

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la
compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, año 2022**

Área de investigación:
Comunicación, cultura, sociedad y organizaciones

Autor:

Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth

Jurado Evaluador:

Presidente: Celi Arévalo, Karla

Secretario: Casusol Morales, David

Vocal: Loo Jave, Ana Cecilia

Asesor:

Dra. Herbias Figueroa, Margot Isabel

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

Trujillo, Perú 2024

Fecha de Sustentación: 06/12/2024

Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, año 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %

INDICE DE SIMILITUD

7 %

FUENTES DE INTERNET

4 %

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4 %

2

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

3

es.scribd.com

Fuente de Internet

1 %

4

www.gestion.org

Fuente de Internet

1 %

5

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

6

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

Myangul Kurbisat

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Margot Isabel Herbias Figueroa, docente del Programa de Estudio o de Postgrado, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de Investigación titulada "Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, año 2022", autor Roxana Lizbeth Mendez Vasquez, dejo constancia de lo siguiente:

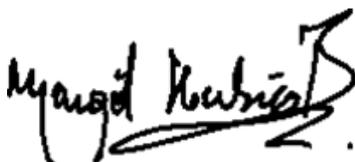
- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 7%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 27 de noviembre del 2024
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 27 de noviembre del 2024

Herbias Figueroa Margot Isabel
DNI: 17882388
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

Mendez Vasquez Roxana Lizbeth
DNI: 71914046

FIRMA



FIRMA:



Dedicatoria

Este trabajo de investigación está inspirado y dedicado primero a Dios, quien supo guiarme y encaminarme en los momentos más delicados y fuertes que se presentaron en el camino de la realización del proyecto.

Finalmente, a mis padres, hermanas y Lotto, motor y motivo para ser mejor cada día y ser una profesional completa, gracias por su paciencia, amor, comprensión y consejos. La vocación es un privilegio que pocos pueden sentir, así que también va dedicado a nuestros hermanos de fuego, que pertenecemos a un mundo tórrido, pero placentero.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, año 2022. Así mismo, esta investigación es de tipo básica de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, con una población conformada por 50 bomberos activos de la compañía Salvadora Trujillo N° 26. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, Al aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo como resultado ($p=0.810$) con un nivel de significancia ($\alpha= 0.002$), que es menor a 0.05; lo cual indica una relación directa y significativa entre estas dos variables. Concluyendo que la comunicación interna tiene relación directa y significativa con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Palabra Clave: Comunicación interna, compromiso, entidades públicas.

Abstract

This research aims to determine the relationship between internal communication and the commitment of personnel in the Salvadora Trujillo Fire Company No. 26, year 2022. Likewise, this research is of an applied type with a non-experimental design, cross-sectional and correlational, with a population consisting of 50 active firefighters from the Salvadora Trujillo Company No. 26. As data collection techniques, surveys were used, and the instrument was a questionnaire. The results showed that the Spearman correlation coefficient ($p=0.810$) with a significance level ($\alpha= 0.002$), which is less than 0.05, indicates a direct and significant relationship between these two variables. Concluding that internal communication has a direct and significant relationship with the commitment of the personnel in the Salvadora Trujillo Fire Company No. 26, 2022.

Key Words: Internal Communication, commitment, relationship, company, firefighters

Tabla de contenidos

Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema de investigación	1
1.2. Objetivos	3
1.3. Justificación del estudio	4
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco teórico	11
2.3. Marco conceptual	16
2.4. Sistema de hipótesis	22
2.5. Tipo y nivel de investigación	22
2.6. Población y muestra de estudio	23
2.7. Diseño de contrastación	24
2.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
2.9. Procesamiento y análisis de datos	25
III. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	26
3.1. Análisis e interpretación de datos	26
3.2. Docimasia de hipótesis	31
IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de compromiso.....	26
Tabla 2 Nivel de compromiso afectivo.....	27
Tabla 3 Nivel de compromiso continuo	27
Tabla 4 Nivel de compromiso normativo	27
Tabla 5 Nivel de comunicación interna.....	28
Tabla 6 Nivel de comunicación interna ascendente.....	28
Tabla 7 Nivel de comunicación interna descendente.....	28
Tabla 8 Nivel de comunicación interna horizontal	29
Tabla 9 Comunicación descendente y el compromiso	29
Tabla 10 Comunicación ascendente y el compromiso	30
Tabla 11 Comunicación horizontal y el compromiso.....	30
Tabla 12 Prueba de normalidad	31
Tabla 13 Comunicación interna y el compromiso.....	31

I. INTRODUCCIÓN

1.1. El problema de investigación

Actualmente, los cambios generados en las instituciones sin fines de lucro han suscitado preocupación debido a las decisiones estratégicas que pueden mejorar estas organizaciones (Córdor, 2023). En este contexto, la comunicación interna en estas entidades ha desempeñado un papel crucial.

Tanto la comunicación interna como la externa se interrelacionan para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La interconexión efectiva entre ambas formas de comunicación no solo facilita la alineación de esfuerzos y recursos, sino que también fortalece la cohesión interna y la imagen externa, contribuyendo así al éxito global de la organización (Men y Yue, 2019).

La comunicación interna abarca los flujos horizontal, descendente y ascendente, esenciales para el funcionamiento organizacional. El flujo horizontal desempeña un rol primordial al fomentar la colaboración entre iguales, facilitando la coordinación, el intercambio de información y el trabajo en equipo. Por su parte, el flujo descendente permite que las directrices de los líderes lleguen a los efectivos, mientras que el flujo ascendente posibilita que las inquietudes y sugerencias de los miembros sean comunicadas a los niveles superiores, promoviendo una retroalimentación efectiva (Ancín y Espinoza, 2017).

A nivel internacional, estudios recientes de Capriotti y Zeler (2020) revelan que más del 35% de las empresas latinoamericanas no cuentan con un área especializada en mejorar la comunicación interna, y solo un 15% se enfoca en que el área de recursos humanos dirija este proceso.

