceso de decisión, lo cual refuerza su lealtad hacia la organización; impulsar la innovación del personal, logrando así una mejora en la calidad de los productos y/o servicios, así como en el bienestar laboral de los empleados. (INFOCOP, 2016)

#### Indicadores

- Sugerencias: Se trata de un consejo o recomendación sobre una forma de actuar o proceder ofrecida para que la otra parte la considere y determine si es apropiada o no.
- Eficiencia: Implica alcanzar objetivos utilizando el mínimo indispensable de recursos. La esencia de este concepto radica en la optimización o minimización de los recursos empleados.

- Desempeño: Refiere a las conductas o actividades desplegadas por los trabajadores que son significativas para las metas de la empresa, y que se pueden evaluar según las habilidades de cada persona y su aporte al logro de los objetivos corporativos

ii. Comunicación descendente

Proviene de la alta dirección hacia los diferentes estratos de la organización. Su esencia incluye toda la información que facilita a los trabajadores el entendimiento de sus roles y los de sus colegas, mejora su entusiasmo y conexión con la empresa, y contribuye a orientar su comportamiento. (INFOCOP, 2016)

Indicadores

- Liderazgo: Habilidad de un individuo para liderar, orientar e impactar en las acciones y desempeño de otros en pro de alcanzar objetivos empresariales. Es decir, el liderazgo es el elemento humano que cohesiona al grupo y lo impulsa hacia metas comunes.
- Empatía: Habilidad para comprender y conectarse con los sentimientos y pensamientos ajenos.
- Clima laboral: Se refiere al entorno percibido por los empleados en su lugar de trabajo. Este concepto está influenciado tanto por la percepción individual y las cualidades de los trabajadores como por las prácticas empresariales.

iii. Comunicación horizontal

Ocurre entre colaboradores que ocupan posiciones equivalentes dentro de la jerarquía organizativa. Su objetivo esencial es sincronizar a los diversos trabajadores, equipos o secciones de igual rango, previniendo confusiones, repetición de actividades o acciones redundantes, y promoviendo el trabajo colaborativo y la unidad de equipo. (INFOCOP, 2016)

Indicadores

- Trabajo en equipo: Se refiere a la habilidad de involucrarse de manera activa hacia el logro de un objetivo compartido, poniendo los intereses del grupo por encima de las preferencias individuales.
- Comunicación: Proceso mediante el cual se envía y recibe datos en todas las etapas de la gestión empresarial, con el propósito de crear vías efectivas para la difusión de mensajes, ya sean verbales o escritos.
- Coordinación de actividades: Práctica a través de la cual se implementan estrategias de supervisión para la seguridad laboral, especialmente cuando empleados de distintas compañías realizan sus labores simultáneamente en un mismo lugar de trabajo.

**Variable 2: Compromiso organizacional**

**Definición operacional**

La lealtad hacia la empresa se entiende como la perspectiva emocional que tienen los integrantes de una organización respecto a su vínculo con el ámbito laboral.

La dedicación de los empleados es crucial para prever si estos se mantendrán en la



empresa a largo plazo y si desempeñarán sus tareas con el entusiasmo requerido para cumplir con las metas propuestas.

**Dimensiones:**

i. Compromiso afectivo

Newstrom (2011) señala que se trata de una condición psicológica favorable donde los trabajadores sienten el deseo de aplicarse a fondo y optan por permanecer en la empresa.

Indicadores

- Satisfacción: Nivel de agrado del trabajador con su ambiente y circunstancias laborales.
- Sentimiento: Se refiere a las respuestas cognitivas que suceden tras vivir un estado emocional.
- Expectativa: Metas personales establecidas con el propósito de alcanzar un grado de realización personal en el contexto de su carrera.

ii. Compromiso de continuidad

Newstrom (2011) apunta que: "motiva a los trabajadores a permanecer en la organización por las significativas 'contribuciones' de tiempo y dedicación que han realizado, así como por las consecuencias económicas y sociales adversas que enfrentarían al abandonarla"..

Indicadores:

- Tiempo: Refiere a la cantidad de tiempo que un trabajador dedica a realizar las funciones por las cuales fue empleado.

- Esfuerzo: Se refiere al nivel de empeño aplicado en utilizar nuestras habilidades cognitivas, físicas, interpersonales, o cualquier otro atributo individual, en la ejecución de una o más actividades.
- Permanencia: Habilidad para adaptarse y mantenerse ante los cambios y demandas del entorno.

**b. Compromiso normativo**

Newstrom (2011) describe el compromiso normativo como: La elección de permanecer en la empresa motivada por influencias de una profunda ética cultural o de valores familiares. Se sienten impulsados a mantenerse leales debido a creencias impuestas por otros y a sus propios principios y sensaciones de deber internalizadas. (p.221).

**Indicadores**

- Moral: La actitud, la satisfacción y la perspectiva general de los empleados durante su asociación con una organización
- Lealtad: Habilidad para impulsar la dedicación, el empeño y la constancia de los empleados hacia una organización.
- Reciprocidad: Proceso de dar y recibir bienes, ayudas o servicios entre individuos o entidades, lo cual resulta en una ventaja compartida para todos los involucrados.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

#### 3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
2. Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
3. Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

#### 3.3 Variables

##### Variable 1:

Comunicación interna

##### Definición conceptual

Montaño (2016) describe este estilo de comunicación como aquel que ocurre dentro de las organizaciones y se orienta hacia sus integrantes. Además, señala [...] se sostiene que la comunicación interna actúa como un mecanismo de cohesión que, aparte de reforzar la identidad de la empresa, promueve el surgimiento de un sentido de identificación con la misma.

##### Definición operacional

La comunicación interna se refiere al proceso enfocado y diseñado para promover una comunicación efectiva entre los empleados de una organización. Surge

de la necesidad de estimular el intercambio de información entre los integrantes de una empresa y animarlos a realizar sus funciones de manera eficiente.

**Dimensiones:**

Comunicación ascendente

Comunicación descendente

Comunicación horizontal

**Variable 2:**

Compromiso organizacional

**Definición conceptual**

Meyer y Allen, mencionados por Arias (2001), ofrecen una división del compromiso organizacional en tres elementos: emocional, de permanencia y de obligación. Así, describen el compromiso como la voluntad, la exigencia o la responsabilidad de seguir siendo parte de la empresa.

**Definición operacional**

El compromiso organizacional se concibe como la percepción emocional que tienen los integrantes de una empresa respecto a su vinculación con el ambiente laboral. La dedicación de los empleados es clave para prever si permanecerán en la organización a largo plazo y si desplegarán el entusiasmo requerido para lograr las metas propuestas.

**Dimensiones:**

Compromiso afectivo

Compromiso de continuidad

Compromiso normativo

”

**Operacionalización de las Variables: Comunicación Interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C.,**

**Ayacucho 2023**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición de indicadores	Técnica e instrumento	Medición
Comunicación interna	Montaño (2016) describe este método de comunicación como aquel que ocurre internamente en las empresas y está destinado a su personal. También menciona [...] se reconoce que la comunicación interna sirve como un instrumento de unificación que, además de consolidar la percepción de la empresa, facilita el desarrollo del sentido de identificación con la misma	La comunicación interna se caracteriza por su enfoque y dirección hacia el establecimiento de una comunicación efectiva con los empleados de una organización. Se origina en el concepto de impulsar el intercambio de información entre las personas que forman parte de una empresa y alentarlas a ejecutar sus funciones con competencia.	Comunicación ascendente	- Sugerencias	Representa una recomendación o sugerencia acerca de un estilo de vida o método de actuación para que otro individuo la considere y decida sobre su adopción.	Encuesta /Cuestionario	Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca
				- Eficacia	Alude a la consecución de objetivos utilizando el mínimo indispensable de insumos. La esencia de esta definición radica en la economía o minimización extrema de recursos.		
				- Desempeño	Refiere a los actos o maneras de actuar de los empleados que son significativos para las metas de la organización y que se pueden evaluar basándose en las habilidades de cada persona y su aportación a la compañía.		
		Comunicación descendente	- Liderazgo	Habilidad de un individuo para liderar, orientar e impactar en las acciones y desempeño de otros en la búsqueda de alcanzar objetivos empresariales. Dicho de otro modo, el liderazgo constituye el elemento humano esencial para cohesionar al equipo y estimularlo hacia metas comunes.			
			- Empatía	Facultad para comprender y conectar con los sentimientos y pensamientos ajenos.			
			- Clima laboral	Se refiere al entorno percibido en el lugar donde los empleados desempeñan sus diversas tareas. Este concepto está influenciado tanto por la percepción y atributos de los trabajadores como por las políticas de la organización.			

