



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE AUDITORÍA Y CONTRALORÍA DE LA  
FINANCIERA OH, SAN BORJA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

JONATHAN GIANFRANCO ARCE CASTILLO  
ORCID: 0000-0002-7729-9368

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Maximino Arce Barrientos y Carmen Rosa Castillo Ramos, Por ser quienes me impulsaron a conseguir mis metas y me apoyaron en todo momento sin desmayo, guiándome por este camino de grandes aspiraciones y satisfacciones. A mi tío Edinson Castillo Ramos por ser un gran soporte y por me apoyarme en momentos difíciles y guiándome en todo momento.

### **AGRADECIMIENTOS**

A las autoridades de la Universidad Autónoma del Perú, por facilitarnos las herramientas que permitieron llegar a concluir la investigación. Asimismo, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por las asesorías brindadas que orientaron de la mejor manera la investigación logrando los objetivos propuestos en el estudio y por último, a todos los colaboradores de la Gerencia de Auditoría y Contraloría de la empresa Financiera Oh S.A. por su participación y colaboración en esta investigación.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	22
1.4 Limitaciones de la investigación.....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	30
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	40
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	43
3.2 Población y muestra .....	44
3.3 Hipótesis .....	45
3.4 Variables – Operacionalización .....	46
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	48
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	48
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	51
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	55
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	57
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	59
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	65
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	66
4.6 Procedimientos correlacionales .....	67
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	73
5.2 Conclusiones .....	77

5.3 Recomendaciones ..... 79

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- |          |   |
|----------|---|
| Tabla 1  | Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna.   |
| Tabla 2  | Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional.  |
| Tabla 3  | Ficha técnica del cuestionario de la variable comunicación interna.   |
| Tabla 4  | Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional.  |
| Tabla 5  | Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach.  |
| Tabla 6  | Escala de correlación de R de Pearson.  |
| Tabla 7  | Resultados de la validación del cuestionario de comunicación interna.   |
| Tabla 8  | Resultados de la validación del cuestionario de compromiso organizacional.  |
| Tabla 9  | Fiabilidad del cuestionario de la variable comunicación interna.  |
| Tabla 10 | Fiabilidad del cuestionario de la variable compromiso organizacional.   |
| Tabla 11 | Análisis descriptivo de la variable comunicación interna.   |
| Tabla 12 | Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional.  |
| Tabla 13 | Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente.   |
| Tabla 14 | Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente.  |
| Tabla 15 | Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal.   |
| Tabla 16 | Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo.   |
| Tabla 17 | Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad.   |
| Tabla 18 | Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo.  |
| Tabla 19 | Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional. |
| Tabla 20 | Resultado de la prueba de normalidad de las variables comunicación interna y compromiso organizacional.             |
| Tabla 21 | Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.                 |
| Tabla 22 | Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional.              |
| Tabla 23 | Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional.             |

Tabla 24 Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable comunicación interna.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional.
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo.
- Figura 9 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional.
- Figura 10 Gráfico de dispersión de las variables comunicación interna y compromiso organizacional.



**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE AUDITORÍA Y CONTRALORÍA DE LA FINANCIERA OH, SAN BORJA - 2022**

**JONATHAN GIANFRANCO ARCE CASTILLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presentan la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de auditoría y contraloría de la Financiera Oh, San Borja - 2022, siendo un estudio de tipo aplicada, nivel correlacional, un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 32 colaboradores de la Financiera Oh ubicada en San Borja, siendo un muestreo no probabilístico seleccionado con la técnica de muestreo por conveniencia. Los cuestionarios aplicados pasaron por procesos de validación interna por criterio de jueces expertos y el análisis de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.930 para el cuestionario comunicación interna y 0.944 para el cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación positiva fuerte mediante un resultado R de Pearson de 0.717 a un nivel de significancia de 0.000, concluyendo que a medida que mejora los mecanismos de comunicación interna, mejora el compromiso organizacional de los colaboradores de la Financiera Oh, finalmente, esta investigación permitió proponer estrategias de mejora de la comunicación interna que estén orientadas a mejorar el compromiso de los colaboradores.

**Palabras clave:** comunicación interna, compromiso organizacional, lealtad.

**INTERNAL COMMUNICATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE  
COLLABORATORS OF THE AUDIT AND COMPTROLLER AREA OF THE  
FINANCIERA OH, SAN BORJA - 2022**

**JONATHAN GIANFRANCO ARCE CASTILLO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the research was to analyze the level of relationship presented by internal communication and organizational commitment in the collaborators of the audit and comptroller area of the Financiera Oh, San Borja - 2022, being an applied type study, correlational level, an approach quantitative and non-experimental design. The sample consisted of 32 employees of the Financial Oh located in San Borja, being a non-probabilistic sampling selected with the convenience sampling technique. The applied questionnaires went through internal validation processes by the criteria of expert judges and reliability analysis using Cronbach's alpha statistic, whose result was 0.930 for the internal communication questionnaire and 0.944 for the organizational commitment questionnaire. The results of the investigation show that there is a strong positive correlation through a Pearson's R result of 0.717 at a significance level of 0.000, concluding that as the internal communication mechanisms improve, the organizational commitment of the employees of the Financial Oh improves. Finally, this research allowed us to propose strategies to improve internal communication that are aimed at improving the commitment of employees.

**Keywords:** internal communication, organizational commitment, loyalty.

## INTRODUCCIÓN

La globalización ha exigido que las empresas estén a la vanguardia de la ciencia y la tecnología exigiendo que estas sean organizaciones eficaces y eficientes que puedan responder a las exigencias de un mundo cada vez más cambiante, aquí es donde cobra importancia la comunicación interna que pueda garantizar un buen funcionamiento, sin una buena comunicación no se puede garantizar las coordinaciones de las tareas, integrar a los colaboradores, desarrollar la visión, la visión y los valores de la empresa. por otro lado, hay que entender que la comunicación interna es una herramienta de estrategia importante para las organizaciones, esta herramienta permite a las empresas puedan generar una cultura organizacional, fidelización del colaborador y clientes, sentido de identidad y pertenencia con la organización, motivación al personal, es decir, es una herramienta poderosa para optimizar el talento humano de la empresa. Dentro de los aspectos positivos que permite desarrollar la comunicación interna se tiene al compromiso organizacional que es considerado como el apasionamiento del colaborador por el desarrollo de sus funciones y por su identificación con la empresa. en ese sentido, desarrollar y fomentar el compromiso del personal es favorecer las mejoras de la productividad, satisfacción del cliente pues habrá un mejor trato, lograr una retención del personal calificado, desarrollar una cultura inigualable, desarrolla innovaciones sin igual, gestionar eficazmente la empresa y eliminar el ausentismo laboral.

La investigación titulada *Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de auditoría y contraloría de la Financiera Oh, San Borja - 2022*; se desarrolla porque se ha identificado en el personal del área de auditoría y contraloría de la financiera una falta de compromiso de los colaboradores con el área y por tanto como la empresa, acarreando deficiencias en el trabajo que se presenta y

no logrando las metas que se tiene que cumplir en el área, asimismo, el análisis observacional realizado identifica que la falta de compromiso del personal se debe a una deficiente comunicación que se tiene en el área en sus factores como la comunicacion ascendente, descendente y horizontal, claves para el bien funcionamiento del área y de la empresa.

Se tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja - 2022?

En ese sentido, el objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja - 2022. Para así determinar aspectos que hacen que una buena comunicación interna logra incidir en el compromiso que desarrolla el personal con la empresa.

La formulación de la hipótesis es existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Este estudio de investigación se ha desarrollado y explicado en cinco capítulos, los cuales se especifica a continuación:

En el capítulo I, se redactó el planteamiento de problema basado en la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local desarrollado mediante el método del embudo, la justificación e importancia de estudio, los objetivos de la investigación y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico de la investigación, haciendo una analisis sistemático de los antecedentes internacionales y nacionales; por otra parte, se desarrolló las bases teóricas científicas de las variables, y por último, las

definición de terminologías básicas comprendidas en el estudio.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende el desarrollo del tipo y diseño de investigación, la población y la muestra de estudio, se formuló la hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, se identificó el método y técnica más adecuadas para la investigación, los instrumentos de recolección de datos y por último se explica los procesos estadísticos a desarrollar en la investigación.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de resultados que comprende la validación de los instrumentos, el análisis de confiabilidad de los cuestionarios, los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, asimismo, los resultados descriptivos de las variables relacionadas, la prueba de normalidad de las variables de estudio y la prueba de hipótesis con el analisis correlacional.

En el capítulo V, se exponen la discusión de los resultados con los antecedentes citados en el estudio, las conclusiones a las que llega la investigación y las principales recomendaciones que se hacen llegar al área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

La comunicación interna se define como la interacción, intercambio y transmisión de la información que se dirige a los colaboradores de una empresa u organización con la finalidad de interactuar con los demás compañeros, la coordinación de tareas o actividades que le permita desarrollar problemas dentro de la organización; por otro lado, la comunicación interna un factor importante que influye positivamente en el desempeño, el compromiso, la motivación, y la efectividad de los colaboradores. La comunicación interna es considerada un factor que favorece el compromiso organizacional entendido como un estado que propicia que el colaborador se edifique con la organización, asumiendo sus metas, deseos como suyos desarrollando un sentido de pertenencia con la organización.

La aparición de la globalización y el avance de la ciencia y la tecnología exige a que las empresas actualmente sean más dinámicas, eficientes y eficaces en su organización, para ello necesita un personal altamente capacitado y comprometido con los objetivos de las organizaciones, el nivel de compromiso que desarrollen los colaboradores se relacionan directamente con el nivel de comunicación interna que se desarrolle en la empresa pues un nivel de comunicación adecuado permite desarrollar actitudes empáticas, mejorar las relaciones interpersonales, desarrollar trabajos en equipo, y desde el punto de vista psicológico propicia el desarrollo de sentimientos de pertenencia del colaborador con la organización. Por otro lado, la globalización puso al alcance de las organizaciones herramientas o aplicaciones que permiten una comunicación netamente virtual que seguramente tiene sus beneficios o ventajas; sin embargo, una de sus desventajas es que las organizaciones hacen un abuso o uso excesivo de estas aplicaciones, que conducen a la ausencia de un diálogo personal que implique no solo comunicar información sino también establecer

relaciones amicales o interpersonales.

La comunicación interna desde sus inicios en la época de los años 70 y su aparición en Estados Unidos ha buscado responder a la creciente complejidad que implica la transmisión de los mensajes de manera eficiente y por los canales adecuados, pues se observaba que la comunicación solo se limitaba a que los jefes brindaban información y solicitaban informes de sus responsabilidades, y de manera autoritaria imponían sus opiniones sin considerar las sugerencias o recomendaciones de los jefes y trabajadores en general que tenían a cargo.

La base de toda una buena gestión es saber comunicar las ideas claramente y manejar los distintos puntos de vista que se puedan generar ante diversas situaciones ya que ello fortalece las relaciones interpersonales, motiva y compromete a todos los trabajadores de la organización en alcanzar los objetivos establecidos mejorando notablemente el clima laboral. Si las situaciones negativas no se tratan en su debido momento, generan una barrera que con el paso del tiempo es difícil de abordar; generando que la organización sea privada o pública se vuelva ineficiente y pierda competitividad en el mercado ya que se generan un exceso de procedimientos.

Desde otro punto de vista, el desarrollo tecnológico está logrando que la comunicación que se desarrolle en toda la organización se realice cada vez más face to face ya que se cuenta con herramientas y técnicas adecuadas para que ello suceda, como por ejemplo reuniones virtuales, trabajos colaborativos, etc. Además, esta nueva situación permite que se identifiquen rápidamente los problemas que se puedan presentar en el momento oportuno logrando que sean abordados rápidamente y solucionados manteniendo una comunicación permanente. A pesar de ello, aún se encuentra cierta resistencia en algunas organizaciones al no darle el valor adecuado a la comunicación interna, como ejemplo se cuenta con los resultados



obtenidos por la encuesta que realizó la consultora Internal communication (2021) en donde identificaron que solo el 34% de las empresas a nivel mundial reconocen a la comunicación interna como un vehículo clave para mantener buenas relaciones interpersonales logrando que se puedan solucionar problemas de cualquier índole.

Esta misma situación se evidencia en el continente americano, en donde el desarrollo tecnológico está facilitando que se realice una comunicación interna efectiva que permite solucionar cualquier problemática que se pueda presentar. Se cuenta con estudios realizados en instituciones públicas colombianas en donde se concluyó que la prioridad son los conocimientos sobre la comunicación interna y el abordaje de los problemas (Casas y Roca, 2016). Existen otros estudios en España en donde se señaló que una mala gestión en la comunicación interna de las organizaciones impacta en forma negativa en las relaciones interpersonales entre los trabajadores (Asociación Española de Economía Digital, 2020). Otros estudios en Sudamérica revelan que el 60% de los conflictos que se manifiestan en una organización se debe a una mala gestión en la comunicación interna (BW Comunicación Interna, 2021).

En la sociedad peruana influenciada por la cultura, el personal de confianza en las organizaciones privadas y públicas prefieren evadir los problemas en vez de enfrentarlos, lo cual genera una deficiente comunicación interna porque la información llega distorsionada por la gran cantidad de chismes que en vez de sumar generan rupturas en el flujo de la comunicación al interior de las organizaciones en mención. Es por lo que hoy en día los directivos están cada vez más interesados en identificar canales de comunicación efectivos para que la información fluya directamente sin que existan intermediarios de por medio que la puedan distorsionar y así logran que los mensajes sean transmitidos correctamente facilitando el desarrollo de las actividades.

Estudios demuestran que el 41% de las organizaciones aún no entiende el valor que genera una buena gestión de la comunicación interna en el cumplimiento de los objetivos organizaciones (Asociación Peruana de Comunicación Interna, 2016).

En entidades públicas la situación se recrudece debido a la falta de experiencia del personal de dirección, porque solo cuentan con teoría que impacta en una inadecuada gestión de los recursos ya que carecen de una visión a futuro y por ende les dificulta al momento de realizar el planeamiento estratégico de su negocio. Estudios demuestran que el 13.5% de profesionales en el sector público solo cuentan con un grado de instrucción adecuado para la función que vienen desempeñando por ende tomar decisiones en este sector prácticamente está supeditada en el personal más capacitado, quienes no pueden coordinar, y por ende se toma más tiempo de lo previsto y cuando se ejecuta la decisión generan una serie de desacuerdos (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2019).