Según Apolo et al. (2017), las organizaciones sin fines de lucro en Colombia han experimentado un declive con el tiempo, lo que ha generado disconformidad entre sus miembros, molestias e incluso la separación de grupos. Subrayan que una comunicación interna consistente, especialmente en el flujo horizontal, es crucial para mejorar los objetivos y fortalecer la cohesión entre los integrantes. Por otro lado, Brito et al. (2020) menciona que la compañía de bomberos de México ha enfrentado

problemas debido a una falta de coordinación horizontal en su comunicación interna, lo cual ha afectado gravemente la capacitación y cooperación entre efectivos. Estos ejemplos destacan la importancia de una comunicación interna fluida para el éxito y cohesión de cualquier organización, ya sea sin fines de lucro o de servicio público.

A nivel nacional, la Resolución Ministerial 128-2000-PCM, emitida el 3 de septiembre del año 2000, aprobó el Reglamento Interno de Funciones (RIF) del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Este documento unificado define las funciones, la estructura básica de la institución, el organigrama, las relaciones y otros aspectos fundamentales, con el objetivo de contribuir a una mejor organización dentro de la institución. Sin embargo, la falta de una comunicación horizontal efectiva, junto con deficiencias en los flujos descendente y ascendente, ha generado conflictos internos, debilitando la cohesión y reduciendo la eficiencia en las actividades dentro de dichas organizaciones empresariales.

En la provincia de Trujillo, especialmente en el distrito del mismo nombre, la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 enfrenta serias carencias que reflejan un problema social significativo. A pesar de ser la compañía más antigua de la región La Libertad y de recibir un financiamiento mínimo para cubrir gastos esenciales como alimentación, combustible y equipos, no ha logrado desarrollarse en consonancia con las necesidades de la población. Esta situación se debe, en gran parte, a una falta de comunicación interna horizontal efectivo, combinada con la insuficiencia de recursos adecuados y una gestión limitada, lo cual ha afectado negativamente el compromiso organizacional. Según Castro y Díaz (2019), la carencia de flujos horizontales eficientes entre efectivos ha obstaculizado la cooperación y motivación, reflejándose en un 70% de efectivos con niveles de motivación "regulares" o "malos".

El comandante de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 ha identificado diversos problemas en los flujos de comunicación interna: deficiencias en la colaboración entre compañeros (horizontal), directrices confusas (descendente) y limitada retroalimentación (ascendente). En este sentido, el objetivo de esta

investigación es proponer soluciones eficaces que fortalezcan principalmente el flujo horizontal, optimizando la coordinación entre efectivos y mejorando tanto la eficiencia operativa como el compromiso de sus miembros, promoviendo un entorno más cohesionado y eficiente.

Abordar estas deficiencias es crucial para garantizar un servicio más efectivo y seguro, ya que un flujo horizontal bien estructurado influye directamente en la capacidad de respuesta ante emergencias y la motivación de los efectivos, quienes son el pilar fundamental de la compañía.

Enunciado del Problema:

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos de la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N°26, Año 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, Año 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el nivel de compromiso de los efectivos de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022.
- b) Determinar el nivel de comunicación interna en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 en el año 2022.
- c) Analizar la correlación entre la comunicación descendente y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26.
- d) Analizar la correlación entre la comunicación ascendente y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

- e) Analizar la correlación entre la comunicación horizontal y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

1.3. Justificación del estudio

Teórica

La investigación se apoya en teorías como la Teoría de la Comunicación Organizacional de Robbins y Judge (2013), la Teoría del Compromiso de Meyer y Allen (1991) y la Teoría de la Comunicación Estratégica de Massoni (2018), que explican cómo una comunicación interna clara y estratégica fortalece el compromiso organizacional. Mientras Robbins y Judge resaltan la importancia de la cohesión, Meyer y Allen destacan el vínculo afectivo y normativo que motiva a los empleados, y Massoni enfatiza la planificación comunicativa para facilitar cambios organizacionales. En la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, la falta de una comunicación eficaz ha debilitado la motivación y coordinación del equipo, afectando el desempeño operativo. Estas teorías ofrecen un enfoque integral para comprender cómo mejorar la comunicación interna y el compromiso en la compañía.

Práctica

La presente investigación permitió conocer la relación entre la comunicación interna y su impacto en el compromiso, identificando deficiencias y fortalezas de los efectivos, que podrán diseñar e implementar estrategias de comunicación que promuevan una mayor cohesión y motivación entre los bomberos. Esto no solo mejorará el ambiente laboral, sino que también incrementará la capacidad de respuesta y la calidad del servicio prestado a la comunidad, contribuyendo a la eficiencia operativa de la compañía.

Metodológica

Dado que la comunicación interna es un factor clave para la cohesión y el funcionamiento eficiente de cualquier organización, se empleará un enfoque cuantitativo mediante encuestas estructuradas para recopilar datos de los bomberos, permitiendo medir de manera objetiva las percepciones sobre la calidad de la comunicación y su

compromiso organizacional. Además, este enfoque metodológico permitió identificar patrones y relaciones estadísticamente significativas que pueden informar estrategias de mejora en la gestión interna de la compañía.

Social

La investigación permite contribuir al bienestar y al desarrollo de la comunidad local. Al mejorar la comunicación interna y el compromiso de los efectivos, la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 podrá ofrecer servicios más efectivos y eficientes, lo que se traduce en una mejor respuesta a emergencias y una mayor protección para la población. Además, fortalecer el compromiso de los bomberos fomenta un entorno de trabajo más saludable y motivado, lo que repercute positivamente en la moral y en la calidad de vida de los miembros de la compañía, por ende, en la comunidad que ellos sirven.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

Internacional

Huaracha (2019) en su tesis titulada “Gestión de la comunicación interna: una propuesta estratégica”, el autor utiliza en la investigación un enfoque cuantitativo y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Esta tesis tiene como objetivo determinar la importancia del modelo de gestión y administración de comunicaciones. El autor llega a las siguientes conclusiones:

- El modelo de gestión y administración de comunicaciones tiene importancia directa para la mejora significativa en las organizaciones tanto privadas como públicas.
- El factor determinante para un modelo de gestión y administración está basado en la comunicación interna y en los procedimientos bien estructurados en cuando a las funciones de la organización.

Destaca que una comunicación interna ineficiente genera conflictos y reduce el desempeño organizacional. Esto demuestra que mejorar la gestión comunicativa en la Compañía de Bomberos es esencial para incrementar el compromiso de los efectivos.