			Comunicación horizontal	- Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar de manera proactiva hacia el logro de un fin colectivo, priorizando los intereses del grupo sobre los personales.		
				- Comunicación	Proceso de intercambio y acogida de datos que ocurre durante todas las etapas de gestión administrativa, con el objetivo de crear vías eficaces para la difusión de comunicados, ya sea mediante el habla o la escritura.		
				Coordinación de actividades	Área que implementa estrategias de supervisión para la seguridad en el trabajo cuando empleados de múltiples entidades laboran simultáneamente en un mismo sitio.		
Compromiso organizacional	Meyer y Allen, referenciados por Arias (2001), sugieren una definición del compromiso organizacional que se segmenta en tres aspectos: emocional, de permanencia y de obligación; así, el fundamento del compromiso radica en la voluntad, la exigencia o la responsabilidad de continuar en la empresa.	El compromiso organizacional se conceptualiza como la percepción emocional que poseen los integrantes de una organización respecto a su vinculación con el ambiente laboral. La lealtad de los empleados es esencial para predecir si permanecerán en la organización a largo plazo y si actuarán con el entusiasmo requerido para lograr las metas propuestas. La variable compromiso organizacional para el desarrollo de la investigación utilizara como dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de	Compromiso afectivo	- Satisfacción	Nivel de satisfacción del trabajador con su ambiente laboral y las condiciones en las que trabaja.	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca
				- Sentimiento	Constituye la consecuencia de actividades cognitivas que se manifiestan tras sentir una emoción.		
				- Expectativa	Metas personales establecidas para alcanzar un estado de realización personal en el contexto laboral.		
			Compromiso de continuidad	- Tiempo	El periodo que un trabajador dedica a realizar las funciones por las cuales ha sido contratado.		
				- Esfuerzo	Se refiere al grado de empeño aplicado en utilizar nuestras competencias físicas y mentales, destrezas sociales, o cualquier otro atributo.		
				- Permanencia	Habilidad para adaptarse y reaccionar ante los cambios y demandas del entorno.		
			Compromiso normativo	- Moral	La disposición, el contentamiento y el enfoque global de los trabajadores a lo largo de su relación con una empresa.		
				- Lealtad	Habilidad para impulsar la dedicación, el esfuerzo y la lealtad de los empleados hacia la organización.		

		continuidad y compromiso normativo.		- Reciprocidad	La acción de dar y recibir bienes, favores o servicios entre individuos o entidades, resultando en un provecho compartido.		
--	--	--	--	----------------	--	--	--

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1 Método de Investigación

##### **Método General**

La estrategia predominante en la investigación, dada su esencia, es el método científico, puesto que el objetivo de la investigación es resolver el problema identificado, verificar la hipótesis y contribuir con resultados significativos para la compañía NEXCOM S.A.C.

(Bautista & Huiza, 2019) refieren a Hernández S., quien define el método científico como “la indagación sistemática, controlada, empírica y crítica de conjeturas teóricas sobre posibles conexiones entre distintos fenómenos”.

Esto implica que el método científico se emplea en la investigación para identificar y formular el problema, establecer objetivos, proponer una solución tentativa que es la hipótesis y, finalmente, probar y refutar dicha hipótesis.

##### **Método específico**

**Método de análisis:** El método analítico se aplicó debido a que implica la segmentación de un conjunto en sus componentes para examinar las conexiones, similitudes, contrastes, causas, esencia y consecuencias, facilitando así una comprensión más profunda del problema y logrando el objetivo establecido.

**Método sintético:** El método sintético se utilizó como un medio de deducción que busca reconstruir la unidad a partir de los elementos identificados mediante el análisis. Esto implica realizar una presentación ordenada y concisa, o en otras palabras, una síntesis.



**Método Descriptivo:** se centra en la narración de los eventos tal y como se presentan, utilizando los métodos y herramientas que capturaron la información y los datos específicos de la organización.

## 4.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación de acuerdo al objetivo de estudio, es la investigación básica basada en la finalidad del estudio, corresponde a la investigación fundamental, dado que hay teorías vinculadas con el problema que proporcionaron datos acerca de las variables analizadas.

De acuerdo con (Hernandez, 2015) porque la investigación es básica como fundamental porque se enfoca en el análisis de una cuestión con el objetivo primordial de adquirir conocimiento. Su intención es generar nuevas comprensiones o ajustar teorías previas, ampliando así el acervo de conocimiento científico.

## 4.3 Nivel de Investigación

La investigación es de nivel correlacional, dado que la meta del estudio es evaluar la conexión entre la comunicación interna y el compromiso dentro de la organización.

El estudio Correlacional busca identificar el tipo de vínculo presente entre dos o más variables dentro de un determinado entorno. Santa Cruz (2019) refiere a Hernández S. diciendo: "La investigación correlacional determina la intensidad de asociación entre dos o más variables, analizando cada una en relación y posteriormente evaluando y estudiando su correlación".

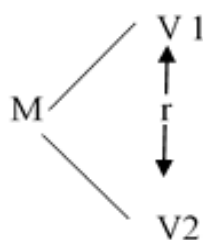
#### 4.4 Diseño de la Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, correlacional de corte transeccional o transversal.

La investigación es no experimental, según (Bautista & Huiza, 2019) refiriéndose a Hernández, S., se define por la ausencia de alteración deliberada de las variables. Esto es, se trata de una investigación en la cual las variables independientes no se modifican de manera intencionada.

Es correlacional debido a que relaciona variables siguiendo un modelo predecible para cierto grupo o demografía", y es de tipo transeccional o transversal porque se limita a la recolección de datos en un instante específico, en un único periodo de tiempo. Su objetivo es describir las variables y examinar sus interacciones en un punto específico en el tiempo, según lo citado por (Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández, S.

El esquema del diseño de investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

- M: muestra
- V1: variable 1
- V2: variable 2
- r: correlación de variables.

#### 4.5 Población y Muestra

La población de la investigación está conformada por 74 colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C.

Muestra:

La muestra de la investigación es no probabilística, se considera censal, entonces la muestra de la investigación consta de 74 colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C.

#### **4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **Técnicas de investigación:**

La investigación utilizará la técnica de la encuesta, que, de acuerdo con Vara (2015), facilita la "investigación, examen y acumulación de información a través de cuestionarios aplicados directa o indirectamente a los individuos que representan la unidad de análisis de la investigación".

##### **Instrumentos de investigación**

La investigación utilizara como instrumento de investigación el cuestionario para la recolección de datos.

El cuestionario es un instrumento de investigación compuesta por varias interrogantes diseñadas para reunir datos de un grupo determinado de personas. Su propósito es recabar datos significativos sobre las actitudes, puntos de vista, impresiones, entendimientos o acciones del grupo de interés, los cuales serán posteriormente examinados para derivar conclusiones y sugerencias.

#### **4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

El método para el procesamiento y análisis de la información será el uso de estadísticas descriptivas. Los datos fueron manejados utilizando el software SPSS versión 25, que facilitó el análisis mediante el uso de gráficos de barras y tablas.

Tras limpiar los datos, se examinará la información conforme a las variables establecidas, presentándose luego en formas de gráficos y tablas estadísticas, además de datos organizados en esquemas y ponderaciones.

La comprobación de la validez del instrumento se llevará a cabo mediante la evaluación de expertos, y la fiabilidad del mismo se determinará usando la Correlación de Pearson.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

En la elaboración de este estudio se ha tenido en cuenta el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes, que especifica la prohibición del plagio, el autoplagio y la utilización de definiciones de autores sin reconocer su origen. Por lo tanto, este trabajo de investigación se ha realizado considerando dichas directrices para asegurar su originalidad.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