A nivel local, Financiera Oh es una empresa del sector retail financiero que fue fundada en marzo del año 2010 con el nombre inicial de Financiera Uno. Actualmente, forma parte del grupo Intercorp y se dedica a ofrecer descuentos exclusivos a través de la Tarjeta oh en toda la cadena de tiendas del grupo como Plaza Vea, Makro, Oechsle, Promart e Inkafarma, además de todos los comercios asociados de sus aliados Visa y MasterCard. Entre los problemas que aqueja Financiera Oh es que al cierre de cada mes se genera una sobrecarga de trabajo debido a los indicadores y/o información que es presentada en los comités de gerencia y coordinación del gasto con las áreas involucradas.

Respecto a la comunicación ascendente, se ve que los colaboradores no se sienten con confianza con sus jefes inmediatos generando así información no precisa y/o reprocesos ya que la información a brindar puede variar debido a las antecedentes

generados.

Respecto a la comunicación descendente, se observa que los colaboradores al no sentirse en algunas situaciones cómodos con la comunicación con los jefes inmediatos estos soliciten información no precisa y entran coordinación constante con los trabajadores de rango inferiores como son los asistentes que son parte del backup operativo, esto puede conllevar a una cadena de información poco precisa e innecesaria.

Respecto a la comunicación horizontal, se observa que los colaboradores no se encuentran concentrados y en ocasiones distraídos por la falta de coordinación con las tareas encomendadas, esto conlleva a que la información brindada no este completa o no sea la requerida por la confusión que genera el no definir en ocasiones planes de acción y/o tareas a realizar.

Respecto al compromiso afectivo, se observa que debido a los reprocesos generados no se respeten los horarios de salida y reuniones fuera del horario mencionado, generando que el colaborador sienta algún grado de incomodidad.

Respecto al compromiso de continuidad, se observa poca promoción en algunos puestos generando un trabajo deficiente y poco comprometido, cumpliendo en situaciones con lo necesario y no se está en la búsqueda de mayores resultados que ayuden a mejorar los resultados y los indicadores.

Respecto al compromiso normativo, se observa que los colaboradores no se sienten motivados, no se enfocan en el logro de los objetivos, debido a que la remuneración varía entre trabajadores con el mismo puesto y/o funciones.

El propósito de esta investigación es establecer el nivel de relación que presentan la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja –

2022 que permitan establecer e implementar acciones de mejora de la problemática identificada.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?

¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?

¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

La investigación es importante puesto que las empresas necesitan estar preparados y tener el personal debidamente informado que le permita estar a la vanguardia de los avances de la ciencia y la tecnología, hay que entender que el mundo cada vez es más cambiante y por lo tanto necesita de organizaciones dinámicas que pueda sobrevivir en este contexto, en este contexto se hace importante estudiar la comunicación interna y como está favorece el desarrollo del compromiso organizacional. Por otro lado, la investigación titulada *Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría*

*de la Financiera Oh, San Borja – 2022*, se considera importante en la medida que la comunicación interna es una herramienta eficaz para el correcto funcionamiento de una organización, una comunicación interna permite coordinar las tareas de forma eficaz, mejorar la integración de los colaboradores, desarrollar la misión, la visión y valores de empresa buscando que los colaboradores se comprometan con el desarrollo de la financiera Oh.

Justificación teórica. La investigación hace una revisión importante de la literatura relacionado a la comunicación interna y el compromiso organizacional con la finalidad de aportar al conocimiento y poniendo a disposición de futuras investigaciones que traten sobre las variables de estudio analizadas. En ese sentido, para el desarrollo de la variable comunicación interna se considera los aportes teóricos de Berceruelo (2014) y para la variable compromiso organizacional se considera los aportes teóricos de Meyer y Allen (1991).

Justificación práctica. La investigación alcanza resultados satisfactorios que demuestran la relación directa y positiva entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; en ese sentido, propone a la empresa soluciones o alternativas de solución viables que busquen mejorar los niveles de comunicación interna que se presentan en la Financiera Oh en el área de Contraloría y auditoría y que conlleven a que el personal se comprometa con la organización mediante un desempeño laboral eficiente.

Justificación metodológica. La investigación se desarrolló dentro de las investigaciones no experimentales de alcance correlacional, en ese sentido, pone al alcance de la comunidad académica dos cuestionarios de recolección de datos que sirvan para investigaciones posteriores, además estos cuestionarios fueron validados por criterio de jueces expertos en el tema y demostrando su nivel de consistencia

interna o confiabilidad mediante los rangos de alfa de Cronbach.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***Objetivo general***

Establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

#### ***Objetivos específicos***

Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Establecer la relación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

El desarrollo de la investigación presentó algunos inconvenientes que pudieron solucionarse con las recomendaciones del asesor y la predisposición del investigador, estas limitaciones son:

#### ***Limitaciones relacionadas a los antecedentes***

Existen pocas investigaciones actuales que comprendas las dos variables en el rubro que se está investigando aspecto que dificulta la discusión de los resultados.

#### ***Limitación temporal***

El investigador no dispone de mucho tiempo para realizar la investigación

debido a los deberes laborales y familiares, sin embargo, con una buena organización del tiempo se pudo superar esta limitación.

### ***Limitación económica***

El desarrollo de una investigación demanda de una inversión económica que tuvo que asumirlo el investigador ante la falta de financiamiento de la empresa o de instituciones encargadas de hacer estos financiamientos.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**



## 2.1. Antecedentes de estudios

### ***Antecedentes internacionales***

Cadena (2021) en su tesis *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*, que tiene como objetivo analizar el nivel de relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato medido desde un punto de vista estadístico. Respecto a la metodología, el tipo de estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de alcance correlacional considerando una muestra no probabilística de 78 colaboradores de la cooperativa. El autor llegó a la conclusión que la comunicación interna y el compromiso organizacional presentan un nivel de asociación media demostrando mediante un  $r$  de Pearson de 0,470 a un nivel sig.<0,05. Asimismo, concluye que dentro de la cooperativa el nivel de comunicación interna es bajo en un 12,4%, medio en un 33,3% y alto en un 54,27% y por otra parte el compromiso organizacional presenta niveles bajo en un 11,53%, nivel medio en un 37,63% y un nivel alto en un 50,83%. Estos resultados descriptivos permiten corroborar que tanto los niveles de comunicación interna como los de compromiso organizacional tienen puntajes equivalentes en los niveles medio y bajo, lo que explica el resultado inferencial de moderado. Asimismo, esta investigación plantea estrategias importantes como las mejoras de los canales de comunicación y la pertinencia de la información que permite un adecuado desarrollo de las áreas de la cooperativa.

Novoa et al. (2021) en su artículo científico “Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral” publicado en la revista científica *Ecociencia*, tiene como objetivo identificar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna organizacional y el compromiso laboral en empresas

ecuatorianas. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio presenta un diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional, siendo desarrollado en una muestra de 50 colaboradores. Los investigadores concluyen que las estrategias de comunicación se relacionan con el compromiso laboral demostrado con una prueba t de student para dos colas a un nivel de significancia de 5%. Los resultados desarrollados mediante el modelo estructural evidencian un  $R^2$  de 0,745 lo que indica que el 75% del compromiso laboral esta explicado por la aplicación de estrategias adecuadas de comunicación interna. Dentro de las explicaciones cualitativas se menciona que el compromiso laboral varia directamente proporcional con la aplicación de estrategias efectivas de comunicación interna, es decir, mientras mejore los niveles de comunicación interna mejora los niveles de compromiso organizacional.

Rivera (2019) en su tesis *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos*, realizada en la Universidad de Montemorelos, desarrollado con el objetivo de demostrar si existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral según la percepción de los empleados del hospital. Respecto a la metodología, el diseño de investigación es no experimental de tipo cuantitativa y alcance correlacional, siendo desarrollado en una muestra conformada por 117 empleados. El investigador concluye que existe una relación lineal, positiva y altamente significativa ( $r=0,875$ ,  $Sig.=,000$ ) entre la comunicación interna y desempeño laboral, por lo que es importante establecer patrones y estrategias de comunicación, así como saber elegir correctamente el tipo de método que facilitará a los empleados la información adecuada para incrementar su desempeño laboral. Este estudio es importante porque tiene un amplio marco teórico y un plan de recomendaciones, que me ayudarán a plasmar mi plan de acción,

además de tomar en cuenta algunas consideraciones que mencionan para la realización de futuras investigaciones.

Monterroso (2018) en su tesis *Comunicación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango*, realizada con el objetivo de determinar si existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral, según la percepción de los empleados del hospital. Respecto a la metodología, el diseño de investigación es no experimental, enfoque cuantitativo siendo desarrollarlo en una muestra conformada por 117 colaboradores. Este estudio concluye que existe un grado de correlación alto entre la comunicación interna y el desempeño laboral con un  $\chi^2 = 0,82$ , a un nivel de significancia (bilateral) de 0,000. Asimismo, se evidencia que, en los sistemas de comunicación utilizados, predomina la comunicación descendente, lo que significa que tanto las indicaciones como las órdenes se realizan desde los directivos hacia los niveles más bajos, sin considerar las ideas y quejas de los trabajadores, es decir, limitan su participación en la toma de decisiones. Esta investigación es importante porque considera las dimensiones de comunicación interna, como la comunicación ascendente, descendente y horizontal, que permite analizar en que nivel estos tipos de comunicación favorecen el desempeño laboral puesto que ayuda que los colaboradores se identifiquen y se comprometan con la organización.

### ***Antecedentes nacionales***

Paredes (2021) en su tesis *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*, que tiene como objetivo determinar la relación que presentan la comunicación interna y el compromiso institucional de los colaboradores. Respecto a la metodología la investigación tiene un tipo básico de alcance correlacional y de

diseño no experimental, siendo desarrollado en una muestra de 123 colaboradores del área administrativo y operativa. El autor concluye mediante un resultado Rho de Spearman de 0,336 a un nivel de significancia (bilateral) que la comunicación interna presenta una relación baja con el compromiso organizacional. Asimismo las dimensiones de la comunicación interna también presentan relaciones con el compromiso organizacional, tal es el caso de la comunicación descendente presenta una correlación moderada ( $\rho=0,578$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), la comunicación ascendente presenta una correlación moderada ( $\rho=0,520$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ) y la comunicación horizontal presenta una correlación baja ( $\rho=0,325$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ), estos resultados permiten demostrar que los tipos de comunicación son importantes para desarrollar el compromiso organizacional, sin embargo, a nivel de alcance descriptivo permite mencionar que la comunicación interna en la municipalidad es deficiente así como el compromiso que tiene los colaboradores con la municipalidad.

Góngora (2020) en su tesis *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019*, desarrollada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta la comunicación interna y el compromiso organizacional de los docentes de un centro de Educación Básica Alternativa. Asimismo, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básico y corte transversal considerando una muestra no probabilística de 80 docentes. El investigador concluye que la comunicación interna se relaciona de manera moderada con el compromiso organizacional ( $\rho=0,576$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), es decir, las puntuaciones de la comunicación interna son equivalente con los puntajes del compromiso organizacional. Otra de sus conclusiones importantes indica que la comunicación ascendente se relaciona con el compromiso organizacional a un nivel moderado ( $\rho=0,596$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), asimismo,

la comunicación descendente se relaciona con el compromiso organizacional a un nivel moderado ( $\rho=0,579$ ,  $\text{Sig.}=0.000$ ) y la comunicación horizontal se relaciona con el compromiso organizacional a un nivel moderado ( $\rho=0,572$ ,  $\text{Sig.}=0.000$ ), estos resultados validan lo que indican teóricos como Berceruelo y Meyer y Alen, que menciona que los factores de la comunicación interna en una organización mejora los niveles de compromiso que desarrollan los colaboradores.

Zúñiga (2019) en su tesis *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*, que tiene como objetivo determinar el nivel estadístico que presenta la comunicación interna influye en el compromiso organizacional de los colaboradores de la florería. Respecto a los alcances metodológicos la investigación es de tipo básica de nivel correlacional explicativo, siendo desarrollado en una muestra de 22 trabajadores. Las conclusiones más importantes del estudio indican que la comunicación interna presenta una relación alta con el compromiso organizacional demostrado mediante una prueba  $R^2$  de 76,10% de regresión lineal. Por otro lado, también concluye que la comunicación interna descendente presenta una relación moderada con el compromiso organizacional demostrado mediante una prueba  $R^2$  de 54,6% de regresión lineal, la comunicación interna ascendente presenta una relación alta con el compromiso organizacional demostrado mediante una prueba  $R^2$  de 78,5% de regresión lineal y la comunicación interna horizontal presenta una relación moderada con el compromiso organizacional demostrado mediante una prueba  $R^2$  de 88,7% de regresión lineal. Estos resultados permiten corroborar lo que indican teóricos como Meyer y Allen quienes explican que el compromiso organizacional depende de una comunicación en sus diferentes niveles siendo estos desarrollados por canales adecuados.

Ludeña et al. (2019) en su tesis *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-distrito Santiago de Surco, 2019*, que tiene como objetivo medir el nivel de relación que presenta la comunicación interna y el compromiso organizacional en el personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Este estudio es de tipo sustantivo, diseño no experimental y alcance correlacional siendo desarrollado en una muestra no probabilística de 86 miembros del personal civil. Los autores concluyen que existe una relación positiva, directa y alta entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú, demostrando mediante una prueba no paramétrica Rho de Spearman de 0,774 a un nivel de significancia bilateral de 0,000. Asimismo, este estudio presenta correlaciones importantes entre los tipos de comunicación interna con el compromiso organizacional, tal es el caso de la comunicación intrapersonal que presenta una correlación alta ( $\rho=0,751$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), la comunicación interpersonal que presenta una correlación alta ( $\rho=0,778$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), la comunicación corporativa que presenta una correlación alta ( $\rho=0,752$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ), demostrándose que una buena comunicación interna en sus diferentes formas y canales permiten que el personal logre identificarse con la institución, haciendo que se comprometan con el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la comunicación interna**

#### **2.2.1.1. Definiciones de la comunicación interna.**

Los mensajes que fluyen al interior de la organización utilizando distintos medios que permitan informar a los trabajadores de las distintas unidades de negocio de aspectos relevantes que suceden en el interior de la organización debido a los

cambios constantes que se producen en el medio; por ende se requiere que exista una gestión de medios para que la información llegue en tiempo real y sea oportuna ya que con ello se contribuye a que la organización cumpla con los objetivos propuestos (Berceruelo, 2014).