Rivera et al. (2018), en su tesis titulada “La comunicación herramientas de gestión organizacional”, el autor utiliza en la investigación un enfoque cuantitativo, donde adopta la información recopilada a través de un cuestionario realizado a los miembros de la organización. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación de una política comunicativa en las organizaciones sin fines de lucro. Esta tesis tiene como conclusiones:

- Se concluye que una organización sin fines de lucro tiene miembros los cuales están más predispuestos apoyar para el crecimiento del impacto, a pesar de no tener una remuneración, tienen un objetivo por el bien común.
- Se concluye también que hay características intrínsecas en cada miembro de la organización y es importante conocer la opinión de cada uno para poder implementar una política comunicativa que beneficie a todos.

Resalta la importancia de conocer las características de los miembros para

mejorar la efectividad comunicativa. Indica que la falta de esta comprensión en la compañía de bomberos genera descontento y baja cohesión organizacional.

Velasco (2017), en su tesis titulada “Manejo y gestión comunicacional para el fortalecimiento de la imagen de la iglesia Centro de Adoración Cristiana en el Valle de los Chillos”, el autor utiliza en la investigación un enfoque cualitativo, donde recopila información de diferentes artículos científicos y tesis; utilizando el análisis documental como único instrumento. Esta tesis tiene como conclusiones:

- Se concluye que la comunicación es uno de los factores con mayor importancia para el desarrollo del ser humano y la sociedad.
- Se concluye que la comunicación permite de manera eficiente llegar a cumplir con sus objetivos y metas internas y externas.

Señala que una comunicación fluida fortalece la integración y el trabajo en equipo. En la Compañía de Bomberos, sugiere que una mejor comunicación interna podría evitar conflictos y mejorar el desempeño operativo.

Silva (2018), en su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017”, donde el autor señala como objetivo el determinar la relación de la comunicación interna y el compromiso. Esta tesis utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos y la guía de observación directa, así mismo el autor concluye lo siguiente:

- El autor concluye que es crucial implementar una planificación sólida basada en la mejora continua, específicamente fortaleciendo un plan fundamentado en el ciclo Deming. Este enfoque, conocido como PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), se aplicará para analizar, ejecutar y consolidar mejoras significativas en la comunicación interna.

Evidencia que una estructura comunicativa basada en el ciclo de mejora continua (PDCA) incrementa el compromiso. Esto sugiere que implementar una estrategia similar en la compañía fortalecería el vínculo de los efectivos con la organización.

Nacional

Álvarez (2021), en su tesis titulada “Comunicación interna y el compromiso del personal administrativo del instituto nacional de Oftalmología”, el autor señala el objetivo el determinar la relación de la comunicación interna y el compromiso laboral, adoptando una investigación de tipo cuantitativa que solo busca describir en base a la información encontrada. La tesis presenta las siguientes conclusiones:

- El autor concluye que la institución no conoce la misión, visión, ni posee valores compartidos, por lo que es indispensable que toda institución maneje un plan estratégico de gestión.
- Se concluye también que la comunicación interna tiene una relación directa en base a la mejora para la organización sin fines de lucro de Perú.

Concluye que una comunicación interna efectiva fomenta el sentido de pertenencia. Se aplica al contexto de la compañía de bomberos al mostrar que un mejor alineamiento con los objetivos organizacionales aumentaría el compromiso.

Ludeña et al. (2021), en su tesis titulada “Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas-Distrito Santiago de Surco, 2019”, el autor utiliza en la investigación un enfoque cuantitativo, donde adopta la información recopilada a través de un cuestionario y una ficha para análisis documentario. Esta investigación tiene como objetivo principal Establecer el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y compromiso organizacional del Personal Civil de la Fuerza Aérea del Perú. Área Las Palmas - Distrito Santiago de Surco, 2019. Esta tesis tiene como conclusiones:

- El autor concluye que existe una relación directa y significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional del Personal Civil de la Fuerza Aérea del Perú.
- Se concluye también que la comunicación interna y el compromiso organizacional son variables fundamentales que su fortalecimiento permitirá mejorar los planes estratégicos y funciones de los efectivos de la institución.

Señala que la comunicación bidireccional fortalece el compromiso y satisfacción laboral. Esto sugiere que, en la Compañía de Bomberos, una mejora en este aspecto podría reducir la desmotivación y aumentar la cohesión.

Miño (2019), en su tesis titulada “Plan de comunicación interna y las políticas de comunicación de las compañías de bomberos de Lima”, el autor señala el objetivo el establecer la influencia de un plan de comunicación interna en las políticas comunicativas de las compañías de bomberos de Lima Metropolitana. Esta tesis de tipo cuantitativa utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, así mismo el autor concluye lo siguiente:

- El autor concluye en su investigación que la estrategia de comunicación interna para mejorar los niveles de formación en la unidad educativa a distancia es necesaria e importante.

- Se concluye también que la táctica de administración de la comunicación posibilita ejercer los inicios de la comunicación institucional, sobre la base de implantar una composición organizativa de este proceso de dirección en las condiciones del entorno de la organización.

Establece que un plan de comunicación interna es clave para la formación y desarrollo del personal. Indica que una estrategia similar en la compañía de bomberos mejoraría la capacitación y el compromiso de los efectivos.

Hidalgo (2016), en su tesis titulada “Mejora del desempeño en los colaboradores basada en la comunicación interna de una ONG de la ciudad de Arequipa”, donde el autor señala como objetivo el determinar la mejora del desempeño de los colaboradores en la ONG. Esta tesis utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos, así mismo la autora concluye lo siguiente:

La autora concluye que existe la necesidad de modificar las funciones de los colaboradores que permita mejorar el desempeño, así mismo una política de comunicación interna que garantice la comunicación de jefatura hacia subordinados y a la inversa, a fin de detectar y mejorar las falencias de cada actor involucrado.

Concluye que una comunicación interna adecuada incrementa el rendimiento del personal. Esto sugiere que optimizar la comunicación en la compañía de bomberos mejoraría su desempeño operativo.

Local

Castañeda (2018), en su tesis titulada “Plan estratégico para la mejora de la comunicación interna en el servicio comunitario de los moradores del territorio vecinal 01 – Chicago”, donde el autor llega a la siguiente conclusión:

- Los moradores del territorio vecinal 01-Chicago han logrado generar un plan estratégico en base a valores compartidos, permitiendo una mejora en la comunicación interna comunitario; lo cual ha sido muy beneficio para ellos mismos.