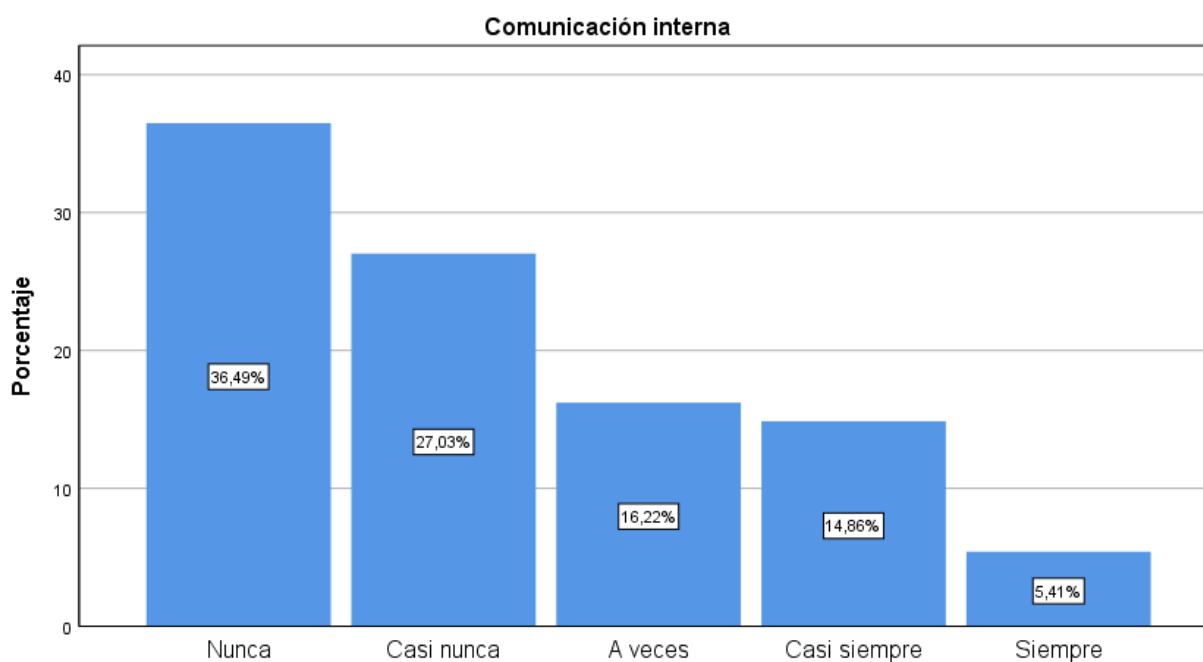
Como resultado de la encuesta aplica, en este apartado se realizaron los análisis descriptivos de las variables: Comunicación interna y compromiso organizacional

VARIABLE 1: Comunicación interna

**Tabla 01:** Resultado porcentuales de la variable 1: Comunicación interna

Comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	36,5	36,5	36,5
	Casi nunca	20	27,0	27,0	63,5
	A veces	12	16,2	16,2	79,7
	Casi siempre	11	14,9	14,9	94,6
	Siempre	4	5,4	5,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 08:** Resultado porcentuales de la variable 1: Comunicación interna



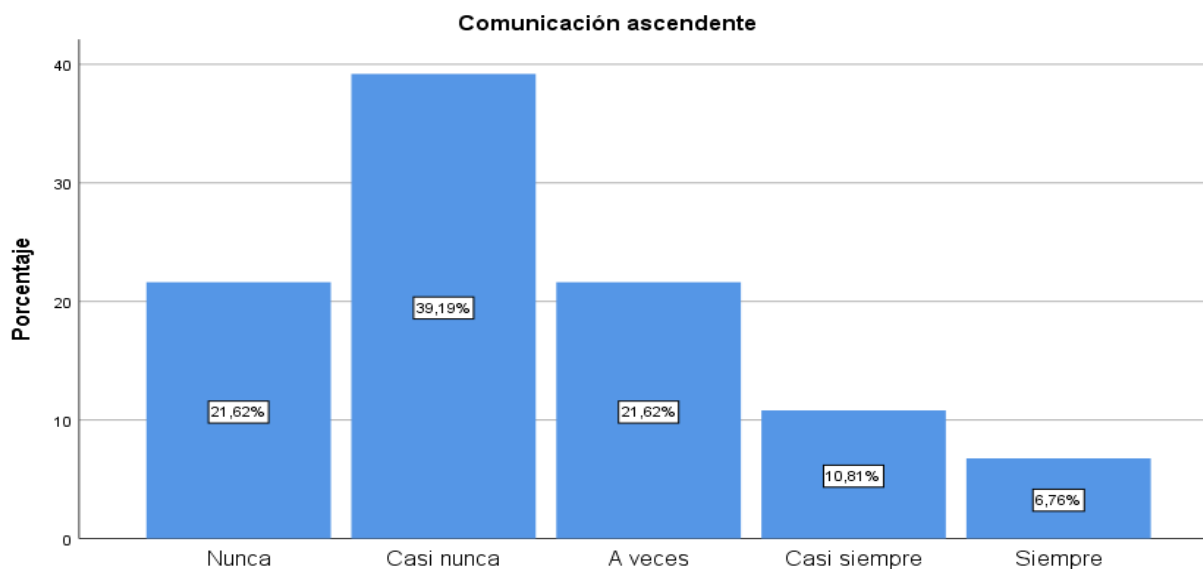
Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto a la comunicación interna, se obtuvo un 36.49% indicaron que nunca la comunicación interna se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que la comunicación interna es desfavorable.

**Tabla 02:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Comunicación ascendente

Comunicación ascendente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	21,6	21,6	21,6
	Casi nunca	29	39,2	39,2	60,8
	A veces	16	21,6	21,6	82,4
	Casi siempre	8	10,8	10,8	93,2
	Siempre	5	6,8	6,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 09:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Comunicación ascendente



Interpretación:

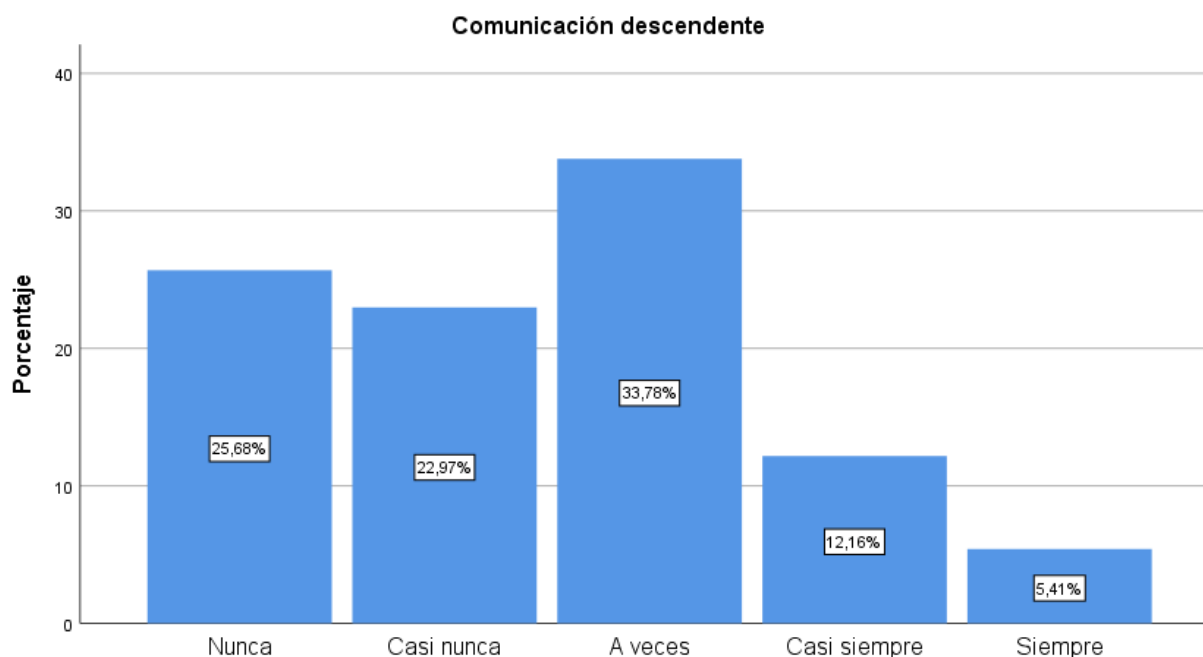
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto a la comunicación ascendente, se obtuvo un 39.19% indicaron que casi nunca la

comunicación ascendente se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que la comunicación ascendente es desfavorable.

**Tabla 03:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Comunicación descendente

Comunicación descendente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	25,7	25,7	25,7
	Casi nunca	17	23,0	23,0	48,6
	A veces	25	33,8	33,8	82,4
	Casi siempre	9	12,2	12,2	94,6
	Siempre	4	5,4	5,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 10:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Comunicación descendente



Interpretación:

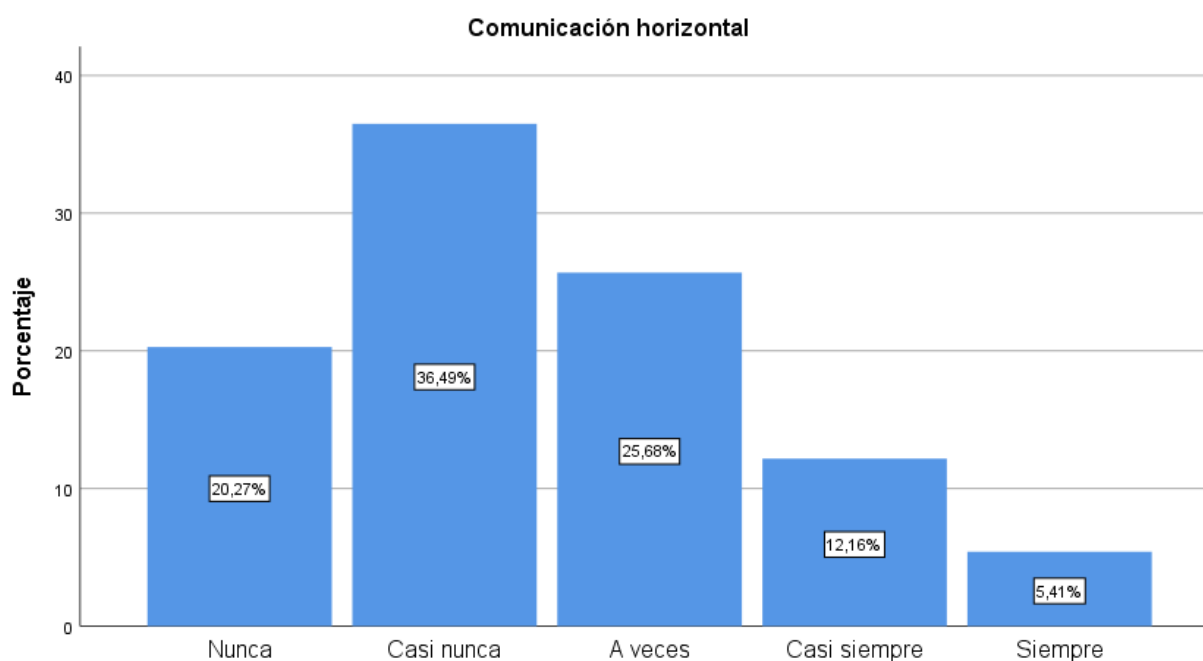
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto a la comunicación descendente, se obtuvo un 33,78% indicaron que a veces la

comunicación descendente se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que la comunicación descendente es levemente desfavorable.

**Tabla 04:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Comunicación horizontal

Comunicación horizontal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	20,3	20,3	20,3
	Casi nunca	27	36,5	36,5	56,8
	A veces	19	25,7	25,7	82,4
	Casi siempre	9	12,2	12,2	94,6
	Siempre	4	5,4	5,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 11:** Resultado porcentuales de la variable 1 dimensión 3: Comunicación horizontal



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto a la comunicación horizontal, se obtuvo un 36.49% indicaron que casi nunca la



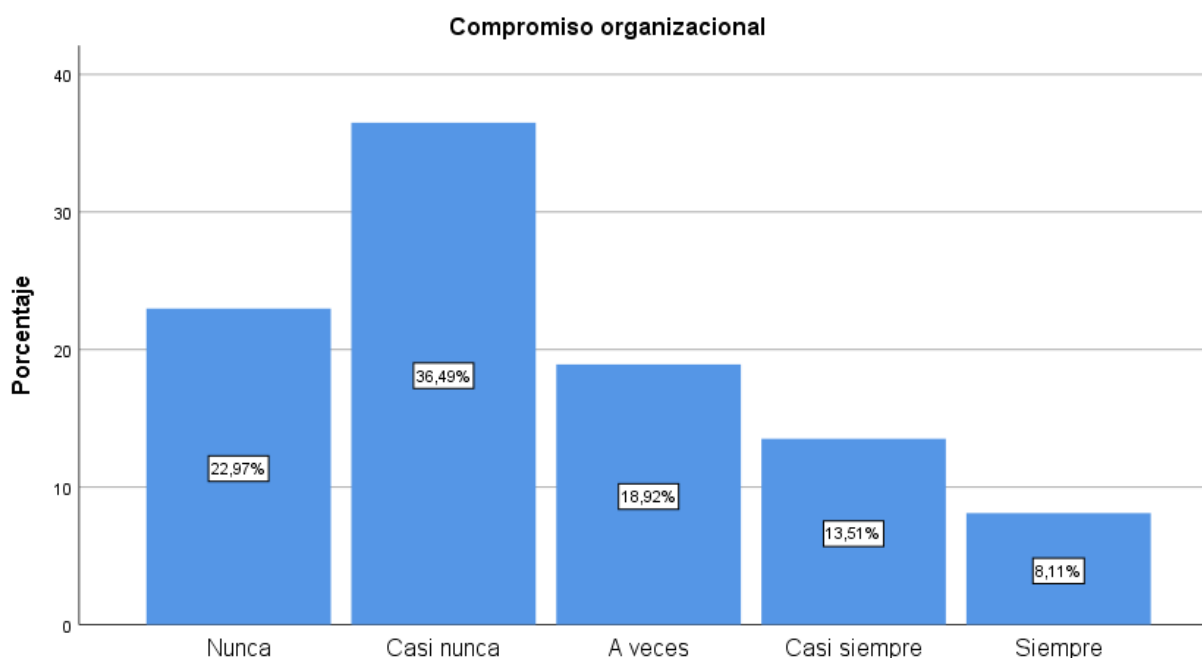
comunicación horizontal se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que la comunicación horizontal es desfavorable.

VARIABLE 2: compromiso organizacional

**Tabla 05:** Resultado porcentuales de la variable 2: Compromiso organizacional

Compromiso organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	23,0	23,0	23,0
	Casi nunca	27	36,5	36,5	59,5
	A veces	14	18,9	18,9	78,4
	Casi siempre	10	13,5	13,5	91,9
	Siempre	6	8,1	8,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 12:** Resultado porcentuales de la variable 2: Compromiso organizacional



Interpretación:

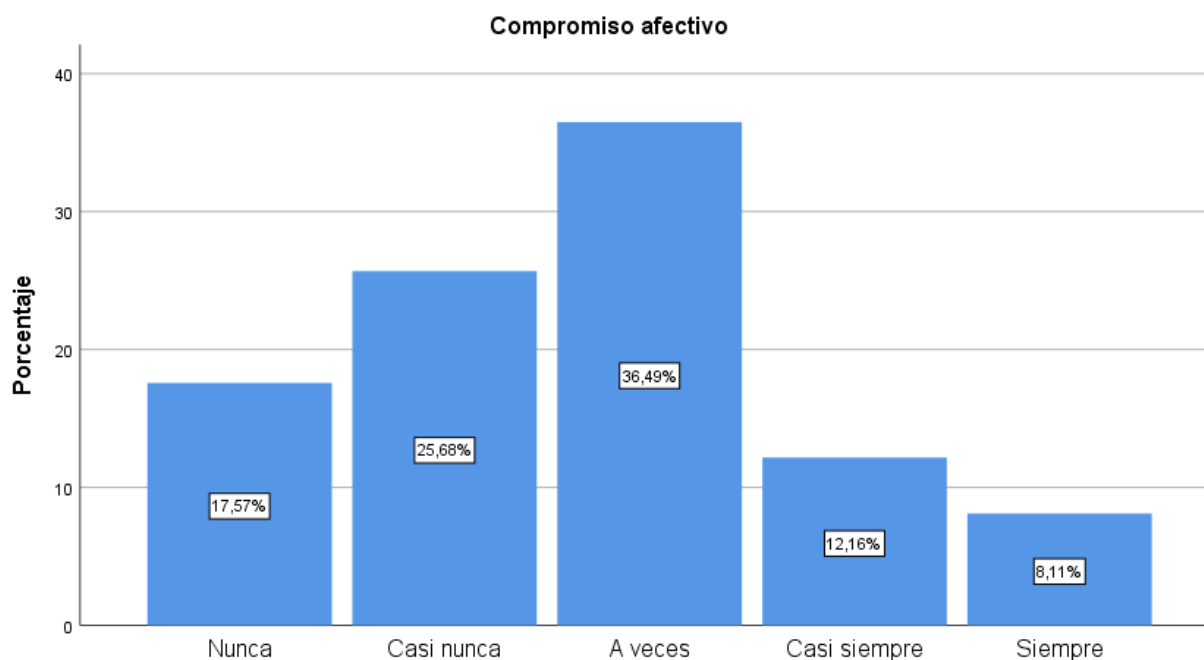
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto al compromiso organizacional, se obtuvo un 36.49% indicaron que casi nunca el

compromiso organizacional se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que el compromiso organizacional es desfavorable.