Al existir una gestión adecuada en la comunicación interna, los trabajadores obtienen información respecto a las funciones o actividades que deben desarrollar y a los objetivos que deben alcanzar. Con todo ello se mejora el desempeño de la organización (Crespo et al., 2015), Además, la comunicación interna influye en el comportamiento de los trabajadores, es decir fomenta una cultura organizacional acorde con lo que la organización tiene prevista para que la organización cumpla con las metas establecidas (Laurenti, 2017).

Los mensajes que circulan en los distintos canales de comunicación y que se realizan entre los trabajadores de las áreas, de los departamentos de una organización, en forma horizontal, vertical, transversal llevan consigo información vital para el desarrollo de las actividades, que consisten en dar órdenes, aclarar funciones, brindar recomendaciones y sugerencias, obtener conocimientos y conocer los objetivos que permiten que se tomen decisiones en forma oportuna y real en todos los niveles de la empresa.

#### **2.2.1.2. Importancia de la comunicación interna.**

Permite que se logre transmitir objetivos, estrategias a todos los empleados de la organización, lo cual genera un intercambio constante de mensajes logrando captar la atención del recurso humano desarrollando las habilidades necesarias y pertinentes. Los mensajes que se transmiten en líneas generales deben permitir responder a las diferentes interrogantes que se generan alrededor de un tema favoreciendo las relaciones interpersonales y generando un buen clima de trabajo

Chiavenato (2011). En líneas generales, la comunicación interna permite que:

- Se cumpla con los objetivos, los planes, las políticas y los programas institucionales.
- Se genere un buen clima laboral.
- Se fortalezca las relaciones interpersonales.
- Se ejecuten las acciones acordes a las estrategias establecidas.
- Se genere un compromiso con la institución.

#### **2.2.1.3. Objetivos de la comunicación interna.**

Según Berceruelo (2011) los objetivos de la comunicación interna son:

- Fortalecer las relaciones entre departamentos.
- Facilitar las relaciones interpersonales.
- Difundir mensajes, políticas adecuadas.
- Desarrollar el talento humano.
- Generar una cultura colaborativa y de confianza.
- Dar a conocer los objetivos institucionales.
- Motivar a los empleados.
- Mejorar el clima laboral.

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

Según Arizcuren (2008) una buena comunicación interna logra que:

- La información fluya de manera constante, oportuna y esté al alcance de todos los trabajadores.
- La organización tenga un desempeño productivo y ético.
- Las funciones están establecidas claramente para cada trabajador.
- Los empleados se sientan escuchados.
- La toma de decisiones se realice a tiempo en los procesos.



- Las relaciones interpersonales se fortalezcan.

Según Robbins y Judge (2009), una buena comunicación interna permite que los mensajes sean comprendidos correctamente y para ello se requiere de un lenguaje adecuado, de ideas claras dejando de lado las emociones o los sentimientos.

#### **2.2.1.5. Funciones principales de la comunicación interna.**

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) las cuatro funciones de una buena comunicación interna son:

- Alinear a los trabajadores en base a la visión de la organización.
- Cuidar la forma en que la comunicación se realiza.
- Mantener el orden jerárquico en las comunicaciones.
- Brindar información relevante para la gestión de la empresa.

#### **2.2.1.6. Procesos de la comunicación interna.**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2013) la comunicación está compuesta de siete elementos:

- Emisor. Es la persona que emite el mensaje.
- Codificación. Es comprendido como el lenguaje.
- Mensaje. Es la información que se transmite desde el emisor hasta que se recibe por el receptor.
- Canal. Medio por el que viaja el mensaje.
- Decodificación. Es la interpretación del mensaje.
- Retroalimentación. Es la comprobación de la comprensión del mensaje.
- Ruido. Son las distorsiones del mensaje.

En conclusión, el proceso de la comunicación es transferir mensajes mediante un canal de comunicación entre el emisor y el receptor minimizando los ruidos que se puedan generar y brindando una retroalimentación oportuna.

### **2.2.1.7. Tipos de comunicación interna.**

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) existen tres tipos de comunicación:

- Comunicación oral. Comunicación que se realiza uno en frente de otro.
- Comunicación escrita. Comunicación que se realiza mediante la palabra escrita utilizando distintos medios escritos.
- Comunicación no verbal. Comunicación expresada mediante el cuerpo humano.

### **2.2.1.8. Teorías relacionadas comunicación interna.**

#### **Teoría de la comunicación interna según Berceruelo (2014).**

Transferencia de información entre el emisor y el receptor, la cual se encuentra sujeta a posibles distorsiones al momento que viaja de un lado al otro. En una organización, esta comunicación es complicada ya que circula en varias direcciones y tiene a varios emisores y receptores a la vez (Berceruelo, 2014).

Esta comunicación puede ser de arriba a abajo, de abajo a arriba o en forma horizontal.

#### **A. Comunicación descendente.**

Comunicación que se realiza de arriba a abajo, es decir de los niveles de la alta dirección hacia los niveles operativos de la organización transmitiendo mensajes relevantes para la organización, permite realizar funciones de supervisión hacia los trabajadores para que cumplan con los objetivos establecidos. Las herramientas que se utilizan en este estilo de comunicación son anuncios en medios escritos o reuniones de trabajo o entrevistas individuales.

#### **B. Comunicación ascendente.**

Comunicación que se produce desde los trabajadores que se encuentran en los niveles operativos hacia el personal de dirección de los niveles superiores

transmitiendo quejas, reclamos, sugerencias, problemas o inquietudes que están generando obstáculos, tensiones al momento de tratar de cumplir con los objetivos para que una vez que sean tratados estos generen un mayor compromiso por todos los trabajadores de la organización. Las herramientas que se utilizan en este estilo de comunicación son entrevistas individuales, mensajes enviados por medios escritos y sugerencias ingresadas a un buzón.

### **C. Comunicación horizontal.**

Comunicación que se realiza entre los trabajadores de distintos departamentos pero que se encuentran en un mismo nivel jerárquico. Para que se realice esta comunicación necesita que exista una buena relación interpersonal que permita coordinar las tareas, compartir información útil y generar colaboración para resolver problemas. Las herramientas de comunicación que se utilizan son las mismas que se utilizan en la comunicación ascendente o descendente.

#### **2.2.1.9. Modelo de comunicación interna cultura 2.0.**

Significa poner al centro al trabajador para que se sientan escuchados en todo momento y se sientan partícipes de las decisiones que toma en la organización en algún momento determinado (Berceruelo, 2014).

Las características de una comunicación 2.0 son:

- Brinda transparencia en la información.
- Promueve indagaciones para complementar la información.
- Fortalece las relaciones interpersonales.
- Genera un diálogo bidireccional.
- Comparte conocimiento en todo momento.

#### **Ventajas de la comunicación 2.0.**

De acuerdo con Berceruelo (2014) las ventajas de este tipo de comunicación son:

- Se aumenta el conocimiento sobre la empresa.
- Se genera compromiso en todos los trabajadores.
- Se absuelve dudas en tiempo oportuno.
- Se fortalecen las relaciones interpersonales.
- Se trabaja bajo una misma visión.
- Se mejora la productividad.

### **2.2.2 Bases teóricas del compromiso organizacional**

La variable compromiso organizacional basa o fundamenta su desarrollo en la base psicológica puesto que se trata de desarrollar emociones en el personal para que se identifique con la empresa. Los antecedentes del compromiso organizacional data de los años 60, con el estudio sobre el involucramiento en el trabajo, en la que se sostenía que era el grado en que una persona se encontraba sumergida psicológicamente con su trabajo. Las consideraciones teóricas producto de las investigaciones de esta variable llegan a entender el involucramiento organizacional como el nivel de identificación que tiene la persona con el desarrollo de algún trabajo en específico, mientras que el compromiso organizacional esta más relacionado a la identificación del colaborador con el desarrollo de la empresa.

#### **2.2.2.1. Definición de compromiso organizacional.**

El compromiso organizacional es entendido actualmente como la relación que mantiene el colaborador con la organización a la que pertenece, es decir, es la lealtad, el apego, la identificación que manifiesta el colaborador con la empresa que lo acogió. Por otro lado, es importante mencionar que un colaborador comprometido, hace que se desempeñe mejor y que su productividad sea más eficiente, en ese sentido, los autores Meyer y Allen (1991) definen como: “El apego afectivo de la personal hacia la

organización, el colaborador analiza los costos percibidos asociados con dejar la organización, y la obligación que tienen de permanecer con la organización” (p. 63).

En el mismo sentido, autores como Robbins y Judge (2009) definen al compromiso organizacional como: “El grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella” (p. 79). Estos autores, explican que el compromiso va más allá que la identificación del colaborador con la empresa, sino que se extiende hacia el cumplimiento de las metas con la empresa, es decir, va más relacionado al cumplimiento de los objetivos y las estrategias que plantea la empresa para lograrlo.

Finalmente, Newstrom (2011) menciona que: “El compromiso organizacional es similar al sentir una conexión e interés por la empresa” (p. 45). Esta definición permite mencionar que un colaborador comprometido, muestra una convicción por el logro de las metas de la empresa o su disposición por continuar perteneciendo a ella.

#### **2.2.2.2. Características del compromiso organizacional.**

Según Hellriegel y Slocum (2004) el compromiso organizacional permite que:

- Se cumplan las metas de la organización.
- Se otorgue un esfuerzo extra.
- Se sienta identificado con la organización.
- Se trabaje 100% motivado.
- Se cumpla con lo dispuesto por la organización.
- Se mejore la productividad de la organización.
- Se disminuya la rotación del personal.

#### **2.2.2.3. Importancia del compromiso organizacional.**

El compromiso de los trabajadores hacia la organización permite que los trabajos sean realizados en forma eficiente y de calidad ya que el trabajador ya no

solo piensa en recibir su retribución económica, sino piensa en la manera de generar valor para la organización, a la cual se siente identificado.

El compromiso genera bienestar y promueve el desempeño laboral de los trabajadores, ya que el trabajador estará dispuesto a cumplir con lo que se le solicita trabajando de una manera flexible, pero brindando resultados de calidad.

De acuerdo con Claire y Bohrt (2004) el compromiso que tiene cada trabajador con la organización mejora su productividad ya que está enfocado en cumplir con las estrategias dispuestas y la organización se ve beneficiada porque mejoran sus indicadores de rotación y ausentismo que a la larga les genera un gasto elevado por todos los procesos que debe de desarrollar para reponer al trabajador.

#### **2.2.2.4. Factores del compromiso organizacional.**

Según Newstrom (2011) existen dos factores que fomentan o impiden la generación del compromiso:

Factores que impiden la generación del compromiso:

- Excesiva llamada de atención.
- Gratitud simulada.
- Seguimiento deficiente.
- Falta de apoyo.
- Soberbia.
- Maltrato .

Factores estimulantes

- Reglas y políticas claras .
- Capacitación constante.
- Reconocimiento al esfuerzo.
- Delegación de funciones .

- Apoyo a los trabajadores.
- Desarrollo de los trabajadores.

#### **2.2.2.5. Aporte teórico del modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991).**

El compromiso condiciona el desempeño del trabajador y esta temática ha sido abordada en extenso por Meyer y Allen mediante su modelo tridimensional, ya que combina el compromiso con los resultados y con la actitud de los trabajadores.

Según Meyer y Allen (1991) el compromiso es el grado de afinidad que tiene el colaborador hacia la organización con el objetivo de seguir formando parte de ella. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son:

##### **A. Dimensión: compromiso afectivo.**

Es el lazo afectivo que se crea entre el trabajador y la organización, ya que se siente identificado con la organización, orgulloso de formar parte de ella y se refleja al momento de realizar su trabajo para poder cumplir con las metas que tiene establecidas.

Los antecedentes del compromiso afectivo, Según Gonzales y Antón (1995), esta dimensión de compromiso se encuentra influenciada por las características personales del trabajador, las funciones del puesto de trabajo y los retos que vienen asumiendo en la organización.

##### **B. Dimensión: compromiso de continuidad.**

Compromiso del trabajador por la inversión que realiza la organización para desarrollarlo profesionalmente porque se le reconoce el valor que está generando para la organización motivando al trabajador para que se sienta útil en todo momento.

Los antecedentes del compromiso de continuidad, se refiere a lo que la organización invierte en el trabajador para desarrollarlo profesionalmente asumiendo los costes que ello demande.

### **C. Dimensión: compromiso normativo.**

Es la responsabilidad o el deber que el trabajador tiene por la organización al realizar sus funciones al margen de las retribuciones económicas y no económicas que recibe el trabajador.

Los antecedentes del compromiso de normativo, depende de lo dispuesto por familia y por la organización. Cabe señalar que estas tres dimensiones se presentan en los trabajadores en distinto grado e influyen en el comportamiento de cada uno de ellos al momento de realizar las funciones de su puesto de trabajo (Meyer y Allen, 1991)

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### ***Comportamiento***

Son entendidas como las respuestas que son originadas por el impulso o motivación de un agente externo.

### ***Compromiso afectivo***

Es entendido como el lazo afectivo o emocional que desarrolla el colaborador con la empresa, en ese sentido, el colaborador manifiesta sentirse orgulloso de pertenecer a la empresa.

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

Es entendido como el beneficio mutuo entre el empleado y el colaborador, es decir, es busca que los colaboradores se involucren con el logro de los objetivos de la empresa, cuando se llega a este nivel el colaborador asume como suyo el logro de los objetivos organizacionales.



***Compromiso de continuidad***

Es entendido como un estado psicológico en que el colaborador manifiesta su predisposición de continuar perteneciendo a la empresa, pues es consciencia de toda la inversión que realizó la empresa para su desarrollo como profesional.

***Compromiso normativo***

Es entendido como la predisposición que manifiesta el colaborador para cumplir con las normas o políticas que establece la empresa para su buen funcionamiento e integración de su personal.

***Comunicación ascendente***

Es el tipo de comunicación que se desarrolla de abajo hacia arriba, esta comunicación trae como consecuencia el flujo de comunicación en la organización.

***Comunicación descendente***

Es el tipo de comunicación que se desarrolla de arriba hacia abajo, esta comunicación trae como consecuencia la presentación de instructivos, metas, tareas, retroalimentación de la evaluación entre otros.

***Comunicación horizontal***

Es el tipo de comunicación que se desarrolla entre el personal del mismo nivel, es decir, entre personas de una misma área o jerarquía dentro de la estructura organizacional.

***Retroalimentación***

La retroalimentación es la información de retorno que se le realiza a los colaboradores producto de su evaluación de desempeño con la finalidad que pueda optimizar el desarrollo de sus funciones en la empresa.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

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

#### ***Tipo de investigación***

La investigación se desarrolla bajo las consideraciones de las investigaciones de tipo aplicada porque estas investigaciones se basan en los conocimientos de la ciencia básica para resolver problemas que afectan a las organizaciones en un momento determinado. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explica: “Las investigaciones aplicadas se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida social de la comunidad regional o del país” (p.136).