Destaca que una comunicación basada en valores compartidos aumenta la cohesión social. Esto se conecta con la investigación al sugerir que desarrollar una comunicación alineada con valores comunes en la compañía mejoraría la cohesión y el compromiso.

Silva (2018), en su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017”, donde el autor señala la siguiente conclusión:

- Concluyó que, de acuerdo con las evidencias estadísticas, la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional tienen una relación fuerte y directa, llegando a obtener un coeficiente de correlación de Spearman de 0,851.

Este estudio contribuye a la tesis actual al resaltar la importancia de mantener al personal motivado, un aspecto integrado dentro de las características fundamentales de la comunicación interna.

Chávez (2017), en su tesis titulada “La comunicación interna como mejorar el compromiso en el club Leo de Trujillo-California”, donde el autor señala como objetivo el determinar la relación de la comunicación interna en el desempeño del club Leo. Esta tesis utilizó un cuestionario y una guía de entrevista como herramienta de recolección de datos, así mismo la autora concluye lo siguiente:

- La comunicación interna se fortalecerá eficazmente si se logra que el personal desarrolle sus destrezas, disfrute de su trabajo y perfeccione sus habilidades, especialmente aquellos que llevan años trabajando en la institución. Esto contribuirá a que el personal sea un excelente representante de la institución.

Evidencia que una comunicación clara y la definición de funciones motiva a los miembros. En la Compañía de Bomberos, esto indica que definir roles y mejorar la comunicación podría elevar el compromiso de los efectivos.

2.2. Marco teórico

Se consideran las siguientes bases teóricas relacionadas con el tema a investigar para profundizar el entendimiento del desarrollo de nuestro trabajo.

Comunicación interna

La comunicación interna es fundamental en cualquier organización, ya que actúa como el sistema nervioso que conecta a todos los miembros y facilita la coordinación de sus esfuerzos hacia objetivos comunes. Según Robbins y Judge (2013), la comunicación interna efectiva promueve la cohesión organizacional al asegurar que todos los miembros comprendan y compartan la misión, visión y valores de la entidad. Esta comunicación no solo se trata de transmitir información, sino también de crear un entorno donde las ideas, preocupaciones y sugerencias de los empleados puedan fluir libremente, lo que fomenta la colaboración y el compromiso.

De acuerdo con Chiavenato (2015), un sistema de comunicación interna bien diseñado también es esencial para la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la gestión del cambio, al proporcionar una plataforma para la retroalimentación continua y la alineación estratégica. Por lo tanto, la comunicación interna no es solo una herramienta operativa, sino un componente estratégico que influye directamente en el desempeño y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

Teoría de la Comunicación Organizacional

La Teoría de la Comunicación Organizacional se centra en cómo los mensajes y las interacciones se transmiten dentro de una organización para alcanzar los objetivos

institucionales (Robbins & Judge, 2013). La comunicación actúa como un sistema nervioso que conecta a los miembros y facilita la coordinación de sus esfuerzos hacia los objetivos comunes.

El modelo teórico de la comunicación organizacional incluye tres dimensiones principales: la comunicación descendente, ascendente y horizontal. Este enfoque permite visualizar cómo cada una de estas dimensiones contribuye a la efectividad de la comunicación y, en última instancia, al logro de los objetivos organizacionales.

- **Comunicación descendente:** Involucra la transmisión de directrices y políticas desde los niveles superiores hacia los empleados, lo que permite alinear sus actividades con los objetivos estratégicos.
- **Comunicación ascendente:** Proporciona un canal para que los empleados retroalimenten a los superiores con información relevante, sugerencias o preocupaciones, fomentando un ambiente participativo.
- **Comunicación horizontal:** Facilita el intercambio de información entre compañeros, mejorando la coordinación y el trabajo en equipo.

La retroalimentación es un proceso crucial en la comunicación organizacional, ya que permite ajustar las estrategias comunicativas y mejorar el flujo de información. Según Robbins y Judge (2013), la retroalimentación contribuye a la efectividad de la comunicación al garantizar que los mensajes sean comprendidos de manera adecuada y que las inquietudes de los empleados sean atendidas.

Los elementos de la teoría son:

- **Claridad:** Los mensajes deben ser claros y libres de ambigüedad para que los receptores los comprendan fácilmente.
- **Frecuencia:** La comunicación regular ayuda a mantener informados a los empleados y a reforzar las políticas y directrices organizacionales.
- **Canal:** La elección del canal de comunicación (oral, escrito, digital) influye en la forma en que se percibe el mensaje.
- **Participación:** La inclusión de los empleados en el proceso comunicativo refuerza su compromiso y motivación.

Teoría de la Comunicación Estratégica

La Teoría de la Comunicación Estratégica, según Massoni (2018), se enfoca en la planificación y ejecución de estrategias comunicativas para influir en el comportamiento organizacional y promover el cambio social.

El modelo de la comunicación estratégica incluye la integración de múltiples canales de comunicación y mensajes para construir una narrativa unificada que favorezca la cohesión organizacional. Este enfoque destaca la importancia de adaptar los mensajes a las audiencias específicas y ajustar las estrategias según la retroalimentación obtenida.

La retroalimentación en la comunicación estratégica es esencial para evaluar la efectividad de los mensajes y ajustar las tácticas comunicativas en función de los cambios en el entorno organizacional. Un flujo continuo de retroalimentación permite a la organización responder de manera más ágil y eficaz.

Los elementos de la teoría son:

- **Coherencia del mensaje:** Los mensajes deben ser consistentes y alinearse con los objetivos de la organización.
- **Segmentación del público:** La comunicación debe adaptarse a las características y necesidades de diferentes audiencias.
- **Medición del impacto:** Es fundamental evaluar los resultados de las estrategias comunicativas para ajustar los enfoques.

Las dimensiones planteadas dentro de esta teoría son:

- **Planeación estratégica de la comunicación:** Involucra la definición de objetivos y la selección de los canales y mensajes.
- **Implementación táctica:** La puesta en práctica de las estrategias comunicativas.
- **Evaluación de resultados:** Medición del impacto y efectividad de las estrategias.