**Tabla 06:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Compromiso afectivo

Compromiso afectivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	17,6	17,6	17,6
	Casi nunca	19	25,7	25,7	43,2
	A veces	27	36,5	36,5	79,7
	Casi siempre	9	12,2	12,2	91,9
	Siempre	6	8,1	8,1	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 13:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Compromiso afectivo



Interpretación:

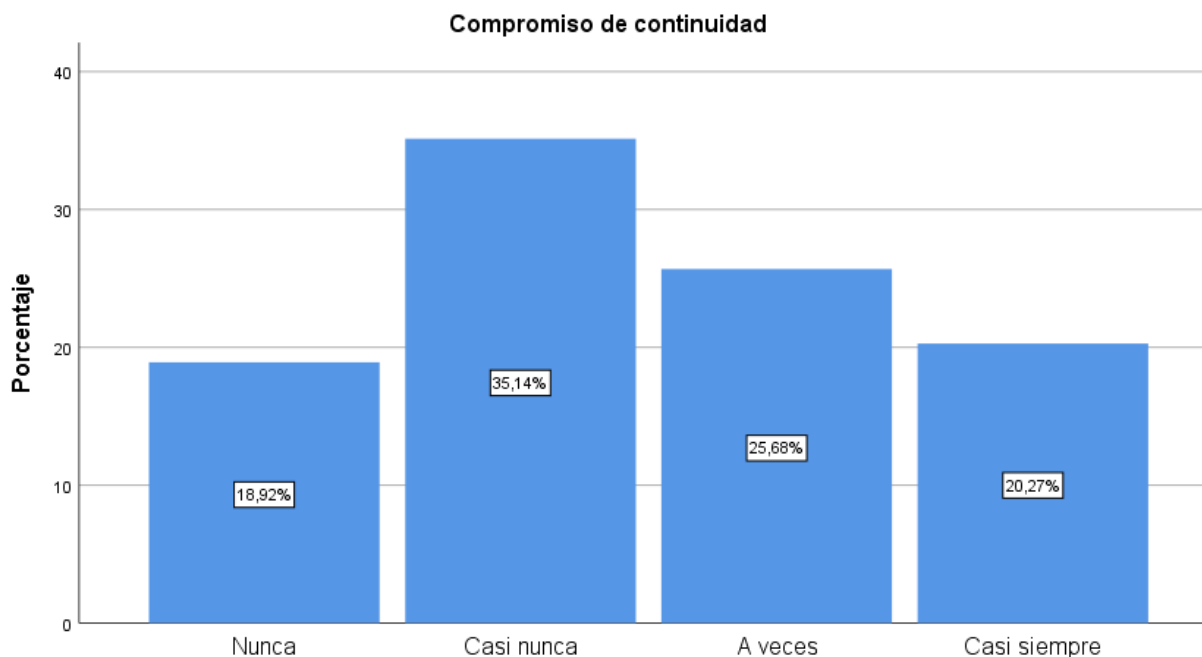
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto al compromiso afectivo, se obtuvo un 36.49% indicaron que a veces el

compromiso afectivo se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que el compromiso afectivo es levemente desfavorable.

**Tabla 07:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de continuidad

Compromiso de continuidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	18,9	18,9	18,9
	Casi nunca	26	35,1	35,1	54,1
	A veces	19	25,7	25,7	79,7
	Casi siempre	15	20,3	20,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 14:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 2: Compromiso de continuidad



Interpretación:

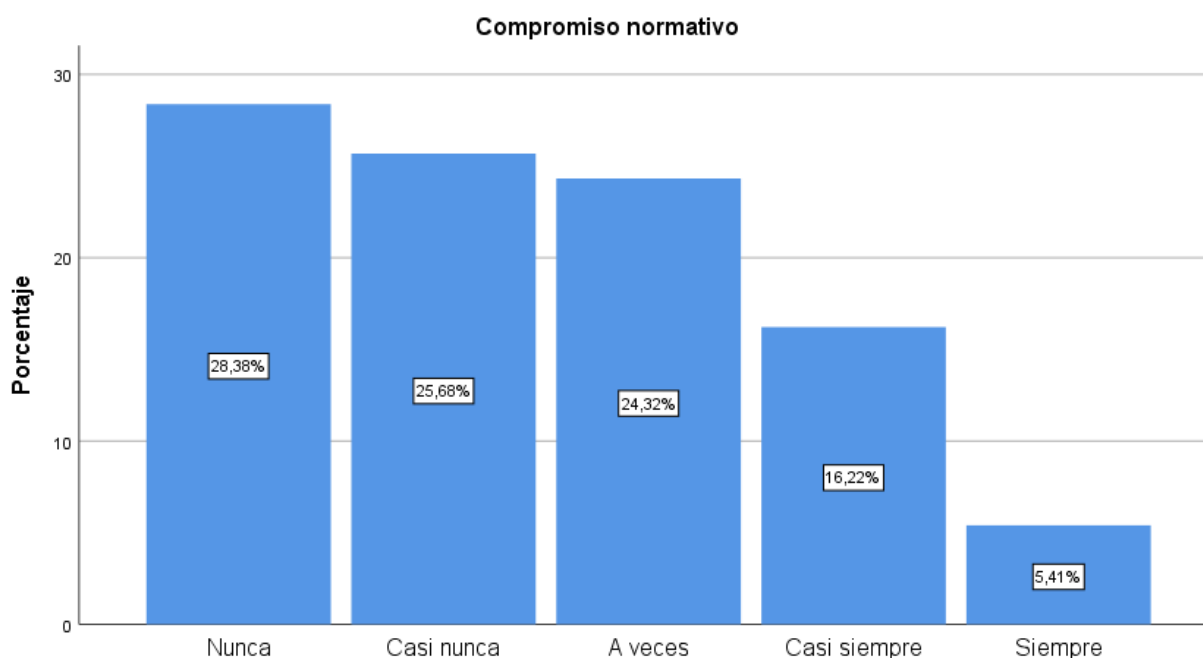
Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto al compromiso de continuidad, se obtuvo un 35.14% indicaron que casi nunca el

Compromiso de continuidad se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que el Compromiso de continuidad es desfavorable.

**Tabla 08:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Compromiso normativo

Compromiso normativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	28,4	28,4	28,4
	Casi nunca	19	25,7	25,7	54,1
	A veces	18	24,3	24,3	78,4
	Casi siempre	12	16,2	16,2	94,6
	Siempre	4	5,4	5,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**Figura 15:** Resultado porcentuales de la variable 2 dimensión 3: Compromiso normativo



Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los colaboradores de la empresa NEXCOM S.A.C., respecto al Compromiso normativo, se obtuvo un 228.38% indicaron que nunca el

compromiso normativo se desarrolla adecuadamente. Cuyo resultado indica que el compromiso normativo es desfavorable.

## 5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

**H<sub>1</sub>** Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 09:** *Correlación de hipótesis general*

Correlaciones			
		Comunicación interna	Compromiso organizacional
Comunicación interna	Coefficiente de Correlación	1	,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
Compromiso organizacional	Coefficiente de Correlación	,624**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24

Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Según el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, que es de 0.624, y conforme a la escala de correlación, esto señala la presencia de una correlación positiva moderada. Adicionalmente, el valor de significancia es de 0.000, lo cual es inferior a 0.05, indicando así la existencia de una relación significativa entre las variables. Basándose en estos hallazgos, se llega a la conclusión: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

#### Hipótesis Específica 1

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

##### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 10:** *Hipótesis específica N° 1*

		Correlaciones	
		Comunicación interna	Compromiso afectivo
Comunicación interna	Coeficiente de Correlación	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
Compromiso afectivo	Coeficiente de Correlación	,532**	1

	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración propia, 2021

### c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Basado en el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, que registra un valor de 0.532, y conforme a la tabla de correlación, se identifica una correlación positiva leve. Asimismo, el valor de significancia es de 0.000, siendo inferior a 0.05, lo que sugiere la presencia de una conexión significativa entre las variables. A partir de estos datos, se deduce: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

#### Hipótesis Especifica 2

##### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

**H 1:** Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

**b. Cálculo del estadístico de prueba**

**Tabla 11:** *Correlación hipótesis N° 2*

		Correlaciones	
		Comunicación interna	Compromiso de continuidad
Comunicación interna	Coefficiente de Correlación	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
Compromiso de continuidad	Coefficiente de Correlación	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

**c. Interpretación**

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Conforme al Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, que es de 0.716, y según la escala de correlación, se observa una correlación positiva moderada. El valor de significancia es de 0.000, lo cual es menor que 0.05, lo que



señala la existencia de una relación significativa entre las variables. Con estos hallazgos, se establece la conclusión: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

### Hipótesis Especifica 3

#### a. Planteamiento de la hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

#### b. Cálculo del estadístico de prueba

**Tabla 12** *Correlación hipótesis N° 3*

		Correlaciones	
		Comunicación interna	Compromiso normativo
Comunicación interna	Coefficiente de Correlación	1	,508**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	74	74
Compromiso normativo	Coefficiente de Correlación	,508**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	74

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

Fuente: Elaboración propia, 2021

#### c. Interpretación

Baremos correlación
---------------------

Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
<b>Correlación positiva media</b>	<b>+0.50 a +0.74</b>
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Según el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, que se sitúa en 0.508, y de acuerdo con la escala de correlación, se identifica una correlación positiva moderada. Adicionalmente, el valor de significancia es de 0.000, siendo inferior a 0.05, lo cual sugiere la presencia de una relación significativa entre las variables. A partir de esta evidencia, se infiere la conclusión: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente estudio titulado "Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM SAC, Ayacucho 2023" ha arrojado resultados significativos que permiten establecer relaciones entre las variables investigadas. A continuación, se analizarán los resultados obtenidos en comparación con el Marco Teórico y se discutirán las sugerencias y proyecciones futuras de investigación.