El nivel en la cual se desarrolla la investigación, es el nivel correlacional, considerando que su finalidad es medir las variables de forma independiente para luego ver el nivel en el que se relacionan mediante los estadísticos de correlación. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) explican: “La investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p. 36).

Siguiendo la misma línea, la investigación pertenece al enfoque cuantitativo puesto que sus procesos de desarrollo son rígidos e inalterables, por otro lado, la prueba de sus hipótesis hace uso de procesos estadísticos y numéricos. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa” (p. 7).

#### ***Diseño de la investigación***

La investigación se desarrolla bajo los conceptos del diseño no experimental puesto que ninguna de sus variables es manipulada de forma intencional por el

investigador, es decir, solo se analizan en su contexto natural donde se desarrollan evidenciando sus características y propiedades en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh ubicada en el distrito de San Borja. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explica: “El diseño no experimental se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175).

Finalmente, la investigación también se desarrolló dentro de diseño o corte transversal considerando que los datos de la muestra solo se realizan en un momento indicado, es decir, los cuestionarios se aplicaron a cada unidad de análisis una sola vez. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Las investigaciones de diseño transversal también llamado transeccional se caracterizan por medir las variables en un solo momento” (p.177).

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La población de estudio es entendida como el total de unidades de análisis que presentan características adecuadas para realizar el estudio, bajo ese contexto la población de la investigación lo conforman los 32 colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, ubicado en el distrito de San Borja que se encuentran laborando en el año 2022. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) explican que: “La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (p. 334).

#### ***Muestra***

La muestra es entendida como una fracción representativa de la población a los cuales se aplicó los instrumentos de recolección de datos para medir las variables de estudio. Al respecto a Ñaupas et al. (2018) menciona: “La muestra es una pequeña

parte o fracción representativa de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características de este” (p. 334).

En el caso de la investigación, el investigador no considera importante asumir un tamaño de muestra, por el contrario, decidió trabajar con todas las unidades de análisis que conforman la población, la justificación de esta decisión radica en que la población es pequeña y están al alcance del investigador, considerando además su predisposición por participar en el estudio.

### **3.3. Hipótesis**

Bernal (2010) menciona: “Las hipótesis son respuestas que el investigador da a los interrogantes de la investigación antes de ser realizada. Es importante tener claro que no en toda investigación es necesario plantear hipótesis no necesariamente, debe hacerse en los estudios descriptivos” (p. 102).

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la

Financiera Oh, San Borja – 2022.

### 3.4. Variables – Operacionalización

#### ***Definición conceptual de la variable comunicación interna***

Bustinduy (2010) menciona: “La comunicación interna es elemental para la vida de una empresa, ya que se desarrolla dentro la empresa y crea una relación mutua entre los empleados, es la mejor forma de ejecutar el proceso requiere la coordinación del personal” (p. 37).

#### ***Definición operacional de la variable comunicación interna***

La comunicación interna es una variable que según Berceruelo (2014) se mide considerando sus factores de comunicacion ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal, asimismo, estas dimensiones se midieron en función de 9 indicadores que a su vez permiten construir 22 reactivos que miden la comunicacion interna desde la perspectiva del colaborador.

**Tabla 1**

*Cuadro de operacionalización de la variable comunicación interna*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Comunicación ascendente	- Fluidez comunicativa	1 al 8	1. Nunca	Bueno
	- Respuesta inmediata			
	- Trato adecuado			
Comunicación descendente	- Análisis de información	9 al 16	nunca	Regular
	- Políticas y procedimientos			
	- Retroalimentación			
	- Medios de comunicación			
Comunicación horizontal	- Comunicación entre áreas de trabajo	17 al 22	siempre	[56; 73)
	- Trabajo en equipo.			

### ***Definición conceptual de la variable compromiso organizacional***

Meyer y Allen (1991) define al compromiso organizacional como: “El conjunto de creencias que el colaborador manifiesta a través de su identificación con la organización, su deseo, obligación o necesidad de mantenerse en ella, sintiéndose orgulloso de pertenecer a dicha organización haciendo que cumpla óptimamente sus funciones” (p. 102).

### ***Definición operacional de la variable compromiso organizacional***

El compromiso organizacional es una variable que según Meyer y Allen (1991) se mide considerando sus factores de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, asimismo, estas dimensiones se midieron en función de 9 indicadores que a su vez permiten construir 22 reactivos que miden el nivel de compromiso organizacional desde la perspectiva del colaborador, por otro lado, la escala de medición considera es una escala Likert de 5 alternativas.

**Tabla 2**

*Cuadro de operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Compromiso afectivo	- Identificación con la empresa.	1 al 8	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [104; 110)
	- Involucramiento laboral			
	- Sentido de pertenencia			
Compromiso de continuidad	- Análisis de alternativas	9 al 15	2. En desacuerdo	Regular [86; 104)
	- Inversiones en la organización			
	- Sentido de permanencia			
Compromiso normativo	- Lealtad empresarial	16 al 22	3. Indiferente	Malo [71; 86)
	- Cumplimiento de normas.			
	- Sentido de obligación			
			4. De acuerdo	
			5. Totalmente de acuerdo	

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### ***Métodos de investigación***

La investigación se desarrolla dentro de las consideraciones que plantea el hipotético deductivo, puesto que su análisis parte de una realidad problemática, pasando por una hipótesis que necesita ser probado para ser aceptado.

Alan y Cortez (2018) indican:

Es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial. (p. 24)

#### ***Técnica***

La investigación usa como técnica básica la encuesta que le permite recoger datos de la muestra pudiéndose aplicar de manera individual o grupal, esta técnica es la adecuada para el estudio considerando que se desarrolla dentro del enfoque cuantitativo. En ese sentido, Alan y Cortez (2018) mencionan que: “La encuesta consiste en una recolección sistemática de información a una muestra representativa de un colectivo más amplio, por medio de un cuestionario preelaborado que contiene preguntas estandarizadas que intenta medir la distribución de dicho colectivo” (p. 74)

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

Los instrumentos aplicados en el estudio son los cuestionarios elaborados con ítems o reactivos adecuados producto de la operacionalización de las variables de estudio. Estos cuestionarios permiten recoger información pertinente y veraz de las unidades que comprenden la muestra, por otro lado, es preciso mencionar que las



variables de miden de forma independiente. Asimismo, estos cuestionarios antes de ser aplicados a la muestra pasaron por procesos de validez y confiabilidad que determinaron su aplicabilidad para poder recoger información adecuadas de la muestra.

Respecto a la consistencia interna, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La confiabilidad es el grado en que un instrumento crea resultados consistentes o como su nombre mismo lo dice (confiable) en la muestra de estudio” (p. 229).

Por otro lado, respecto a la prueba de validez, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “La validez es el nivel en que un instrumento en realidad mide la variable de estudio, demostrando la confiabilidad de dicho instrumento a través de sus indicadores” (p. 229).

### ***Instrumento I. Cuestionario de comunicación interna***

El cuestionario de comunicación interna ha sido elaborado mediante los procesos de operacionalización de variables y está compuesto por tres dimensiones y 22 ítems que mide la variable comunicación interna desde la perspectiva de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.

**Tabla 3***Ficha técnica del cuestionario de la variable comunicación interna*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la comunicación interna
Autor	Jonathan Gianfranco Arce Castillo
Objetivo	Analizar de los niveles de comunicación interna que se desarrolla en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.
Ámbito de aplicación	Financiera Oh, San Borja.
Informadores	Colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Significación	Medición de la comunicación interna en base a sus dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.
Finalidad	Analizar la comunicación interna desde la perspectiva del colaborador.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media, el rango y la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

***Instrumento II. Cuestionario de compromiso organizacional***

El cuestionario de compromiso organizacional ha sido elaborado mediante los procesos de operacionalización de variables y está compuesto por tres dimensiones y 22 ítems que mide la variable compromiso organizacional desde la perspectiva de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.

**Tabla**

*Ficha técnica del cuestionario de la variable compromiso organizacional.*

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Jonathan Gianfranco Arce Castillo
Objetivo	Analizar de los niveles de compromiso organizacional que se desarrolla en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.
Ámbito de aplicación	Financiera Oh, San Borja.
Informadores	Colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja.
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	20 minutos aproximadamente
Significación	Medición del compromiso organizacional en base a sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.
Finalidad	Analizar el compromiso organizacional desde la perspectiva del colaborador.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media, el rango y la desviación estándar.
Material	Formulario de Google

### **3.7 Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Los procesos estadísticos desarrollados en la investigación se realizaron siguiendo una secuencia lógica, estos procesos se explican a continuación:

Primero. Se elaboró una base de datos en función de los puntajes recogidos con los instrumentos de recolección de datos, esta base de datos se realizó mediante primero en el Microsoft Excel y luego en el paquete estadístico alfa de Cronbach.

Segundo. Utilizando la base de datos se determinó el nivel de consistencia interna de la prueba, esta prueba de confiabilidad se realizó utilizando el estadístico alfa de Cronbach considerando que las escalas que consideran los instrumentos son

de carácter politómico.

**Tabla 5**

Alfa de Cronbach	Magnitud	<i>Escala de confiabilidad de alfa de Cronbach.</i>
0.53 a menos	Nula confiabilidad	
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad	
0.60 a 0.65	Confiable	
0.66 a 0.71	Muy confiable	
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	
1.00	Perfecta confiabilidad	

*Nota:* Ñaupas et al, 2018, p. 279.

Tercero. Luego de conocer el nivel de consistencia interna de los cuestionarios se realizaron los análisis estadísticos de las variables como de sus dimensiones, estos resultados fueron evidenciados en tablas estadísticas y gráficos de barras.

Cuarto. Se desarrolló la tabla cruzada y su gráfico de las variables principales que permiten evidenciar la tendencia positiva y la relación descriptiva de las variables.

Quinto. Se realizó la prueba de normalidad de las variables para determinar el estadístico de correlación apropiado para las pruebas inferenciales, así los resultados indicaron que los puntajes de las variables presentan una distribución normal.

Sexto. Se desarrolló las pruebas inferenciales de las hipótesis de investigación, aplicando la prueba de correlación paramétrica R de Pearson.

**Tabla 6**

*Escala de correlación de R de Pearson.*

Rango	Relación
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja.
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja.
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada.
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta.
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta.
1,00	Correlación positiva grande y perfecta.

*Nota:* Triola, 2018, p. 708.

Sexto, se desarrollaron las principales discusiones de los resultados, contrastando con los antecedentes revisados en la investigación, asimismo, se desarrollaron las conclusiones en cumplimiento con los objetivos del estudio y las principales recomendaciones a las que llegó la investigación.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de comunicación interna***

La validez interna del cuestionario de comunicación interna pasó por procesos de criterios de jueces expertos en la temática desarrollada, estos jueces fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú. Las consideraciones de estos jueces permitieron mejorar los ítems que optimicen la medición de la comunicación interna desde las consideraciones de los colaboradores de la Financiera Oh. Los resultados de los jueces se expresan en la tabla.

**Tabla 7**

*Resultados de la validación del cuestionario de comunicación interna*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de compromiso organizacional***

La validez interna del cuestionario de compromiso organizacional pasó por procesos de criterios de jueces expertos en la temática desarrollada, estos jueces fueron designados por la Universidad Autónoma del Perú. Las consideraciones de estos jueces permitieron mejorar los ítems que optimicen la medición de la comunicación interna desde las consideraciones de los colaboradores de la Financiera Oh. Los resultados de los jueces se expresan en la tabla.

**Tabla 8**

*Resultados de la validación del cuestionario de compromiso organizacional*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

#### 4.1.1. Análisis de fiabilidad

##### **Fiabilidad del instrumento de comunicación interna.**

El cuestionario de comunicación interna antes de su aplicación paso por procesos de la prueba de consistencia interna que garantice que los datos recogidos con confiables. Esta prueba se realizó con el estadístico alfa de Cronbach considerando que el cuestionario tiene una escala politómica de cinco alternativas.

**Tabla 9**

*Fiabilidad del cuestionario de la variable comunicación interna*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	22

Los resultados indicados en la tabla 9, evidencian un resultado de alfa de Cronbach de 0.930 indicando que el cuestionario de comunicación interna presenta una confiabilidad excelente, puesto que según Triola (2018) los cuestionarios que presenten un alfa de Cronbach entre 0.72 y 0.99 presentan esta escala de confiabilidad.

##### **Fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional.**

El cuestionario de compromiso organizacional antes de su aplicación paso por procesos de la prueba de consistencia interna que garantice que los datos recogidos con confiables. Esta prueba se realizó con el estadístico alfa de Cronbach considerando que el cuestionario tiene una escala politómica de cinco alternativas.

**Tabla 10**

*Fiabilidad del cuestionario de la variable compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	22

Los resultados indicados en la tabla 10, evidencian un resultado de alfa de Cronbach de 0.944 indicando que el cuestionario de compromiso organizacional



presenta una confiabilidad excelente, puesto que según Triola (2018) los cuestionarios que presenten un alfa de Cronbach entre 0.72 y 0.99 presentan esta escala de confiabilidad.