Compromiso

Según Huaracha (2019) el compromiso laboral en el ámbito de la compañía de bomberos es especialmente significativo debido a la naturaleza única y desafiante de su trabajo. En este contexto, el compromiso se manifiesta en la disposición y dedicación de los efectivos hacia sus responsabilidades, sus colegas y la misión fundamental de la organización, que es la protección y salvaguarda de vidas y propiedades. La

comunicación interna en este entorno adquiere una importancia aún mayor, ya que se convierte en el vehículo clave para transmitir información relevante, promover la cohesión del equipo, fomentar la participación y reconocer los logros.

Teoría del Compromiso Organizacional

La Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991) sostiene que el compromiso de los empleados puede dividirse en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo.

El modelo sugiere que estas tres dimensiones del compromiso tienen un impacto directo en el desempeño y la retención de los empleados.

- **Compromiso afectivo:** Vínculo emocional de los empleados con la organización.
- **Compromiso de continuidad:** Evaluación de los costos asociados con dejar la organización.
- **Compromiso normativo:** Sentido de obligación para permanecer en la organización.

La retroalimentación continua permite a la organización identificar factores que pueden afectar el compromiso de los empleados, ajustando sus estrategias para mejorar el entorno laboral.

Los elementos de la teoría son:

- **Identificación con la misión y valores:** Los empleados deben sentir que sus valores están alineados con los de la organización.
- **Reconocimiento y recompensas:** Refuerzan el compromiso afectivo y normativo.
- **Oportunidades de crecimiento:** Fomentan el compromiso de continuidad.

Las dimensiones planteadas en la teoría son:

- **Afectivo:** Relación emocional con la organización.
- **De continuidad:** Evaluación de los beneficios de permanecer.
- **Normativo:** Obligación percibida para continuar en la organización.

Teoría del intercambio Social

La Teoría del Intercambio Social sugiere que las relaciones laborales se basan en un intercambio recíproco de beneficios (Blau, 1964).

La teoría sostiene que las relaciones laborales se basan en la reciprocidad y el equilibrio entre lo que se da y lo que se recibe. Una limitación de esta teoría es que tiende a simplificar la dinámica organizacional a factores transaccionales, sin considerar el impacto de aspectos como la cultura organizacional y la identidad profesional. No obstante, se complementa bien con la Teoría del Compromiso Organizacional al agregar una perspectiva más amplia sobre las motivaciones de los empleados.

El modelo plantea que los empleados desarrollan un mayor compromiso en función de los beneficios que perciben recibir, tales como apoyo organizacional y reconocimiento.

La retroalimentación permite ajustar las expectativas de intercambio y reforzar la reciprocidad.

Los elementos que se presentan en esta teoría son:

- **Beneficios recibidos:** Los empleados evalúan las recompensas frente a sus esfuerzos.
- **Reciprocidad:** La respuesta a los beneficios se refleja en el nivel de compromiso.

Las dimensiones planteadas en esta teoría son:

- **Intercambio de recompensas:** Percepción de beneficios recibidos.
- **Interacción social:** Participación en la dinámica organizacional.

Teoría de los sistemas sociales de Luhmann

El prospecto de comunicación de Luhmann establece la base teórica para la teoría de la información de Shannon y Weaver, así como para la teoría general de sistemas de Von Bertalanffy.

Luhmann (1997) define la teoría de los sistemas sociales como la interacción continua entre individuos y su entorno, donde la comunicación es fundamental para la supervivencia del sistema.

El modelo de Luhmann destaca que la comunicación es el proceso clave para mantener la cohesión y adaptabilidad de los sistemas sociales.

Es un mecanismo que permite la adaptación continua del sistema en respuesta a los cambios en el entorno.

Los elementos que se presentan en la teoría son:

- **Comunicación:** Es el principal medio por el cual el sistema se autoorganiza.
- **Autopoiesis:** Capacidad del sistema para autoregenerarse mediante la comunicación.

Las dimensiones que se presentan en esta teoría son:

- **Adaptación al entorno:** Flexibilidad en la respuesta a los cambios.
- **Cohesión interna:** Mantenimiento de la unidad del sistema.

Luhmann concibe a la comunicación como un sistema social que organiza la percepción del entorno, facilitando la toma de decisiones y la acción colectiva. Desde esta perspectiva, la comunicación se ve como una cadena de selecciones y distinciones que organiza y regula la interacción entre los miembros de la organización. Luhmann plantea que los sistemas sociales son autorreferenciales, es decir, se construyen y se definen a sí mismos a través de las comunicaciones.

Una crítica a esta teoría es su complejidad y abstracción, lo que la hace difícil de aplicar en estudios empíricos. Sin embargo, complementa la teoría organizacional al proporcionar una comprensión profunda de cómo se estructuran las interacciones en un nivel sistémico.

2.3. Marco conceptual

Comunicación interna

La comunicación interna en una organización se refiere al flujo de información, mensajes y significados entre todos los niveles y partes interesadas dentro de la empresa. Es un proceso estratégico que busca facilitar la transmisión clara y efectiva de objetivos, políticas, procedimientos, valores y cultura organizacional entre los empleados. Este tipo de comunicación no sólo informa, sino que también busca generar entendimiento, motivación y compromiso entre los miembros del equipo, fortaleciendo así el ambiente laboral y la cohesión organizacional. La comunicación interna no se limita a la transmisión de información, sino que también incluye la retroalimentación y la participación de los empleados en los procesos y decisiones de la organización, contribuyendo al logro de metas y al desarrollo de una cultura organizacional positiva y orientada al éxito (Pacheco, 2015).

De acuerdo con Terrente (2012) la comunicación interna es un proceso esencial en las organizaciones donde los mensajes se transmiten y reciben entre los miembros. Este proceso no se limita a la simple transmisión de información, sino que tiene el propósito de alinear las acciones individuales de los empleados con los objetivos estratégicos de la organización, no solo mantiene informados a los empleados, sino que también los motiva, fortaleciendo así el compromiso y la cohesión dentro de la empresa. Además, facilita la creación de un ambiente donde los empleados comprenden la dirección de la organización y están dispuestos a contribuir activamente a su éxito.