En primer lugar, se encontró una conexión positiva de medios (coeficiente de conexión de Spearman de 0.624) entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en general. Esto indica que a medida que mejora la comunicación interna en la empresa NEXCOM SAC, se observa un aumento en el compromiso de los empleados con la organización. Estos resultados respaldan las teorías y estudios previos que señalan la importancia de una comunicación interna efectiva para promover el compromiso organizacional.

El estudio de (Prado, 2021) “La comunicación interna y su incidencia en el clima organizacional en la empresa transnacional en hidrocarburos, Lima, 2018”, encontró una buena valoración entre comunicación interna y clima organizacional en una empresa transnacional en hidrocarburos. Aunque este estudio se centra en el clima organizacional, hay una similitud notable con tus hallazgos, ya que ambos estudios destacan la importancia de la comunicación interna en aspectos vitales de la organización.

En relación con el compromiso afectivo, se encontró una conexión positiva débil (coeficiente de conexión de Spearman de 0.532) con la comunicación interna. Aunque la consecución es más débil en comparación con el compromiso organizacional en general, sigue siendo significativa. Estas conclusiones coinciden con la literatura existente que destaca la influencia positiva de la comunicación interna en la generación de vínculos emocionales y afectivos entre los empleados y la organización.

En el estudio de (Pazo, 2018) “La Comunicación Interna en la Transmisión de la Cultura Organizacional de la Empresa Ferreyros Sucursal Arequipa- 2018”, sobre la comunicación interna en Ferreyros, se destacó cómo la comunicación influía en la cultura organizacional y, por ende, en el compromiso del personal. Aunque el enfoque es ligeramente diferente, ambos estudios

reconocen la comunicación interna como un elemento clave en la formación del compromiso de los empleados.

En cuanto al compromiso de continuidad, se encontró una conexión positiva de medios (coeficiente de conexión de Spearman de 0.716) con la comunicación interna. Esto indica que una comunicación interna efectiva puede promover el compromiso de los empleados con la permanencia y continuidad en la organización. Estos resultados respaldan las teorías que destacan la importancia de la comunicación transparente y abierta para generar confianza y fomentar el compromiso a largo plazo.

El estudio de (Zuñiga, 2019) “Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L., - Tacna, Año 2019”, también encontró una influencia significativa de la comunicación interna en el compromiso organizacional. Aunque su estudio se enfocó en una floristería, los resultados son consistentes con tus hallazgos, reforzando la idea de que una comunicación interna efectiva es crucial para el compromiso organizacional en diferentes contextos.

Por último, se encontró una confirmación positiva de medios (coeficiente de confirmación de Spearman de 0.508) entre la comunicación interna y el compromiso normativo. Esto sugiere que una comunicación interna sólida puede influir en el compromiso de los empleados con los valores, normas y reglas de la organización. Estos resultados respaldan las teorías que resaltan la importancia de la comunicación clara y consistente para establecer una cultura organizacional sólida y coherente.

El estudio de (Gondora, 2020) “Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019”, sobre los docentes de Villa El Salvador mostró una relación moderada entre comunicación interna

y compromiso organizacional. Aunque el contexto es educativo, los resultados son similares, lo que sugiere que la comunicación interna tiene un efecto notable en el compromiso en distintas organizaciones.

En general, los resultados de la investigación están en línea con las expectativas y planteamientos teóricos del Marco Teórico. Se observa una consistencia entre los hallazgos y la literatura existente que subraya la relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en sus diferentes dimensiones. Estos resultados respaldan la importancia de promover una comunicación interna efectiva en la empresa NEXCOM SAC y sugieren que invertir en mejorar las prácticas de comunicación puede tener un impacto positivo en el compromiso de los empleados.

En términos de proyecciones futuras de investigación, estos resultados destacan la necesidad de continuar explorando y profundizando en la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Sería interesante examinar cómo diferentes estrategias de comunicación interna, como el uso de tecnologías digitales o la implementación de programas de capacitación, pueden influir en el compromiso de los empleados en contextos específicos. Además, se podrían analizar otros factores que podrían interactuar con la comunicación interna y afectar el compromiso organizacional, como el liderazgo o el clima laboral.

En conclusión, la presente investigación ha demostrado la existencia de una relación significativa y positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la empresa NEXCOM SAC. Estas pruebas respaldan las teorías existentes y enfatizan la importancia de una comunicación interna efectiva para promover el compromiso de los empleados. Estos resultados tienen implicaciones prácticas importantes para la empresa, sugiriendo que invertir en mejorar las prácticas de comunicación interna puede conducir a un mayor compromiso y

satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede tener impactos positivos en el desempeño y el éxito organizacional.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.624 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Se concluye que se acepta la hipótesis general: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.532 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva débil. Se concluye que se acepta la hipótesis específica 1: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
3. De acuerdo con el objetivo específico 2, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.716 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Se concluye que se acepta la hipótesis específica 2: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.508 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Se concluye que se acepta la hipótesis específica 3: Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la empresa NEXCOM SAC implemente acciones concretas para mejorar sus prácticas de comunicación interna. Esto puede incluir la creación de canales de comunicación efectivos, la promoción de la participación y el diálogo abierto, y la capacitación de los líderes y empleados en habilidades de comunicación.
2. Se sugiere que los resultados de esta investigación sean publicados tanto a nivel interno como externo en la empresa NEXCOM SAC. Esto permitirá informar a los empleados sobre los hallazgos y promover la transparencia y la comunicación abierta.
3. Se sugiere llevar a cabo adiestramientos y capacitaciones dirigidos a los líderes y empleados de la empresa NEXCOM SAC. Estos adiestramientos pueden abordar habilidades de comunicación efectiva, estrategias para promover la participación y la retroalimentación, y cómo fortalecer el compromiso de los empleados a través de la comunicación.
4. Se sugiere explorar en mayor profundidad el papel de variables adicionales, como el liderazgo y el clima laboral, en la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. Asimismo, se pueden realizar estudios longitudinales para examinar los efectos a largo plazo de la mejora de la comunicación interna en el compromiso de los empleados y el rendimiento organizacional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación Americana de Planificación. (2015). *Planificación y desarrollo: una guía completa*. . Chicago: Asociación Estadounidense de Planificación.
- Castaneda, D. (2022). *Gestión municipal y los indicadores de gestión en la municipalidad distrital de independencia, Huaraz 2022*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Fitzpatrick, J. (2015). *Gestión municipal: una guía práctica*. Nueva York.
- Frederickson, H. (2015). *El manual de teoría de la administración pública*. Nueva York: Routledge.
- Guaman, N. (2021). *Plan de marketing turístico para fomentar el desarrollo local del cantón Chambo, provincia de Chimborazo*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Huatatoca, S. (2021). *Plan de marketing turístico para posicionar la comunidad Kichwa “Santa Rita” del cantón Archidona como destino turístico en la provincia de Napo*. Ecuador: Escuela Superior Politecnicia de Chimborazo.
- Kaufman, J. (2016). *El arte y la ciencia de la gestión municipal*. Prensa de la Universidad de Georgetown.
- Kotler, P. (2012). *Marketing para hostelería y turismo*. John Wiley & Sons.
- Manay, F. (2021). *Propuesta de plan de marketing turístico para la provincia de Moyobamba 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Marrón, D. (2016). *Crear una experiencia memorable para el visitante*. Reino Unido.
- McNamara, J. (2017). *La gestión municipal: una cartilla*. Thousand Oaks.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

- Niemeyer, J. (2018). *Desarrollo de la participación ciudadana en los procesos de control social de la gestión municipal en el distrito de Comas, Lima, Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- O'Toole, L. (2018). *Gestión pública: una introducción práctica*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Prieto, J. (2021). *Comprensión de la aplicación del marketing territorial en el turismo y el turismo rural en Bogotá desde la perspectiva de las políticas públicas en los últimos 25 años*. Colombia: Universidad Santo Tomas.
- Rey, N. (2013). *Las políticas de participación ciudadana: Nuevos desafíos para la democracia urbana*. Abingdon.
- Rodas, K. (2021). *Plan de marketing turístico para reactivar la economía post pandemia en el cantón Alausí*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Rojas, M. (2021). *Incorporación de la implementación del Servicio Civil como meta dentro del Programa de Incentivos a la Mejora en la Gestión Municipal y plan de comunicaciones internas para promover el avance en la implementación de la Ley del Servicio Civil en la Municipip*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rumay, R. (2021). *Plan estratégico de marketing turístico y su influencia en la promoción turística en la Región de Cajamarca, 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Smith, J. (2015). *Promoción y difusión de los resultados de la investigación. guía esencial de métodos de investigación en las ciencias sociales*.
- Villamar, J. (2021). *Diseñar un plan de Marketing turístico para la ciudad de Jipijapa de la provincia de Manabí*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabi.