#### 4.2. Resultados descriptivos de las variables

##### *Resultados descriptivos de la variable comunicación interna*

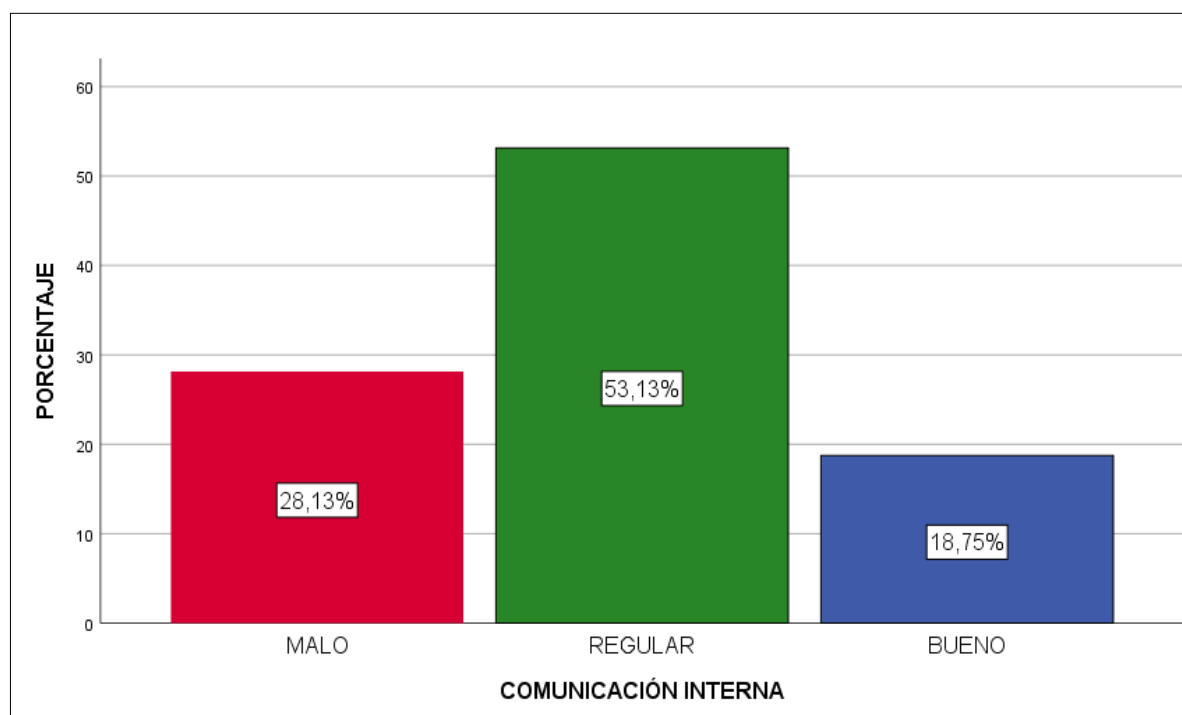
**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la variable comunicación interna*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	28,1
Regular	17	53,1
Bueno	6	18,8
Total	32	100,0

**Figura 1**

*Análisis porcentual de la variable comunicación interna*



En la tabla 11 y figura 1, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la variable comunicación interna, en ella se observa que 17 colaboradores que representan el 53,13% perciben que el nivel de comunicación interna en el área de

Auditoría y Contraloría de la Financiera es regular, mientras que 9 colaboradores que representan el 28,13% consideran que el nivel de comunicación interna es malo y finalmente, 6 colaboradores que representan el 18,75% consideran que el nivel de comunicación interna es bueno. Esto evidencia que la comunicación interna en el área de estudio no es la adecuada en sus niveles de ascendente, descendente y horizontal.

### ***Resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional***

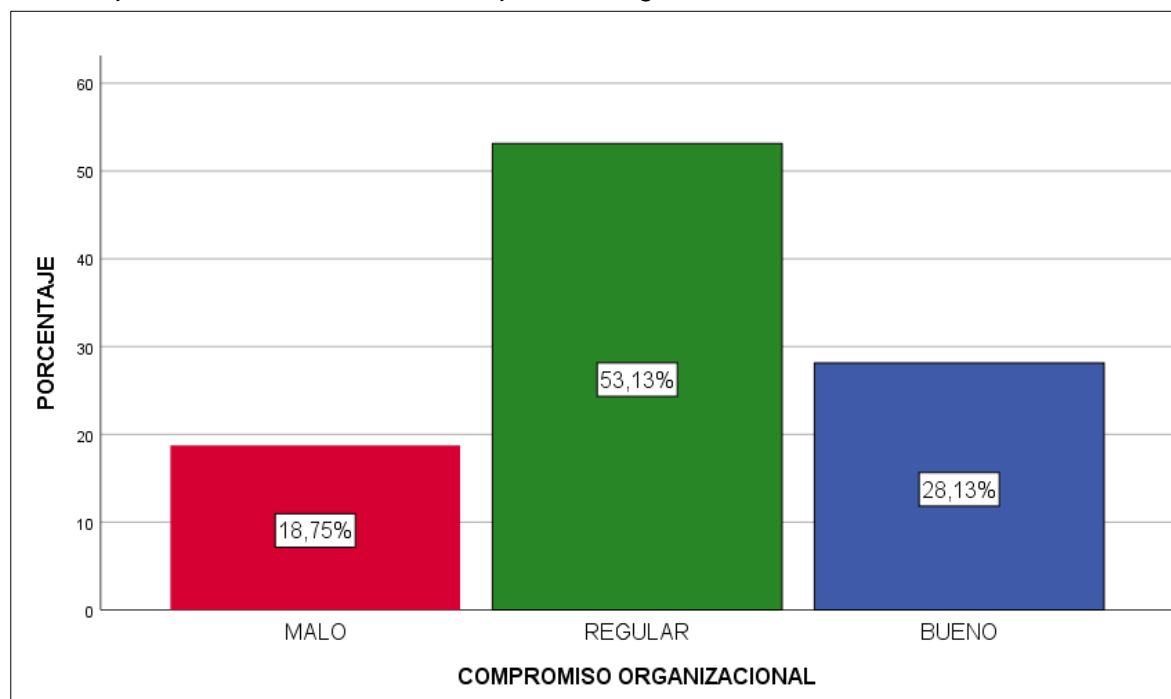
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	18,8
Regular	17	53,1
Bueno	9	28,1
Total	32	100,0

**Figura 2**

*Análisis porcentual de la variable compromiso organizacional*



En la tabla 12 y figura 2, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la variable compromiso organizacional, en ella se observa que 17 colaboradores

que representan el 53,13% perciben que el nivel de compromiso organizacional en el área de Auditoría y Contraloría es regular, mientras que 9 colaboradores que representan el 28,13% consideran que el nivel de compromiso organizacional es bueno y finalmente, 6 colaboradores que representan el 18,75% consideran que el nivel de compromiso organizacional es malo. Esto demuestra que los colaboradores no se encuentran comprometidos con la misión, visión y los objetivos de la empresa.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### *Resultados descriptivos de las dimensiones de comunicación interna*

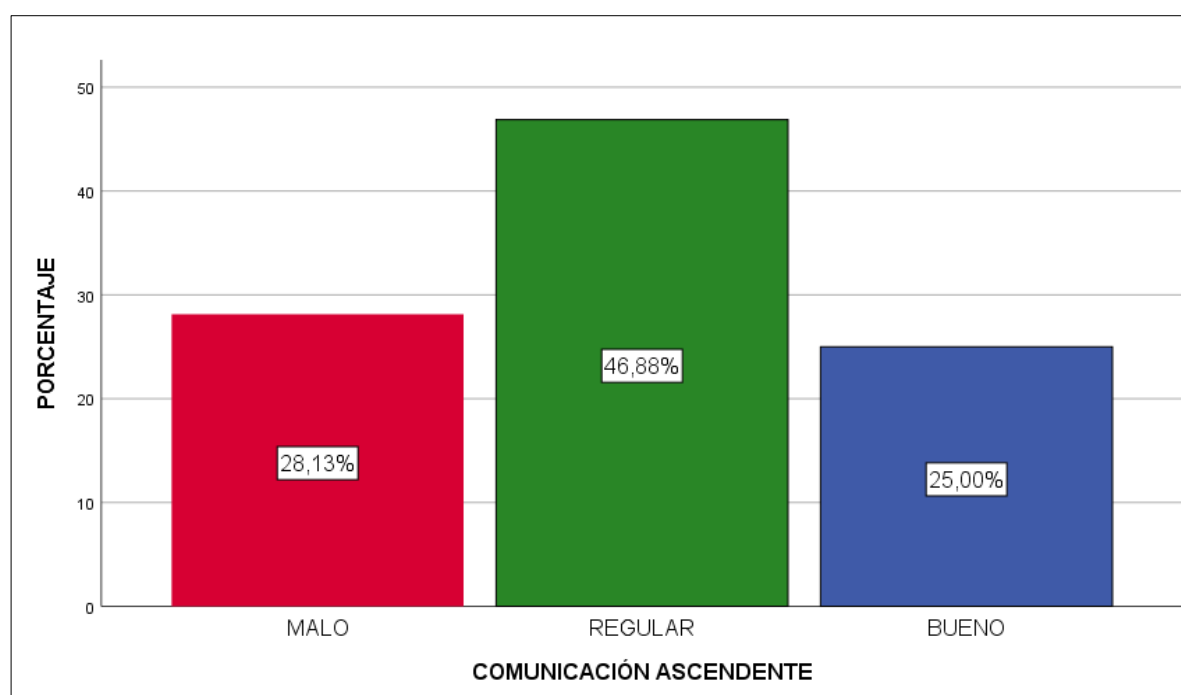
**Tabla 13**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación ascendente*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	28,1
Regular	15	46,9
Bueno	8	25,0
Total	32	100,0

**Figura 3**

*Análisis porcentual de la dimensión comunicación ascendente*



En la tabla 13 y figura 3, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la dimensión comunicación ascendente, en ella se observa que 15 colaboradores que representan el 46,88% perciben que el nivel de comunicación ascendente en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera es regular, mientras que 9 colaboradores que representan el 28,13% consideran que el nivel de comunicación ascendente es malo y finalmente, 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el nivel de comunicación ascendente es bueno. Esto evidencia un problema considerando que no existe buenos canales para comunicarse con el personal jerárquico.

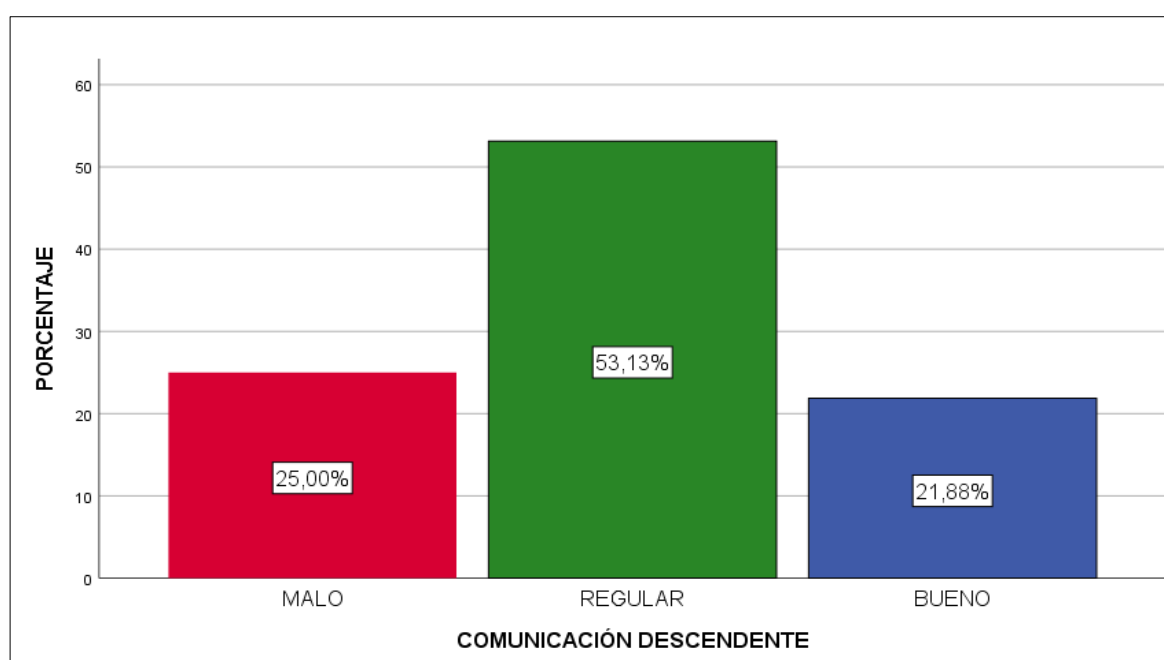
**Tabla 14**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación descendente*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	25,0
Regular	17	53,1
Bueno	7	21,9
Total	32	100,0

**Figura 4**

*Análisis porcentual de la dimensión comunicación descendente*



En la tabla 14 y figura 4, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la dimensión comunicación descendente, en ella se observa que 17 colaboradores que representan el 53,13% perciben que el nivel de comunicación descendente en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera es regular, mientras que 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el nivel de comunicación descendente es malo y finalmente, 7 colaboradores que representan el 21,88% consideran que el nivel de comunicación ascendente es bueno. Esto evidencia un problema considerando que las informaciones que toman los jefes no llegan a tiempo a los colaboradores.

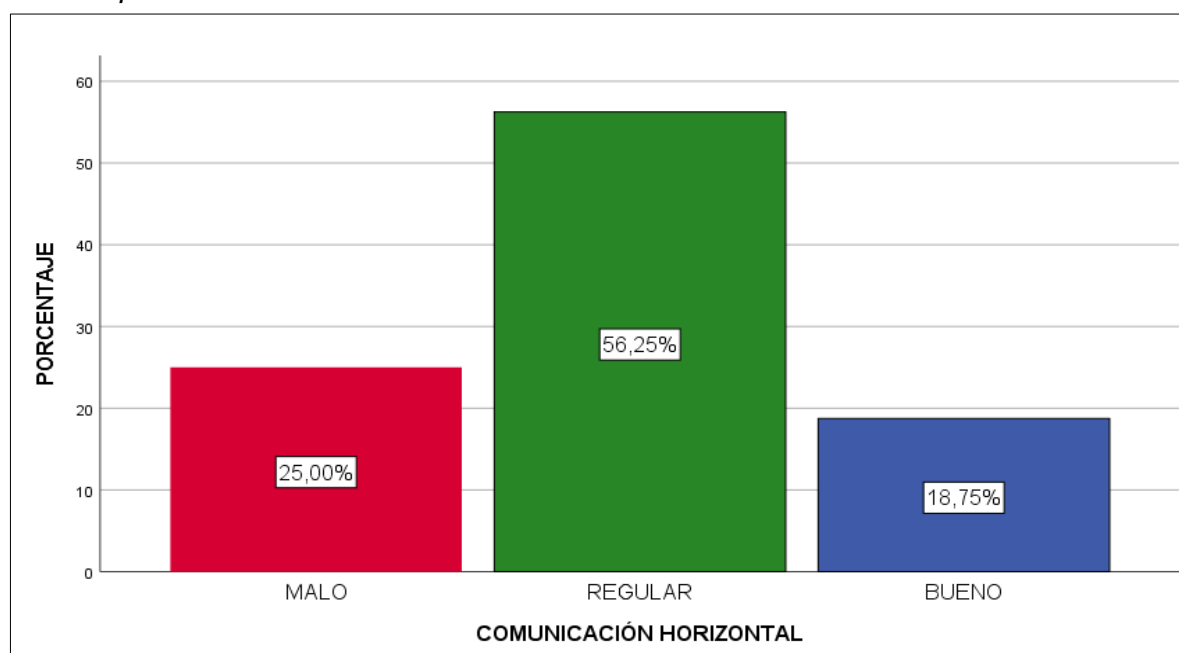
**Tabla 15**

*Análisis descriptivo de la dimensión comunicación horizontal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	25,0
Regular	18	56,3
Bueno	6	18,8
Total	32	100,0

**Figura 5**

*Análisis porcentual de la dimensión comunicación horizontal*



En la tabla 15 y figura 5, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la dimensión comunicación horizontal, en ella se observa que 18 colaboradores que representan el 56,25% perciben que el nivel de comunicación horizontal en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera es regular, mientras que 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el nivel de comunicación horizontal es malo y finalmente, 6 colaboradores que representan el 18,75% consideran que el nivel de comunicación horizontal es bueno. Esto evidencia un problema considerando la comunicación con los compañeros no se desarrollan por los canales adecuados.