Asimismo, Castañeda (2020) indica que la comunicación interna se define como un proceso más amplio que implica la transferencia de información y entendimiento entre los miembros de una organización. Este proceso no solo incluye la transmisión de datos y directrices organizacionales, sino que también se centra en la creación de un clima organizacional propicio para la colaboración y la coordinación eficaz. No solo asegura la cohesión entre los equipos y departamentos, sino que también es fundamental para mantener la moral y la motivación de los empleados porque fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones y en la consecución de los objetivos corporativos, promoviendo así un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

Según Di Nardo (2005), la comunicación interna abarca diversas dimensiones que son fundamentales para el funcionamiento efectivo de una organización. Estas dimensiones incluyen la comunicación descendente, donde los líderes transmiten información y directrices a los empleados; la comunicación ascendente, que permite a los empleados expresar opiniones, sugerencias y preocupaciones a los niveles superiores; la comunicación horizontal, que facilita la colaboración y el intercambio de información entre departamentos y colegas de igual nivel jerárquico. Estas dimensiones son cruciales para promover un ambiente de trabajo cohesivo, donde la información fluya libremente y se gestione de manera efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales.

Características de la comunicación interna

- **Liderazgo:** donde la persona a cargo debe tomar el mando para dirigir a sus subalternos desde los principios de la institución y valores, de manera eficiente.

- **Objetividad:** el jefe de la compañía debe tener una amplia visión de todas las opiniones e ideas que ejercen los demás efectivos, para poder enfrentar la problemática con un criterio distinto.
- **Continuidad:** donde la comunicación interna permitirá que las acciones vayan acordes de un corto y largo plazo, siempre basado en los principios de la institución.
- **Toma de decisiones:** como política de comunicación interna que tendrá la facilidad de presentar las funciones y actividades diarias dentro de la compañía, otorgando mayor dedicación y opiniones asertivas dentro de la institución.

Importancia de la comunicación interna

En las organizaciones, la comunicación interna es vital para fomentar la unidad entre los equipos y departamentos, garantizar que todos los empleados estén comprometidos con los valores y metas de la empresa. Su objetivo primordial consiste en mejorar el proceso de toma de decisiones desde una perspectiva eficiente, ahorrando recursos (Thomas 2015).

Para Guerrero (2022), la comunicación interna es una disciplina en proceso de inicio de las instituciones, como el concepto de comunicación interna mismo indica, es un conjunto de mensajes y actividades de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, a fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades.

Según Saravia (2020) define a la comunicación interna como el grupo de acciones que se comprenden y consolidan para tener una unión entre los colaboradores y la organización, comprometidos con una misma mística, visión y misión común.

Dimensiones de la comunicación interna

Villacorta (2023), contempla las dimensiones

A. Comunicación descendente

La comunicación descendente es el flujo de información que se origina en los niveles superiores de una organización y se dirige hacia los niveles inferiores. Su propósito principal es transmitir directrices, políticas, instrucciones, decisiones y

objetivos organizacionales desde los líderes hacia los empleados. Este tipo de comunicación es esencial para coordinar las actividades, mantener el control organizacional y asegurar que todos los miembros comprendan las expectativas y metas institucionales. Ejemplos de herramientas utilizadas para la comunicación descendente incluyen memorandos, correos electrónicos, reuniones y manuales de procedimientos.

B. Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es el flujo de información que parte de los niveles inferiores de una organización y se dirige hacia los niveles superiores. Su objetivo principal es brindar retroalimentación, expresar inquietudes, sugerencias, necesidades o reportar problemas al liderazgo. Este tipo de comunicación permite a los empleados influir en la toma de decisiones y fomenta un ambiente de participación, inclusión y pertenencia. Las herramientas para facilitar la comunicación ascendente incluyen encuestas, buzones de sugerencias, reuniones de retroalimentación y entrevistas. Una práctica clave para estimular esta comunicación es la escucha activa por parte de los líderes, promoviendo así un clima de confianza y apertura.

C. Comunicación horizontal

La comunicación horizontal se crea entre diferentes posiciones de una jerarquía de la compañía, entre trabajadores y mejores o entre mejores y trabajadores.

En la comunicación horizontal, una compañía se puede descubrir la comunicación ascendente, que se crea una vez que los subordinados informan o comunican algo a los jefes o personas jerárquicamente mejores, comunicación que se crea con menos frecuencia en muchas organizaciones y que tiene varios beneficios; o comunicación descendente una vez que los mandos mejores o dirección informan o comunican lo cual requieren a los trabajadores.

Facilita la cooperación y el trabajo en equipo entre compañeros, lo cual es esencial en situaciones de emergencia y puede mejorar el compromiso de continuidad al crear un entorno de apoyo.

Compromiso

Para Peña y Sánchez (2016), el compromiso en una organización se define como el grado en que los empleados se identifican con los objetivos y valores de la empresa, están

motivados para contribuir al éxito organizacional y muestran un alto nivel de dedicación hacia sus roles y responsabilidades. Este compromiso va más allá de la mera satisfacción laboral; implica una conexión emocional y cognitiva con la organización, reflejada en el esfuerzo adicional que los empleados están dispuestos a realizar para alcanzar metas comunes. Un alto nivel de compromiso se asocia típicamente con una mayor retención de empleados, mayor productividad, mejor servicio al cliente y un clima laboral positivo.

Según Sánchez (2014), el compromiso organizacional implica una conexión emocional por parte de los empleados con su trabajo, motivándolos a esforzarse más allá de las expectativas para contribuir al éxito de la empresa. Este compromiso se basa en el sentimiento percibido de que la organización valora y cuida a sus trabajadores, brindando un ambiente laboral propicio para el crecimiento personal y profesional.

De acuerdo con Heathfield (2015), el compromiso de los empleados en una organización es la fuerza emocional que impulsan hacia su trabajo, lo cual se traduce en un mayor empleo y dedicación para alcanzar las metas. Esto implica que ellos están dispuestos a participar activamente en las tareas asignadas, asumir responsabilidades adicionales y colaborar con otros colegas para lograr resultados significativos.

Según Ramos y López (2019), el compromiso organizacional se desglosa en varias dimensiones esenciales que reflejan la conexión y la dedicación de los empleados hacia la organización. Estas dimensiones incluyen el compromiso afectivo, que se centra en el vínculo emocional y la lealtad que los empleados sienten hacia la empresa debido a experiencias positivas y satisfacción personal en el trabajo. El compromiso de continuidad evalúa los costos y beneficios asociados con permanecer en la organización, considerando aspectos como oportunidades de carrera y estabilidad laboral. Por último, el compromiso normativo se refiere a la obligación moral y el sentido de deber que los empleados sienten hacia la organización, motivados por normas sociales y expectativas de reciprocidad. Estas dimensiones combinadas ofrecen una comprensión integral del compromiso organizacional, influenciando la motivación, la productividad y la retención de talentos dentro de la empresa.