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

### Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022?	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	VARIABLE 1: Comunicación interna	Comunicación ascendente	<b>Tipo de investigación</b>
					Básica
					<b>Nivel de investigación</b>
				Comunicación descendente	Correlacional
				Comunicación horizontal	<b>Diseño</b>
					No experimental, correlacional de corte transeccional o transversal.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específico</b>			<b>Técnica de investigación</b>
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022?	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso afectivo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.		Compromiso afectivo	Encuesta
				Compromiso de continuidad	<b>Instrumentó de investigación</b>
					Cuestionario
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022?	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso de continuidad en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	VARIABLE 2: Compromiso organizacional	Compromiso normativo	<b>Población e muestra</b>
¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022?	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.	Existe una relación significativa y positiva entre comunicación interna y compromiso normativo en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2022.			<b>Análisis y procesamiento de datos</b>

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

### Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Definición de indicadores	Técnica e instrumento	Medición
Comunicación interna	Montaño (2016) describe este método de comunicación como aquel que ocurre internamente en las empresas y está destinado a su personal. También menciona [...] se reconoce que la comunicación interna sirve como un instrumento de unificación que, además de consolidar la percepción de la empresa, facilita el desarrollo del sentido de identificación con la misma	La comunicación interna se caracteriza por su enfoque y dirección hacia el establecimiento de una comunicación efectiva con los empleados de una organización. Se origina en el concepto de impulsar el intercambio de información entre las personas que forman parte de una empresa y alentarlas a ejecutar sus funciones con competencia.  La variable comunicación interna de bienes para el desarrollo de la investigación utilizara como dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.	Comunicación ascendente	- Sugerencias	Representa una recomendación o sugerencia acerca de un estilo de vida o método de actuación para que otro individuo la considere y decida sobre su adopción.	Encuesta /Cuestionario	Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca
				- Eficacia	Alude a la consecución de objetivos utilizando el mínimo indispensable de insumos. La esencia de esta definición radica en la economía o minimización extrema de recursos.		
				- Desempeño	Refiere a los actos o maneras de actuar de los empleados que son significativos para las metas de la organización y que se pueden evaluar basándose en las habilidades de cada persona y su aportación a la compañía.		
			Comunicación descendente	- Liderazgo	Habilidad de un individuo para liderar, orientar e impactar en las acciones y desempeño de otros en la búsqueda de alcanzar objetivos empresariales. Dicho de otro modo, el liderazgo constituye el elemento humano esencial para cohesionar al equipo y estimularlo hacia metas comunes.		
				- Empatía	Facultad para comprender y conectar con los sentimientos y pensamientos ajenos.		
				- Clima laboral	Se refiere al entorno percibido en el lugar donde los empleados desempeñan sus diversas tareas. Este concepto está influenciado tanto por la percepción y atributos de los trabajadores como por las políticas de la organización.		

			Comunicación horizontal	- Trabajo en equipo	Capacidad para colaborar de manera proactiva hacia el logro de un fin colectivo, priorizando los intereses del grupo sobre los personales.		
				- Comunicación	Proceso de intercambio y acogida de datos que ocurre durante todas las etapas de gestión administrativa, con el objetivo de crear vías eficaces para la difusión de comunicados, ya sea mediante el habla o la escritura.		
				Coordinación de actividades	Área que implementa estrategias de supervisión para la seguridad en el trabajo cuando empleados de múltiples entidades laboran simultáneamente en un mismo sitio.		
Compromiso organizacional	Meyer y Allen, referenciados por Arias (2001), sugieren una definición del compromiso organizacional que se segmenta en tres aspectos: emocional, de permanencia y de obligación; así, el fundamento del compromiso radica en la voluntad, la exigencia o la responsabilidad de continuar en la empresa.	El compromiso organizacional se conceptualiza como la percepción emocional que poseen los integrantes de una organización respecto a su vinculación con el ambiente laboral. La lealtad de los empleados es esencial para predecir si permanecerán en la organización a largo plazo y si actuarán con el entusiasmo requerido para lograr las metas propuestas. La variable compromiso organizacional para el desarrollo de la investigación utilizara como dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de	Compromiso afectivo	- Satisfacción	Nivel de satisfacción del trabajador con su ambiente laboral y las condiciones en las que trabaja.	Encuesta/ Cuestionario	Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca
				- Sentimiento	Constituye la consecuencia de actividades cognitivas que se manifiestan tras sentir una emoción.		
				- Expectativa	Metas personales establecidas para alcanzar un estado de realización personal en el contexto laboral.		
			Compromiso de continuidad	- Tiempo	El periodo que un trabajador dedica a realizar las funciones por las cuales ha sido contratado.		
				- Esfuerzo	Se refiere al grado de empeño aplicado en utilizar nuestras competencias físicas y mentales, destrezas sociales, o cualquier otro atributo.		
				- Permanencia	Habilidad para adaptarse y reaccionar ante los cambios y demandas del entorno.		
			Compromiso normativo	- Moral	La disposición, el contentamiento y el enfoque global de los trabajadores a lo largo de su relación con una empresa.		
- Lealtad	Habilidad para impulsar la dedicación, el esfuerzo y la lealtad de los empleados hacia la organización.						

		continuidad y compromiso normativo.		- Reciprocidad	La acción de dar y recibir bienes, favores o servicios entre individuos o entidades, resultando en un provecho compartido.		
--	--	--	--	----------------	--	--	--

### Anexo 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MEDICIÓN
Comunicación interna	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sugerencias</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Desempeño</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera que ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata?</li> <li>2. ¿Considera que las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la empresa NEXCOM S.A.C.?</li> <li>3. ¿Considera que cumple con notificar usted las quejas y desavenencias a la jefatura inmediata?</li> </ol>	<p>Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca</p>
	Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Empatía</li> <li>- Clima laboral</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Considera que recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa NEXCOM S.A.C.?</li> <li>5. ¿Considera que la jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la empresa NEXCOM S.A.C a ser cumplidos por todo el personal?</li> <li>6. ¿Toma en cuenta que obtiene guía y soluciones para las tareas que demandan más retroalimentación?</li> <li>7. ¿Considera que toman en cuenta tus opiniones para tomar ciertas decisiones de la empresa?</li> <li>8. ¿Considera que los directivos de la empresa dan a conocer las estrategias, actividades operativas, <b>reglamentos</b> y procedimiento de trabajo?</li> </ol>	
	Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Coordinación de actividades</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Cree que actúa de manera asertiva ante los conflictos que surgen en la organización?</li> <li>10. ¿Piensa que establece comunicación con otros departamentos para elevar la calidad de la empresa?</li> <li>11. ¿Opina que es beneficioso el intercambio de información entre distintas áreas para optimizar la ejecución de tareas asignadas por la organización?</li> <li>12. ¿Considera que realiza un trabajo coordinando y en equipo porque se mantiene una adecuada comunicación entre los colaboradores?</li> <li>13. ¿Considera usted que se comunica de manera amena con sus compañeros?</li> </ol>	



Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	- Satisfacción - Sentimiento - Expectativa	1. ¿Cree que existe un vínculo afectivo con la empresa que motiva a contribuir al logro de sus metas? 2. ¿Siente una conexión emocional con la organización? 3. ¿Disfruta formar parte de la empresa? 4. ¿Considera que realiza sus funciones laborales con satisfacción personal?	Ordinal Escala Likert 5= siempre 4= casi siempre 3= a veces 2= casi nunca 1= nunca
	Compromiso de continuidad	- Tiempo - Esfuerzo - Permanencia	5. ¿Cree que experimentará una pérdida significativa al dejar la empresa debido al valor que esta representa para usted? 6. ¿Estaría dispuesto a adaptarse a diferentes formas de comunicación laboral dentro de la empresa? 7. ¿Se considera dotado de las habilidades necesarias para trabajar eficazmente en cualquier departamento de la organización? 8. ¿Considera que si no hubiera dado tanto de usted mismo a la empresa podría haber considerado otra opción de trabajo?	
	Compromiso normativo	- Moral - Lealtad - Reciprocidad	9. ¿Considera que tiene un sentimiento de compromiso con la empresa? 10. ¿Considera que se involucra totalmente con la misión y visión de la empresa? 11. ¿Considera que tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la empresa? 12. ¿Considera que la empresa se encuentra comprometida con su bienestar? 13. ¿Considera que la empresa tiene un ambiente cordial y amigable?	