### ***Resultados descriptivos de las dimensiones de compromiso organizacional***

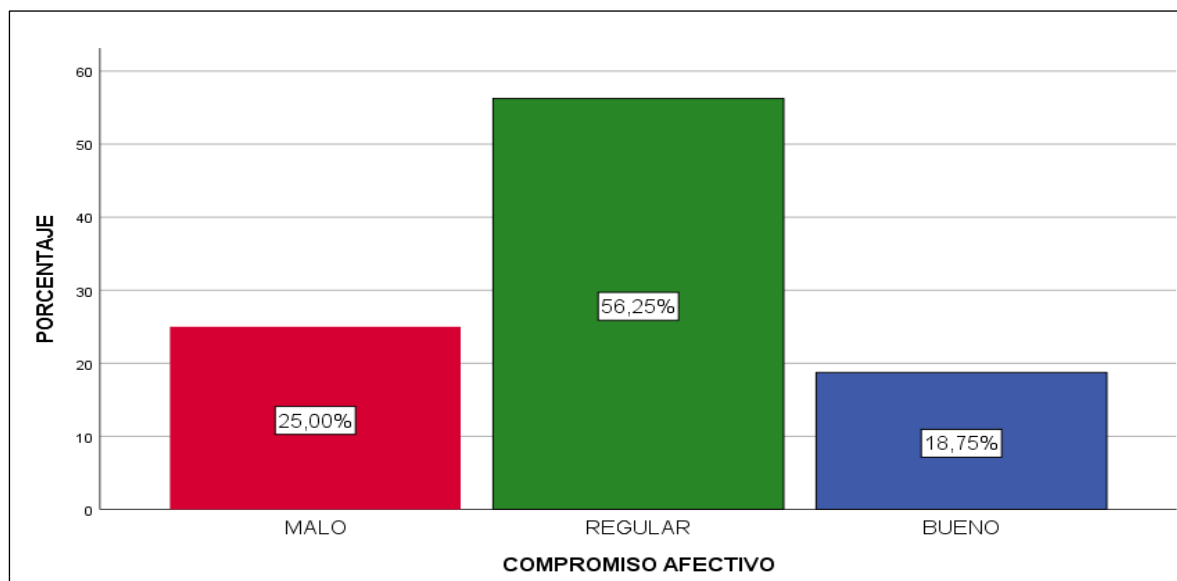
**Tabla 16**

*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	25,0
Regular	18	56,3
Bueno	6	18,8
Total	32	100,0

**Figura 6**

*Análisis porcentual de la dimensión compromiso afectivo*



En la tabla 16 y figura 6, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la dimensión compromiso afectivo, en ella se observa que 18 colaboradores que representan el 56,25% perciben que el compromiso afectivo en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera es de nivel regular, mientras que 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el compromiso afectivo es malo y finalmente, 6 colaboradores que representan el 18,75% consideran que el compromiso afectivo es bueno. Esto evidencia un problema considerando los colaboradores no desarrollan un sentimiento de apego o gratitud hacía el área de auditoría y Contraloría.

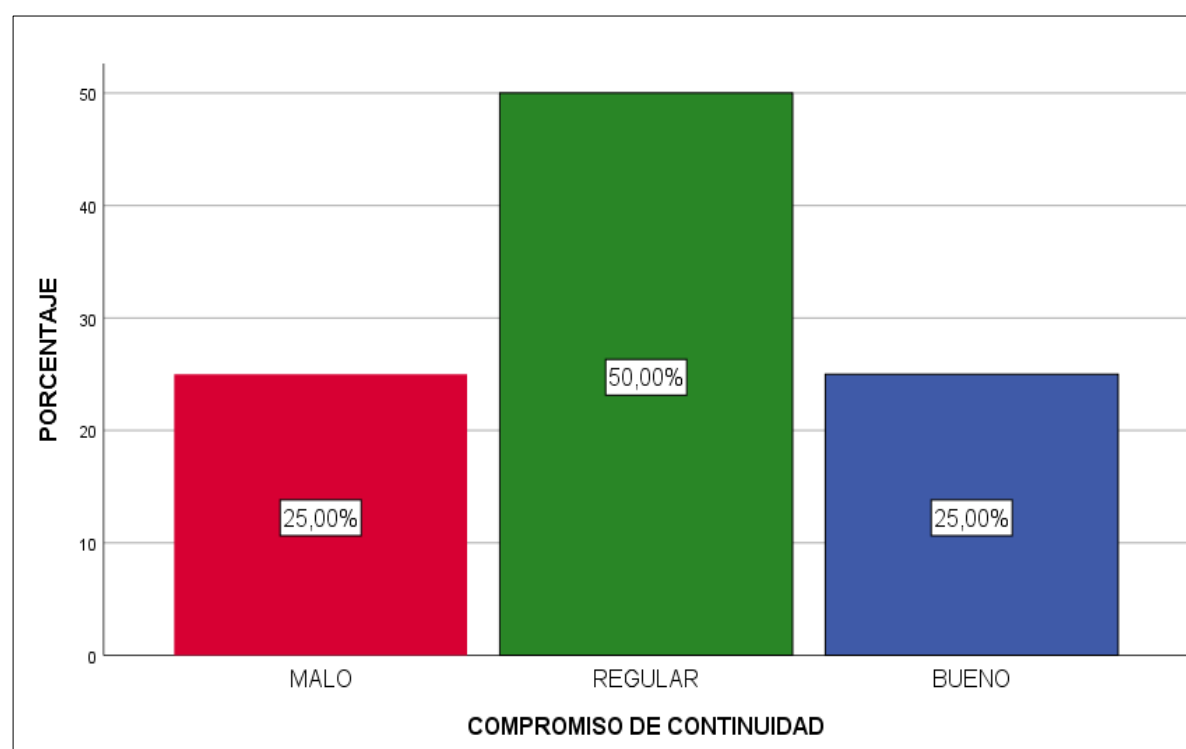
**Tabla 17**

*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	8	25,0
Regular	16	50,0
Bueno	8	25,0
Total	32	100,0

**Figura 7**

*Análisis porcentual de la dimensión compromiso de continuidad*



En la tabla 17 y figura 7, se describen los resultados descriptivos de los niveles de la dimensión compromiso de continuidad, en ella se observa que 16 colaboradores que representan el 50% perciben que el compromiso de continuidad en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera es de nivel regular, mientras que 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el compromiso de continuidad es malo y finalmente, 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el compromiso de continuidad es bueno. Esto evidencia un problema considerando los colaboradores no muestran predisposición por continuar laborando en el área o en la empresa.

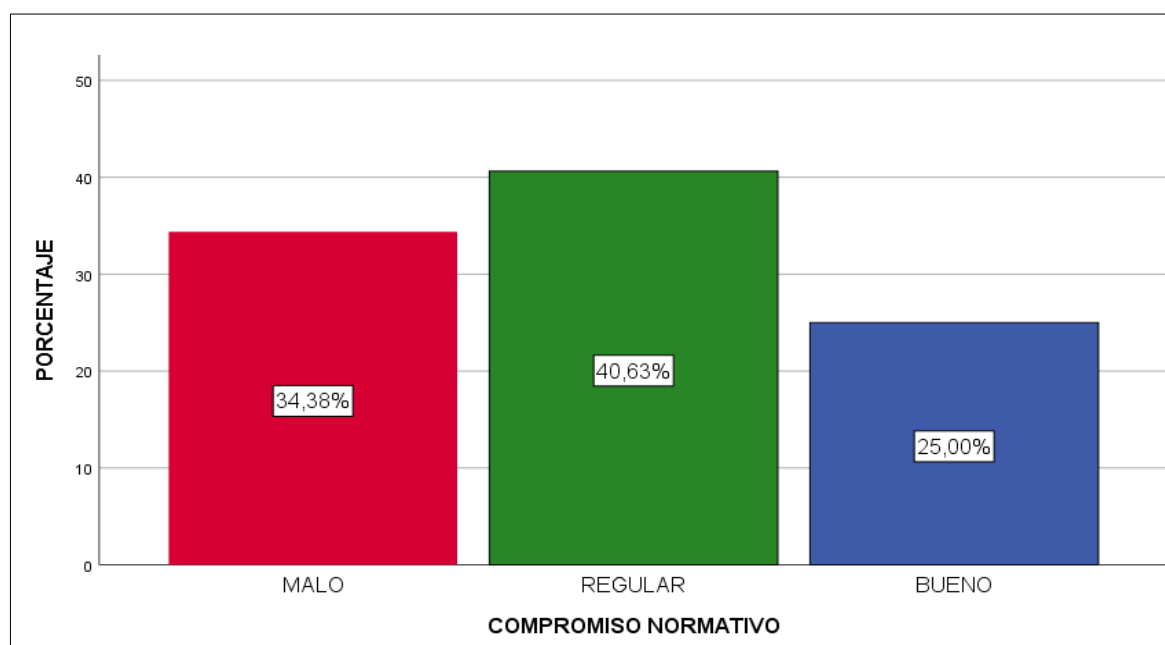
**Tabla 18**

*Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	34,4
Regular	13	40,6
Bueno	8	25,0
Total	32	100,0

**Figura 8**

*Análisis porcentual de la dimensión compromiso normativo*





En la tabla 18 y figura 8, se describen los resultados descriptivos de la dimensión compromiso normativo, en ella se observa que 13 colaboradores que representan el 40,63% perciben que el compromiso normativo es regular, mientras que 11 colaboradores que representan el 34,38% consideran que el compromiso normativo es malo y finalmente, 8 colaboradores que representan el 25% consideran que el compromiso normativo es bueno.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

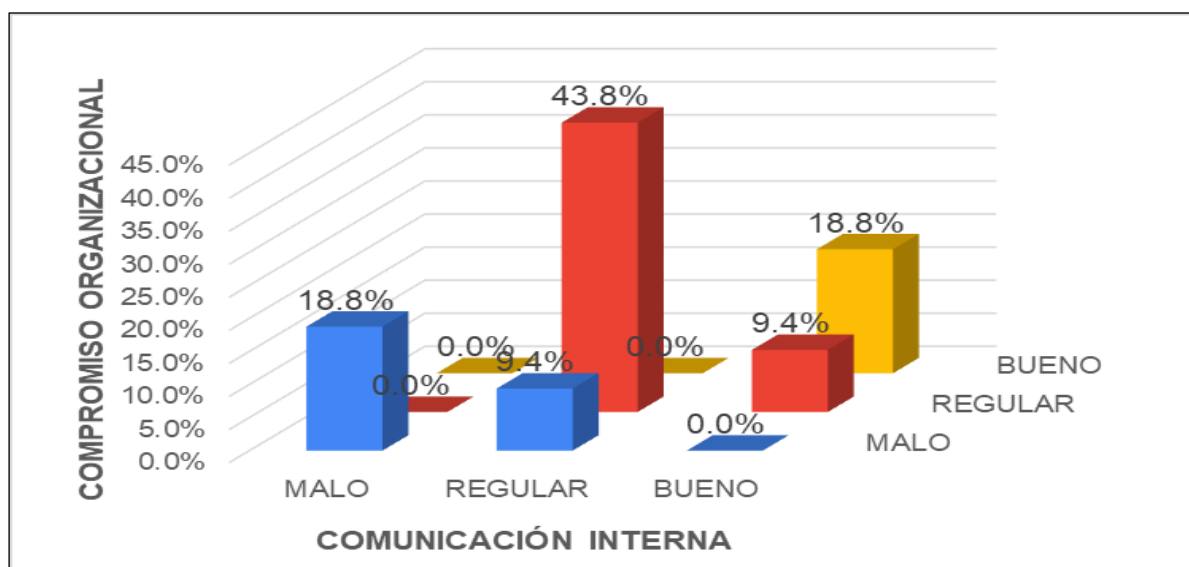
**Tabla 19**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional*

Comunicación interna	Compromiso organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	6	18.8%	3	9.4%	0	0.0%	9	28.1%
Regular	0	0.0%	14	43.8%	3	9.4%	17	53.1%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	6	18.8%	6	18.8%
Total	6	18.8%	17	53.1%	9	28.1%	32	100.0%

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional*



En la tabla 19 y figura 9 se muestran los resultados de la relación que presentan la comunicación interna y el compromiso organizacional en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja, en ella se observa que el 18,8% considera que el nivel de comunicación interna es bueno, el 53,1% considera que es regular y el 28,1% considera que es mala. Asimismo, el 28,1% considera el nivel de compromiso organizacional es bueno, el 53,1% considera que es regular y el 18,85% considera que es malo. Por otro lado, el 18,8% de los colaboradores manifiesta que las variables comunicación interna y compromiso organizacional se relacionan a un nivel malo, el 43,8% considera que las variables se relacionan a un nivel regular y el 18,85% considera que las variables se relacionan a un nivel bueno. Estos resultados indican que existe una relación positiva y directa entre las variables de estudio.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. Las variables comunicación interna y compromiso organizacional presentan una distribución normal.

H<sub>a</sub>. Las variables comunicación interna y compromiso organizacional no presentan una distribución normal.

**Tabla 20**

*Resultado de la prueba de normalidad de las variables comunicación interna y compromiso organizacional*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	,967	32	,424
Compromiso organizacional	,930	32	,138

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk evidenciados en la tabla 20 indican que los puntajes de las variables comunicación interna y compromiso

organizacional se aproximan a una distribución de contraste normal considerando que su nivel de significancia es mayor al 0.05, en el caso de la variable comunicación interna de obtuvo un nivel de significancia de 0,424 y en la variable compromiso organizacional se obtuvo un nivel de significancia de 0,138. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Asimismo, estos resultados permiten decidir que las pruebas de correlación inferenciales deben ser paramétricos, en el caso del estudio se aplicó la prueba R de Pearson.