Características del Compromiso

De acuerdo con Arias y López (2020):

- **Voluntariedad**

El compromiso es una elección consciente y voluntaria por parte de un individuo. No puede ser impuesto y surge de la conexión personal con los valores y objetivos de una causa, organización o tarea.

- **Persistencia**

Implica una dedicación a largo plazo y la disposición a superar obstáculos. Los individuos comprometidos no se rinden fácilmente frente a desafíos, sino que buscan soluciones y perseveran en la consecución de metas.

- **Identificación**

El compromiso implica una identificación y conexión emocional con la causa u organización. Los individuos comprometidos se sienten parte de algo más grande que ellos mismos, lo que refuerza su motivación.

- **Involucramiento Activo**

No es simplemente una actitud pasiva, sino que implica una participación activa en tareas y actividades relacionadas con el objeto del compromiso. La acción y la contribución son componentes esenciales.

- **Consistencia**

El compromiso no es efímero; se mantiene a lo largo del tiempo. Los individuos comprometidos mantienen su dedicación incluso en circunstancias cambiantes.

Importancia del Compromiso

El compromiso es el motor que impulsa a superar obstáculos y el faro que guía hacia el cumplimiento de objetivos. En el compromiso, encontramos la perseverancia necesaria para sortear desafíos y alcanzar nuestras metas a largo plazo. Así, como narradores de nuestras propias historias, reconocemos que el compromiso es el hilo conductor que da coherencia y significado a la trama de nuestras vidas (López, 2016).

Dimensiones

De acuerdo con Cuesta y Moreno (2021)

A. Compromiso Afectivo

Se refiere al vínculo emocional que los empleados desarrollan con la organización. En este tipo de compromiso, los individuos se sienten

emocionalmente comprometidos con los valores, objetivos y cultura de la empresa. Es una conexión que va más allá de obligaciones formales.

B. Compromiso de Continuidad

Esto implica la evaluación de los costos y beneficios asociados con dejar la organización. Los individuos con un alto compromiso perciben que los costos de abandonar la organización ya sean financieros, de desarrollo profesional o sociales, superan los beneficios que obtendrían al irse.

C. Compromiso Normativo

Se refiere a la obligación moral y el sentimiento hacia la organización. En este tipo, los individuos se comprometen a permanecer en la organización porque sienten que es lo correcto, basándose en normas sociales y expectativas culturales. Está relacionado con un sentido de obligación moral más que con un deseo emocional.

2.4. Sistema de hipótesis

H1: La relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022, es directa y significativa

H0: La relación que existe entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022; no es directa ni significativa.

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y nivel de investigación

De acuerdo con la orientación o finalidad

La investigación básica tiene como objetivo proporcionar una base de conocimientos para realizar estudios futuros, según lo señalado por Carrasco (2005), ya

que su propósito es crear un conjunto de información.

La investigación fue clasificada como básica y correlacional debido a la naturaleza y objetivos del estudio. Es **básica** porque busca generar conocimiento fundamental sobre la relación entre dos variables (comunicación interna y compromiso laboral) sin la intención inmediata de aplicar estos hallazgos en una situación práctica específica. Este tipo de investigación se centra en la comprensión y explicación de fenómenos para ampliar el conocimiento científico sobre el tema (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Al ser **correlacional**, la investigación se enfoca en identificar y analizar la relación o grado de asociación entre la calidad de la comunicación interna y el nivel de compromiso de los efectivos, sin intentar establecer una relación de causa-efecto directa (Kerlinger & Lee, 2002). De este modo, el estudio pretende determinar si existe una relación significativa entre ambas variables y cómo una podría influir en la otra dentro del contexto específico de la compañía de bomberos.

De acuerdo con la técnica de contrastación

La correlación simple implica identificar la relación entre dos variables y luego medir el grado de dicha relación. Se emplea este procedimiento con el fin de solucionar cuestiones abarcadoras y normalmente se considera como una investigación descriptiva-correlacional, debido a su propósito principal de definir las cualidades o rasgos del fenómeno investigado. Hernández et al. (2010) indicaron que esta técnica persigue meramente recopilar información individual o combinada acerca de las variables examinadas.

3.2. Población y muestra de estudio

Población

Está conformada por 50 bomberos tanto hombres como mujeres entre las edades de 21 a 35 y que brindan servicios desde el 2021 (Fuente: Registro de personal de la compañía Salvadora Trujillo N° 26)

Unidad de análisis:

Constituye un Bombero de la compañía Salvadora Trujillo N° 26.

Muestra:

El estudio utilizó el criterio de población muestral al seleccionar a todos los

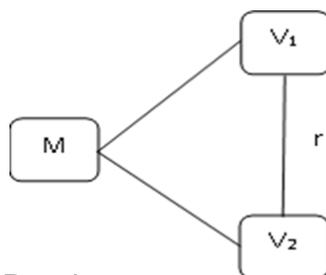
bomberos activos de la Compañía Salvadora Trujillo N° 26, conformado por 50 efectivos. Este enfoque es apropiado debido a que la población es pequeña. Además, trabajar con la totalidad de los efectivos asegura la validez interna del estudio.

3.3. Diseño de contrastación

La investigación es correlacional no experimental de corte transversal, debido a que se busca comprobar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

Esta investigación es de tipo no experimental, debido que no busca manipular ni alterar las variables de la investigación.

Esta investigación está representada por el siguiente esquema:



Donde:

M: Población muestral de efectivos de la compañía de bomberos

V1: Comunicación interna

V2: Compromiso

r: Relación entre las variables

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la siguiente:

Encuesta: Permitió obtener información directa de los mismos bomberos activos de la compañía, para así llegar a comprender un diagnóstico más completo de la situación actual.