## Anexo 04: El Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

#### Cuestionario

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C.,  
Ayacucho 2023

El presente instrumento de evaluación, tiene como objetivo Determinar la relación entre Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023, para ello le pedimos responder honestamente las siguientes preguntas:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

#### Variable 1: Comunicación interna

VARIABLE	DIMENSIONES	N <sup>a</sup>	ITEMS	Respuesta				
				5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN INTERNA	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	01	¿Considera que ante las dificultades que se presente en las actividades a su cargo está establecido informar a su jefatura inmediata?					
		02	¿Considera que las sugerencias que formula el personal son consideradas para la atención de la jefatura inmediata en la empresa NEXCOM S.A.C.?					
		03	¿Considera que cumple con notificar usted las quejas y desavenencias a la jefatura inmediata?					
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	04	¿Considera que recibe instrucciones diarias a cumplir de forma presencial o virtual en la empresa NEXCOM S.A.C.?					
		05	¿Considera que la jefatura establece y publica procedimientos administrativos para la empresa NEXCOM S.A.C a ser cumplidos por todo el personal?					
		06	¿Toma en cuenta que obtiene guía y soluciones para las tareas que demandan más retroalimentación.					
		07	¿Considera que toman en cuenta tus opiniones para tomar ciertas decisiones de la empresa?					
		08	¿Considera que los directivos de la empresa dan a conocer las estrategias, actividades operativas, reglamentos y procedimiento de trabajo?					
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	09	¿Cree que actúa de manera asertiva ante los conflictos que surgen en la organización?					

		10	¿Piensa que establece comunicación con otros departamentos para elevar la calidad de la empresa?					
		11	¿Opina que es beneficioso el intercambio de información entre distintas áreas para optimizar la ejecución de tareas asignadas por la organización?					
		12	¿Considera que realiza un trabajo coordinando y en equipo porque se mantiene una adecuada comunicación entre los colaboradores?					
		13	¿Considera usted que se comunica de manera amena con sus compañeros?					

Gracias por su participación

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**Cuestionario**

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C.,  
Ayacucho 2023

El presente instrumento de evaluación, tiene como objetivo Determinar la relación entre Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa NEXCOM S.A.C., Ayacucho 2023, para ello le pedimos responder honestamente las siguientes preguntas:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

**Variable 2: Compromiso organizacional**

VARIABLE	DIMENSIONES	N <sup>a</sup>	ITEMS	Respuesta				
				5	4	3	2	1
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>	01	¿Cree que existe un vínculo afectivo con la empresa que motiva a contribuir al logro de sus metas?					
		02	¿Siente una conexión emocional con la organización?					
		03	¿Disfruta formar parte de la empresa?					
		04	¿Considera que realiza sus funciones laborales con satisfacción personal?					
	<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	05	¿Cree que experimentará una pérdida significativa al dejar la empresa debido al valor que esta representa para usted?					
		06	¿Estaría dispuesto a adaptarse a diferentes formas de comunicación laboral dentro de la empresa?					
		07	¿Se considera dotado de las habilidades necesarias para trabajar eficazmente en cualquier departamento de la organización?					
		08	¿Considera que si no hubiera dado tanto de usted mismo a la empresa podría haber considerado otra opción de trabajo?					
	<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>	09	¿Considera que tiene un sentimiento de compromiso con la empresa?					
		10	¿Considera que se involucra totalmente con la misión y visión de la empresa?					
		11	¿Considera que tiene la obligación de permanecer trabajando por más tiempo en la empresa?					

		12	¿Considera que la empresa se encuentra comprometida con su bienestar?					
		13	¿Considera que la empresa tiene un ambiente cordial y amigable?					

Gracias por su participación

## **Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento**

### **a. Confiabilidad del instrumento**

Del mismo modo, para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el test de Alfa de Cronbach, con el objetivo de evaluar la coherencia interna de los elementos examinados. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0.906, es decir,  $0.906 > 0.80$ ; lo que indica que el instrumento posee una elevada confiabilidad y, por ende, es adecuado para su aplicación..

#### Análisis de Fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N.º de elementos</b>
,906	22

Es observable que en el uso del instrumento no se descartó ningún caso. En términos de fiabilidad, presenta un valor de 0.906, lo cual, según la escala de fiabilidad, se califica como una fiabilidad notable. Esto implica que hay una cohesión interna entre los ítems que componen el instrumento.

**b. Validez del instrumento**

**JUICIO DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Grado o Título del Experto Validador	DNI	Autor/es del Instrumento
MARTINEZ VITOR PAUL	DOCENTE UPLA	20080968	Bach. Aguilar Ygnacio, Emerson Bach. Segura Torres, Zaida Margot

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa Nexcom S.A.C., Ayacucho 2022**

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %					Regular %					Bueno %					Muy Bueno %					Excelente %					
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.											X															
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables													X													
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.										X																
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																X										
5 SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.													X													
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.														X												
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos tecnico científicos.													X													
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones.											X															
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.												X														
TOTAL PARCIAL														X													
TOTAL																											

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):**

PV = 50%

**V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....

## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Grado o Título del Experto Validador	DNI	Autor/es del Instrumento
VARGAS DELISTE Yohana	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS	20122105	Bach. Aguilar Ygnacio , Emerson Bach. Segura Torres , Zaida Margot

### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa  
Nexcom S.A.C., Ayacucho 2022

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %					Regular %					Bueno %					Muy Bueno %					Excelente %				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado										X															
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																X									
3 ACTUALIDAD	Es tema de e s t o s tiempos.																									
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																X									
5 SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.										X															
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																									
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos																X									
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones										X															
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																X									
TOTAL PARCIAL												X														
<b>TOTAL</b>																										

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = 52\%$$

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....

  
 DNI: 20122105



## JUICIO DE EXPERTO

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Grado o Título del Experto Validador	DNI	Autor/es del Instrumento
Guerra Valenzuela Gianpiere Levis	Magister en Gestión Pública	47322960	Bach. Aguilar Ygnacio , Emerson Bach. Segura Torres , Zaida Margot

### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Comunicación interna y compromiso organizacional en la empresa  
Nexcom S.A.C., Ayacucho 2022

### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

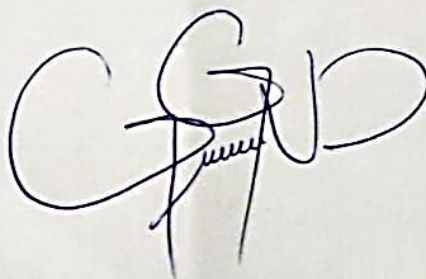
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %					Regular %					Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado								x														
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables									y													
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos											x											
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.								x														
5 SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada.											x											
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema												x										
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos												y										
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones																						
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.									x			x										
TOTAL PARCIAL														x									
TOTAL																							

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 46%

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....




## Anexo 06: La data de procesamiento de datos

VARIABLE 1													VARIABLE 2												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1
1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3

## Anexo 07: Consentimiento informado



"Año de la Unidad y La Paz y el Desarrollo"

SOLICITO: Autorización para realizar Proyecto de Investigación  
"COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
EN LA EMPRESA NEXCOM S.A.C AYACUCHO 2022"


Señor.  
Gerente general  
EMPRESA NEXCOM S.A,C

Tenemos el agrado de dirigirnos a su despacho los bachilleres: AGUILAR YGNACIO, Emerson, con DNI: 43307706 y SEGURA TORRES, Zaida Margot, con DNI: 41284266 , Bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes. , para solicitar la Autorización a fin de realizar nuestro Proyecto de Investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto Titulado: " COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA NEXCOM S.A.C AYACUCHO 2022"

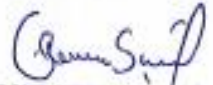
En tal sentido suplico a usted, acceder a mi petición por ser de justicia. Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle mis muestras de mayor estima persona.

Ayacucho 12 de junio del 2023

Atentamente



**AGUILAR YGNACIO, Emerson**  
DNI: 43307706  
Bachiller en administración y sistemas  
INVESTIGADOR



**SEGURA TORRES, Zaida Margot**  
DNI: 41284266  
Bachiller en administración y sistemas  
INVESTIGADORA

NEXCOM SCM SAC  
 RUC20535956341  
 JR. LIBERTAD N° 1392 – AYACUCHO Cel. 966673365

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Información:**

La presente investigación es conducida por los bachilleres: **AGUILAR YGNACIO, Emerson** y **SEGURA TORRES, Zaida Margot**, de la Universidad Peruana los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA NEXCOM S.A.C AYACUCHO 2022**. Si Ud. Accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomara aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntario. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimos. Una vez transcrita sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda de este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodos, tiene Ud. El derecho de hacerlo saber al investigador de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

**Aceptación:**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los bachilleres **AGUILAR YGNACIO, Emerson** y **SEGURA TORRES, Zaida Margot**. He sido informado del propósito de trabajo de investigación.

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no ser usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto puedo contactar a los bachilleres **AGUILAR YGNACIO, Emerson** y **SEGURA TORRES, Zaida Margot**.

**NEXCOM**  
 S - P - U - C  
 RUC 20535956341  
 JUDITH AMAYA JIMENEZ SULCA  
 GERENTE GENERAL  
 RUC: 20631050341

**Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento**