#### 4.6. Procedimientos correlacionales

##### ***Contraste de la hipótesis general***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

H<sub>a</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

#### **Tabla 21**

*Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
	Correlación de Pearson	,717**
Comunicación interna	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

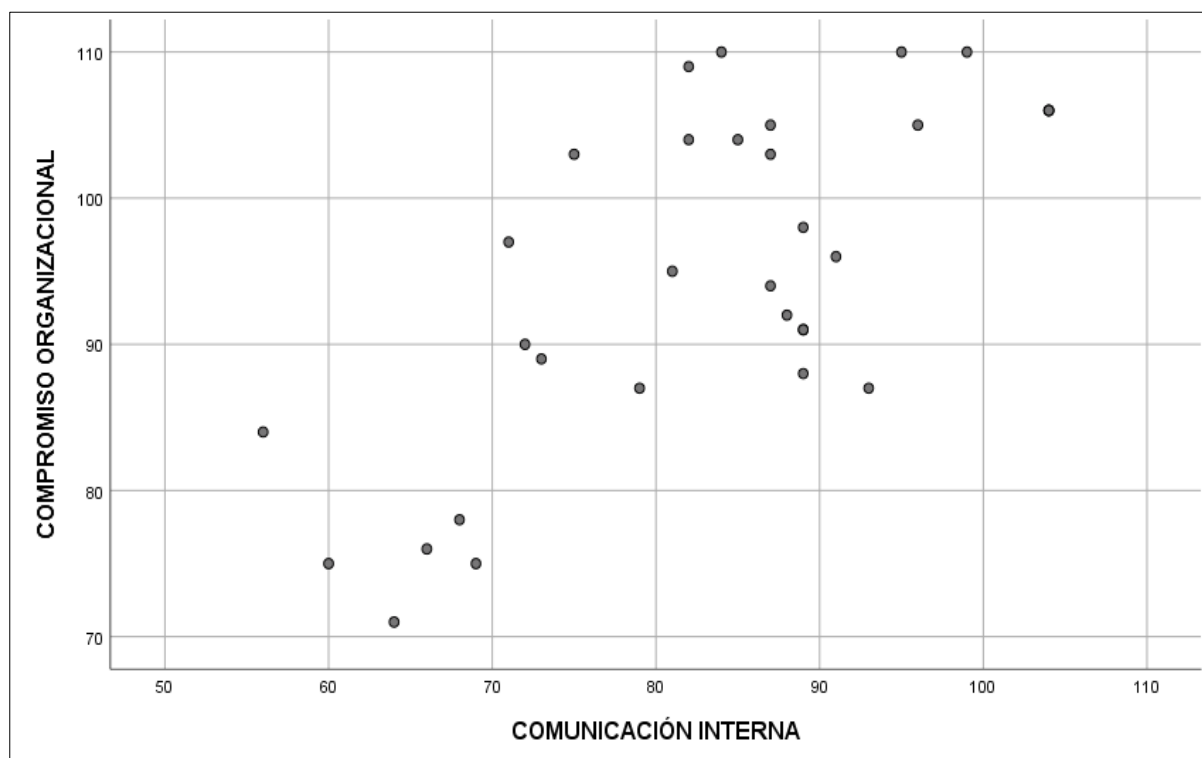
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 21, muestran los resultados de correlación que

presentan la comunicación interna y el compromiso organizacional, en ella se evidencia un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,717 indica que la comunicación interna y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel alto según la percepción de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

**Figura 10**

*Gráfico de dispersión de las variables comunicación interna y compromiso organizacional*



En la figura 10 se evidencia los resultados del gráfico de dispersión que presentan las variables comunicación interna y compromiso organizacional, dicha gráfica evidencia de las variables presentan una relación positiva y directa, entendiéndose que a mayores puntajes en la variable comunicación interna, mayores serán los puntajes en la variable compromiso organizacional.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

### **Tabla 22**

*Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
Comunicación ascendente	Correlación de Pearson	,769**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

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

Los resultados de la tabla 22, muestran los resultados de correlación que presentan la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional, en ella se evidencia un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,769 indica que la comunicación ascendente y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel alto según la percepción de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

**Tabla 23**

*Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
Comunicación descendente	Correlación de Pearson	,573**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	32

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

Los resultados de la tabla 23, muestran los resultados de correlación que presentan la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional, en ella se evidencia un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,573 indica que la comunicación descendente y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado según la percepción de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

H<sub>3</sub>. Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

**Tabla 24**

*Resultado de la prueba de correlación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
	Correlación de Pearson	,508**
Comunicación horizontal	Sig. (bilateral)	,003
	N	32

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

Los resultados de la tabla 24, muestran los resultados de correlación que presentan la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional, en ella se evidencia un nivel de significancia (bilateral) de 0,000 razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson indica un nivel de 0,508 indica que la comunicación horizontal y el compromiso organizacional se relacionan a un nivel moderado según la percepción de los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**



## 5.1 Discusiones

La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, asimismo, se dio el cumplimiento de los objetivos mediante los procesos del enfoque cuantitativo estableciendo los niveles de relación mediante el estadígrafo paramétrico R de Pearson.

El recojo de datos de las unidades muestrales se realizó con la aplicación de dos cuestionarios de recolección de datos, estos cuestionarios fueron sometidos a criterios de juicio de expertos que indicaron una valoración de aplicable, por otro lado, también presentan excelentes niveles de consistencia interna o confiabilidad desarrollados mediante el alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron de 0,930 para la prueba de comunicación interna y 0,944 para la prueba de compromiso organizacional demostrando su idoneidad para el recojo de datos de los colaboradores que conforman la muestra.

Respecto al contraste de hipótesis general los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de correlación R de Pearson demuestran que las variables comunicación interna y compromiso organizacional presentan una relación positiva alta ( $r=0.717$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ), según los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Cadena (2021) en su tesis *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato*, quien concluye que la comunicación interna y el compromiso organizacional presentan un nivel de asociación media demostrando mediante un R de Pearson de 0,470 a un nivel  $\text{sig.}<0,05$ . Asimismo, se contrasta con los resultados obtenidos por

Góngora (2020) en su tesis *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019*, quien concluye que la comunicación interna se relaciona de manera moderada con el compromiso organizacional ( $\rho=0,576$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ). Estos resultados verifican lo que indican los teóricos citados como Berceruelo (2014), quien indica que la comunicación interna efectiva desarrolla el compromiso de los colaboradores en base a un cambio positivo de las actitudes y comportamientos adecuados de las personas para el logro de las metas organizacionales, la implementación de metas, planes, programas corporativos que optimizan el desarrollo de las personas para el desarrollo de las organizaciones.

Respecto al contraste de hipótesis específica 1 los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de correlación R de Pearson demuestran que la dimensión comunicación ascendente y la variable compromiso organizacional presentan una relación positiva alta ( $r=0.769$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ), según los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Paredes (2021) en su tesis *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*, quien concluye que la comunicación ascendente se relaciona con el compromiso organizacional a un nivel positivo moderada ( $\rho=0,520$ ,  $\text{Sig.}=0,000$ ). Estos resultados confirman lo que indican los autores citados como Berceruelo (2014) quien indica que la comunicación ascendente es aquella que parte desde los niveles inferiores de la empresa hasta los niveles más alto o jerárquicos, este tipo de comunicación permite que el personal de alto nivel conozca las inquietudes o problemas que puedan desarrollarse en las áreas operativas de la empresa y una vez que estas sean escuchadas y atendidas harán que el personal se

identifique con la empresa desarrollando su nivel de compromiso con el desarrollo de la organización.

Respecto al contraste de hipótesis específica 2 los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de correlación R de Pearson demuestran que la dimensión comunicación descendente y la variable compromiso organizacional presentan una relación positiva moderada ( $r=0.573$ ; Sig.=0.000), según los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022. Dichos resultados se contrastan como los resultados obtenidos por Góngora (2020) en su tesis *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019*, quien concluye que la comunicación descendente se relaciona con el compromiso organizacional a un nivel moderado ( $\rho=0,579$ , Sig.=0.000). Estos resultados confirman lo que indican los autores citados como Berceruelo (2014) quien indica que la comunicación descendente es aquella que viene de los niveles superiores hacia los niveles inferiores de la empresa, estas informaciones generalmente están relacionadas con el desempeño de las tareas o mensaje que desean que se apliquen en las áreas más operativas, cuando estas informaciones son pertinentes y les facilita el desarrollo de las funciones de los colaboradores hacen que estos se identifiquen con los objetivos del área y la empresa.

Respecto al contraste de hipótesis específica 3 los resultados obtenidos mediante el estadígrafo de correlación R de Pearson demuestran que la dimensión comunicación horizontal y la variable compromiso organizacional presentan una relación positiva moderada ( $r=0.508$ ; Sig.=0.000), según los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Paredes (2021) en su tesis *La comunicación*

*interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020*, quien concluye que la comunicación horizontal presenta una correlación baja ( $\rho=0,325$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos como Berceruelo (2014) quienes afirman que esta comunicación se produce entre profesionales o jefaturas del mismo nivel, generalmente la información que se transmite aquí son de carácter coloquial o de información que necesitan intercambiar las áreas para un funcionamiento integrado y sistemático, estas comunicación facilita el desarrollo de las tareas, brindar información relevante, resuelve problemas relacionadas a la gestión y posibles conflictos en la empresa, este tipo de comunicación desarrollan clima laborales positivos, favorecen las relaciones interpersonales, empáticas que hacen que el personal se sienta cómodo dentro de la empresa, identificándose y comprometiéndose con el logro de los objetivos organizacionales.

La investigación tuvo como finalidad establecer la relación que presenta la comunicación interna y el compromiso organizacional de los colaboradores se desarrolla dentro de la línea de investigación del recurso humano, y se sugiere continuar con estudios que involucren ambas variables puesto que son importantes para el correcto funcionamiento de las organizaciones, al desarrollar niveles adecuados de comunicación permite tener organizaciones más eficaces; sin embargo, las futuras investigaciones relacionadas a estas variables deben desarrollarse dentro de un nivel explicativo que evidencie a profundidad las características de la comunicación que propician climas laborales positivas, relaciones empáticas, solución de problemas y evitar la generación de conflictos, haciendo que se comprometan con el desarrollo de la organización generando una ventaja competitiva dentro de mercado del rubro financiero.

## 5.2. Conclusiones

La investigación mediante sus procesos de enfoque cuantitativo llegó a resultados satisfactorios que permitieron cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

Primero. Considerando el cumplimiento del objetivo general de la investigación que indica establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, se concluye que las variables presentan una relación alta corroborándose con un resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.717 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 53,13% consideran que la comunicación interna se desarrolla en un nivel regular y el 28,13% considera que la comunicación interna en el área es mala coincidiendo con los resultados del compromiso organizacional que evidencian que el 53,13% muestran un nivel de compromiso regular y el 18,75% muestran un nivel de compromiso malo. Estos resultados indican que en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, la comunicación interna es deficiente afectando el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con el área y la financiera.

Segundo. Considerando el cumplimiento del objetivo específico 1 de la investigación que indica establecer la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación alta corroborándose con un resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.769 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 46,88% consideran que la comunicación ascendente se desarrolla en un nivel regular y el 28,13% considera que la comunicación

ascendente en el área es mala coincidiendo con los resultados del compromiso organizacional que evidencian que el 53,13% muestran un nivel de compromiso regular y el 18,75% muestran un nivel de compromiso malo. Estos resultados indican que en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, la comunicación ascendente que viene de la parte operativa hacia los jefes o niveles jerárquicos es deficiente afectando el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con el área y la financiera.

Tercero. Considerando el cumplimiento del objetivo específico 2 de la investigación que indica establecer la relación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación moderada corroborándose con un resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.573 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 53,13% consideran que la comunicación descendente se desarrolla en un nivel regular y el 25% considera que la comunicación descendente en el área es mala coincidiendo con los resultados del compromiso organizacional que evidencian que el 53,13% muestran un nivel de compromiso regular y el 18,75% muestran un nivel de compromiso malo. Estos resultados indican que en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, la comunicación descendente que se desarrolla desde los niveles más altos hacia los niveles operativos son deficientes afectando el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con el área y la financiera.

Cuarto. Considerando el cumplimiento del objetivo específico 3 de la investigación que indica establecer la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría

de la Financiera Oh, San Borja – 2022, se concluye que la dimensión y la variable presentan una relación moderada corroborándose con un resultado del estadígrafo R de Pearson de 0.508 a un nivel de significancia de 0.000. Por otro lado, los resultados descriptivos evidencian que el 56,25% consideran que la comunicación horizontal se desarrolla en un nivel regular y el 25% considera que la comunicación horizontal en el área es mala coincidiendo con los resultados del compromiso organizacional que evidencian que el 53,13% muestran un nivel de compromiso regular y el 18,75% muestran un nivel de compromiso malo. Estos resultados indican que en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, la comunicación horizontal que se desarrolla entre colaboradores de un mismo nivel o entre áreas son deficientes afectando el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con el área y la financiera.

### **5.3. Recomendaciones**

De acuerdo con la conclusión general que relaciona la comunicación interna y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, la aplicación de un plan de comunicación interna que permita fluidez en la transmisión y recepción de información, dinamismo, interacción y una permanente comunicación entre jefes - colaboradores, colaboradores - jefes y entre los propios colaboradores con la finalidad que se identifiquen y se comprometan con el área y la financiera. Las actividades por desarrollar son las siguientes:

- Sensibilizar a todos los jefes y colaboradores de área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022 con la finalidad de comunicar el plan de comunicación interna.

- Capacitar a colaboradores y jefes en temas relacionados a las actitudes y habilidades comunicacionales que les permita comprometerse con el área.
- Fomentar conversatorios entre todo el personal y jefes con la finalidad que estos escuchen los pormenores y dificultades que puedan tener.
- Integrar la comunicación interna como parte de una política del área de del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera.
- Comprometer a los colaboradores con los objetivos del área para que la comunicaicon sea fluida.

De acuerdo con la conclusión específica 1 que relaciona la comunicación ascendente y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, la aplicación de estrategias que les permite escuchar a los colaboradores ser escuchados por el jefe del área como el buzón de sugerencias, la aplicación de un cuestionario de satisfacción y desarrollar actitudes de empatía con los colaboradores para que sientan la confianza de comunicarse con los jefes con la finalidad que los colaboradores se sientas más comprometidos con el área. Las actividades por desarrollar son las siguientes:

- Implementar el buzón de sugerencias en el área de Auditoría y Contraloría de la Financiera con la finalidad que todos los colaboradores pueden manifestarse quizás de forma anónima las inquietudes que tiene en relación con su trabajo.
- Aplicar un cuestionario anónimo de satisfacción de los colaboradores, anónimo pues la finalidad no es evaluar sino conocer los problemas e inquietudes que puedan tener estos en el área de trabajo.
- Implementar un mapa de empatía que genere confianza a los colaboradores y se sientan predispuestos a comunicarse con el jefe del área.



De acuerdo con la conclusión específica 2 que relaciona la comunicación descendente y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, aplicar sus cualidades de líder transformacional, pues la comunicación descendente depende de las habilidades blandas del jefe, como la confianza que pueda impartir en los colaboradores, la motivación que pueda desarrollar en ellos, preocuparse por su desarrollo personal y profesional y siendo un ejemplo para los colaboradores, en ese sentido el jefe debe preocuparse por fomentar la confianza entre los jefes y los colaboradores para que estos se sientan cómodos y se comprometan con los objetivos del área. Las actividades por desarrollar son las siguientes:

- Buscar o propiciar espacios que permitan a los colaboradores interactuar con los jefes con la finalidad de generar confianza entre todos los miembros del área de la financiera.
- Promover conversatorios virtuales entre jefes y colaboradores relacionados a la comunicación empática.
- Implementar canales de comunicación fáciles y dinámicos, lo que permitirá una mayor interacción entre trabajadores administrativos.
- Preocuparse por las necesidades e inquietudes de los colaboradores que haga que estos se sientan cómodos y se sientan importantes para el área de auditoría y contraloría.

De acuerdo con la conclusión específica 3 que relaciona la comunicación horizontal y el compromiso organizacional, se recomienda al jefe del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022, impulsar el desarrollo de habilidades interpersonales como la inteligencia emocional que ayuden a eliminar las barreras comunicativas, asimismo, se debe fomentar actitudes empáticas y el trabajo

en equipo con la finalidad que los colaboradores se comprometan con los objetivos del área. Las actividades por desarrollar son las siguientes:

- Fomentar el trato empático entre todo el personal que permita a las personas ponerse en el lugar del otro para entender sus cualidades y limitaciones.
- Apoyar a los compañeros a superar las dificultades o limitaciones que puedan tener el desarrollo de sus funciones.
- Fomentar el desarrollo de una comunicación clara que tenga mejor flujo de información entre los colaboradores.
- Desarrollar el trabajo en equipo que facilite el intercambio de información para el cumplimiento de los objetivos del área.
- Eliminar las barreras administrativas que hacen que la información no sea pertinente para la solución de problemas.

## **REFERENCIAS**

Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Utmach.

Arizcuren, A. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Feaps.

Asociación Española de Economía Digital (2020, enero). La digitalización se consolida; ¿qué depara entonces 2020? *Adigital*. <https://blog.adigital.org/la-digitalizaci%C3%B3n-se-consolida-qu%C3%A9-depara-entonces-2020-3f8a5d4359f4>

Asociación Peruana de Comunicación Interna. (2016, mayo). *Retos y tendencias en comunicación interna*. APCI. <https://comunicacioninterna.pe/retos-y-tendencias-en-comunicacion-interna/>

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2019, abril). *Información complementaria para los expertos del mecanismo de seguimiento a la implementación de la convención interamericana contra la corrupción*. Mesicic. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_per\\_inf\\_com\\_servir.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_inf_com_servir.pdf)

Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa claves y desafíos*. Edipe.

Berceruelo, B. (2014). *Comunicación interna en la empresa: claves y desafíos*. Wolters Kluwer.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª. ed.). Pearson Educación.

Bustinduy, L. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. UOC.

BW comunicación interna (2021, julio). *Diagnostico CI 2021*. Wp Content. <https://bwcomunicacion.com/efecto-covid-con-la-pandemia-el-82-de-las-empresas-sumo-plataformas-colaborativas-bots-y-podcast/>

Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una cooperativa de transporte público de Ambato* [Tesis de

- pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Pucesa. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>
- Casas, A. y Roca, J. (2016). Diagnóstico de la comunicación interna y la participación en sistemas de gestión de la calidad en dos entidades del sector público colombiano. *Revista Signos*, 8(2), 39-63. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726360.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu*, 2(1), 77-83. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008)
- Consultora Internal communication (2021, abril). *Encuesta de comunicación interna Iberoamericana 2021*. Both People Comms. <https://www.weareboth.com/descarga-los-resultados-de-la-encuesta-de-comunicacion-interna-iberoamerica-2021/>
- Crespo, I., Nicolini, C. y Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la administración pública española: Claves para innovar*. INAP.
- Góngora, N. (2020). *Comunicación interna y compromiso organizacional de los docentes del centro de educación básica alternativa República de Bolivia, Villa El Salvador, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43436>
- Gonzales, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del compromiso organizacional. *Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*, 1(84), 89-103.

<https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125406/1995%20Gonz%E1lez%20y%20Ant%F3n.pdf?sequence=1>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning.

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Laurenti, V. (2017). *Gestión de la comunicación interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja* [Tesis de pregrado, Universidad Siglo 21]. Repositorio Institucional Uesiglo21. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13114/laurenti%20veronica%20antonella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ludeña, G., Gamarra, L. y Gonzales, F. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-districto Santiago de Surco, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle – La Cantuta]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5619/Comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20compromiso%20organizacional.pdf?sequence=5>

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z?via%3Dihub>

Monterroso, M. (2018) *Comunicación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].

Repositorio

Institucional

Cunoc.

<http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/cf6b74408ec60ab1c3aba26a660abb223d39aae5.pdf>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13ª ed.). McGraw-Hill.

Novoa, M., Vergara, J., Paredes, M. y Granja, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>

Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Paredes, E. (2021). *La comunicación interna y el compromiso institucional en la gerencia de desarrollo humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4415>

Rivera, L. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos* [Tesis de pregrado, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1047>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson educación.

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración* (6ª ed.). Pearson.

Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.

Zúñiga, S. (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* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].

Repositorio

Institucional

UPT.

<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1357>



# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Comunicación interna y compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh,  
San Borja - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?  <b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación	<b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.  <b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la comunicación	<b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.  <b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la	<b>Variable 1: Comunicación interna</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Comunicación ascendente	- Fluidez comunicativa - Respuesta inmediata - Trato adecuado	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno [93; 104) Regular [73; 93)
Comunicación descendente	- Análisis de información - Políticas y procedimientos - Retroalimentación	4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [56; 73)			

<p>ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?</p>	<p>ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.</p>	<p>comunicación ascendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.</p>	<p>Comunicación horizontal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medios de comunicación</li> <li>- Comunicación entre áreas de trabajo</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> </ul>		
<b>Variable 2: Compromiso organizacional</b>						
<p>¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.</p>	<p>Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>
<p>¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y el compromiso</p>	<p>Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso</p>	<p>Existe relación significativa entre la</p>	<p>Compromiso afectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación con la empresa.</li> <li>- Involucramiento laboral</li> <li>- Sentido de pertenencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Indiferente</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>	<p>Bueno [104; 110)</p> <p>Regular [86; 104)</p> <p>Malo [71; 86)</p>
			<p>Compromiso de continuidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de alternativas</li> <li>- Inversiones en la organización</li> <li>- Sentido de permanencia</li> </ul>		

organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022?	organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.	comunicación horizontal y el compromiso organizacional en los colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad empresarial</li> <li>- Cumplimiento de normas.</li> <li>- Sentido de obligación</li> </ul>		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>		<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadísticas utilizadas</b>	
<b>Tipo</b> Aplicada. <b>Diseño</b> No experimental <b>Nivel</b> Correlacional.	<b>Población</b> 32 colaboradores del área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022 <b>Muestra</b> La investigación no considera una muestra		<b>Variable 1.</b> Comunicación interna <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de comunicación interna <b>Variable 2.</b> Compromiso organizacional <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de compromiso organizacional		<b>Estadísticos descriptivos</b> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos. <b>Estadística inferencial</b> - R de Pearson	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

**Instrucciones.** El presente cuestionario posee proposiciones cortas, las cuales hacen posible tener una representación de tu percepción de la comunicación que se realiza en la empresa. Por ello debes marcar con la mayor seriedad los ítems que presentamos a continuación, donde tus respuestas serán de carácter confidencial.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>						
1	El jefe mantiene un trato amable con el personal.	1	2	3	4	5
2	Las consultas realizadas a su jefe inmediato son respondidas de forma amable.	1	2	3	4	5
3	La información que necesitas del jefe se realiza con el mayor de los respetos.	1	2	3	4	5
4	Considera que existe una comunicación fluida con el jefe inmediato.	1	2	3	4	5
5	Las preguntas realizadas al jefe siempre son respondidas de forma adecuada y oportuna.	1	2	3	4	5
6	Con que frecuencia el jefe se comunica con el personal.	1	2	3	4	5
7	El considera importante la opinión del personal.	1	2	3	4	5
8	El jefe inmediato esta presto a escuchar al personal de cualquier nivel.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>						
9	La información que necesita brindar	1	2	3	4	5
10	La información brindada por su jefe se realiza con el mayor de los respetos.	1	2	3	4	5
11	Recibe información en la empresa hacer que te sientas comprometido con la empresa.	1	2	3	4	5
12	El jefe brinda información clara y entendible	1	2	3	4	5
13	La delegación de responsabilidades se les indica de manera oportuna y adecuada.	1	2	3	4	5
14	En caso haya procedimientos nuevos el jefe se preocupa por	1	2	3	4	5

	capacitarte o informarte.					
15	El jefe siempre es atento a tus necesidades para un mejor desempeño laboral.	1	2	3	4	5
16	Las informaciones que recibe son las adecuadas para mejora los productos de su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>						
17	Considera que tiene un buen grupo de compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
18	Tus compañeros siempre están prestos a resolver tus dudas.	1	2	3	4	5
19	La integración de alguna persona nueva al grupo de trabajo es ameno y rápido.	1	2	3	4	5
20	La comunicación entre compañeros es por los medios oficiales como correo institucional.	1	2	3	4	5
21	Existe un buen ambiente en el área producto de una buena comunicación con los compañeros.	1	2	3	4	5
22	Los compañeros aceptan fácilmente las recomendaciones a tu trabajo.	1	2	3	4	5



19	Consideras que estarías incumpliendo las normas de la empresa si consideras irte.	1	2	3	4	5
20	Consideras que la empresa cumple con los trabajadores de acuerdo con la ley.	1	2	3	4	5
21	Consideras que las normas de la empresa son las adecuadas para poder cumplirlas.	1	2	3	4	5
22	Tienes en claro los procesos para dejar de tener el vinculo laboral con la empresa.	1	2	3	4	5



### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos.

#### Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ x ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: COMUNICACIÓN INTERNA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: \_\_\_\_\_ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [ x ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento:** COMUNICACIÓN INTERNA

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ X ] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez Validador:** Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

**DNI:** 04641381

**Especialidad del validador:** Temático [ X ] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS**

**Validación del instrumento:** COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable** [ X ] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez Validador:** Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

**DNI:** 04641381

**Especialidad del validador:** Temático [ X ] Metodológico [ ] Estadístico [ ]

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS**

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
**COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE AUDITORÍA Y CONTRALORÍA DE LA FINANCIERA OH, SAN BORJA - 2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**  
JONATHAN GIANFRANCO ARCE CASTILLO  
ORCID: 0000-0002-7729-9368

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity index of **18%**. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2%
4	issuu.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es	1%

At the bottom of the window, the status bar indicates 'Página: 1 de 103', 'Número de palabras: 18429', and 'Versión solo texto del informe'. The system tray shows a temperature of 19°C, weather as 'Nublado', and the date/time as 11:14 on 11/11/2022.

**Anexo 5. Constancia que acredita la realización de la investigación en el  
área de Auditoría y Contraloría de la Financiera Oh, San Borja – 2022.**

**Financieraöh!**

Lima, 11 de Julio del 2022

**Señores**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr, Jonathan Gianfranco Arce Castillo identificado con DNI 70294978 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "COMUNICACIÓN INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE AUDITORIA Y CONTRALORIA DE FINANCIERA OH, SAN BORJA - 2022"

Estas actividades fueron realizadas los días (lunes 27 de Junio al viernes 1 de Julio del año 2022) en la Av. Aviación 2405 en el distrito de San Borja, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa FINANCIERA OH!

El Sr. Jonathan Gianfranco Arce Castillo contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores de la empresa, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente



Carolina Campo Loayza  
Oficial de Conducta de Mercado

**Financieraöh!**

## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1. Comunicación interna

N°	BASE DE DATOS DE COMUNICACIÓN INTERNA																					
	VARO 0001	VARO 0002	VARO 0003	VARO 0004	VARO 0005	VARO 0006	VARO 0007	VARO 0008	VARO 0009	VARO 0010	VARO 0011	VARO 0012	VARO 0013	VARO 0014	VARO 0015	VARO 0016	VARO 0017	VARO 0018	VARO 0019	VARO 0020	VARO 0021	VARO 0022
1	3	3	5	3	3	4	4	4	2	4	1	2	3	1	3	5	2	5	1	3	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	1	5	5	5
3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	4	5	2	5	2	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	2	5	3	5	4	2	2	4
6	3	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	3	4	3
7	5	2	5	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	4	2	5	1	5	5	3
8	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	1	5	4	3
9	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	4
10	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5
11	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	3	4	5	5	4	1	5	5	5
13	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
14	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
15	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	5	1	5	4	3
16	4	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4
17	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	2	5	4	4
18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	5	4	5	2	5	5	5
19	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	2	4	5	3
20	3	2	4	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	4	3	5	2	4	4	5
21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
22	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	2	5	4	3
23	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	5	4	2
24	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	1	4	4	4
26	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
27	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	5	4	3
28	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4
29	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	2	5	4	4
30	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
31	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	1	5	4	3
32	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	2	3	3	4

## Variable 2. Compromiso organizacional

N°	BASE DE DATOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL																					
	VARO 1	VARO 2	VARO 3	VARO 4	VARO 5	VARO 6	VARO 7	VARO 8	VARO 9	VARO 10	VARO 11	VARO 12	VARO 13	VARO 14	VARO 15	VARO 16	VARO 17	VARO 18	VARO 19	VARO 20	VARO 21	VARO 22
1	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3
8	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
11	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
12	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	1	3	4	4	4	5	5	5	4
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5
17	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
20	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	1	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	2	4	3	5	4	4	5	5	4	5	1	3	4	4	4	5	5	5	4
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5
30	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
32	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5