Así mismo, la técnica descrita anteriormente tiene un instrumento que permitirá recolectar la información; lo cual se detalla a continuación:

Cuestionario: Como instrumento se utilizó las preguntas en escala de Likert, vinculada a los ítems). Para la variable comunicación interna se aplicaron 15 preguntas y para la variable compromiso de aplicaron 10 preguntas, las cuales buscan obtener

información directa sobre las variables de estudio.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Como parte del procedimiento se inició la investigación por medio de la recolección de datos actual dentro de la compañía, para lo cual se solicitó un permiso especial al primer jefe de la compañía.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos, siendo este el cuestionario, para analizar las dos variables tanto la comunicación interna y compromiso. Así mismo se procedió aplicar el cuestionario a los 50 efectivos de la compañía, para llegar a entender de una manera más directa como se vienen desarrollando las actividades y funciones comunicativas dentro de la misma.

Luego de obtener toda la información, se procedió a llevarlo a una base de datos en donde se analizó con apoyo del programa Microsoft Excel para el desarrollo de tablas y figuras que permitan una mejor interpretación.

Posterior a ello se utilizó el software estadístico SPSS v.25 el cual permitirá obtener cálculos estadísticos necesarios para demostrar la correlación entre las variables.

A continuación, se muestra los Baremo para cada variable:

BAREMO DE LA V1. COMUNICACIÓN INTERNA			
	Valor máximo	5	RANGO
	Valor mínimo	1	12
Nunca	1		
Casi nunca	2	MALO	(9-27)
A veces	3	REGULAR	(28-44)
Casi siempre	4		
Siempre	5	BUENO	(45-60)

BAREMO DE LA V2. COMPROMISO			
	Valor máximo	5	RANGO
	Valor mínimo	1	10
Nunca	1		
Casi nunca	2	MALO	(10-24)
A veces	3	REGULAR	(25-34)
Casi siempre	4	BUENO	(35-50)

El instrumento de evaluación fue validado por tres expertos en la materia:

1. **Dr. Luis Edgar Tarmeño Bernuy**, especialista en administración de empresas con experiencia en gestión organizacional. Evaluó la coherencia de los ítems respecto a las dimensiones planteadas (comunicación interna y compromiso) y su relevancia para medir dichas variables.
2. **Dra. Belia del Pilar Concha Albuquerque**, con experiencia en ciencias de la información. Revisó la claridad y redacción de los ítems, asegurando que las preguntas fueran comprensibles para los encuestados y adecuadas para la población de estudio.
3. **Mg. Ledesma Cuadro Mildred**, Especialista en administración de la educación. Verificó la pertinencia y la comprensión de los ítems, confirmando que el cuestionario medía adecuadamente las variables propuestas y que la escala de Likert utilizada era adecuada para la recolección de datos.

Los criterios utilizados para la validación incluyeron: **claridad, coherencia y relevancia** de cada ítem en relación con las dimensiones propuestas. Cada ítem fue valorado con base en estos criterios y se obtuvieron puntuaciones que reflejan su adecuación al objetivo de la investigación, garantizando la validez del instrumento.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de datos

- Según el objetivo específico 1: Evaluar el nivel actual de compromiso en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Tabla 1

Nivel de compromiso

Nivel de compromiso	Fi	%
Bueno	15	30.00%
Regular	25	50.00%
Malo	10	20.00%
Total	50	100%

Nota: Nivel de compromiso en colaboradores de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022. Se percibe como malo (20%), regular (50%) y bueno (30%).

Tabla 2

Nivel de compromiso afectivo

Nivel de compromiso	Fi	%
Bueno	20	40.00%
Regular	20	40.00%
Malo	10	20.00%
Total	50	100%

Nota. Compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa: 40% "Bueno", 40% "Regular" y 20% "Malo", indicando variación en la conexión emocional.

Tabla 3

Nivel de compromiso continuo

Nivel de compromiso	Fi	%
Bueno	15	30.00%
Regular	25	50.00%
Malo	10	20.00%
Total	50	100%

Nota. Nivel de compromiso continuo de los colaboradores: 30% "Bueno," 50% "Regular" y 20% "Malo," reflejando variaciones en la disposición.

Tabla 4

Nivel de compromiso normativo

Nivel de compromiso	Fi	%
Bueno	10	20.00%

Regular	30	60.00%
Malo	10	20.00%
Total	50	100%

Nota. Compromiso normativo de los trabajadores: 20% "Bueno", 60% "Regular" y 20% "Malo", reflejando variaciones en el sentido de obligación.

- Según el objetivo específico 2: Determinar el nivel actual de comunicación interna en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Tabla 5

Nivel de comunicación interna

Nivel de comunicación interna	Fi	%
Bueno	10	20.00%
Regular	25	50.00%
Malo	15	30.00%
Total	50	100%

Nota: Nivel de comunicación interna en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022. La percepción es mala (30%), regular (50%) y buena (20%), indicando una mayoría con nivel regular.

Tabla 6

Nivel de comunicación interna ascendente

Nivel de comunicación interna	Fi	%
Bueno	12	24.00%
Regular	28	56.00%
Malo	10	20.00%
Total	50	100%

Nota. Nivel de comunicación interna ascendente en la organización: 24% "Buena", 56% "Regular" y 20% "Mala", reflejando limitaciones en la efectividad del flujo de información hacia los niveles superiores.

Tabla 7

Nivel de comunicación interna descendente

Nivel de comunicación interna	Fi	%
--------------------------------------	-----------	----------

Bueno	15	30.00%
Regular	20	40.00%
Malo	15	30.00%
Total	50	100%

Nota. Nivel de comunicación interna descendente: 30% "Buena", 40% "Regular" y 30% "Mala", evidenciando áreas de mejora en la claridad y efectividad del flujo de información desde la dirección.

Tabla 8

Nivel de comunicación interna horizontal

Nivel de comunicación interna	Fi	%
Bueno	18	36.00%
Regular	20	40.00%
Malo	12	24.00%
Total	50	100%

Nota. Nivel de comunicación interna horizontal: 36% "Buena", 40% "Regular" y 24% "Mala", mostrando variaciones en la efectividad de la comunicación entre colaboradores del mismo nivel.

- Según el objetivo específico 3: Analizar la correlación entre la comunicación descendente y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Tabla 9

Comunicación descendente y el compromiso

			Comunicación descendente	Compromiso
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	,810
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	50	50
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,810	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		50	50	

Nota. Correlación entre comunicación descendente y compromiso en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 ($p=0.810$, $\alpha=0.002$), mostrando relación significativa.

- Según el objetivo específico 4: Analizar la correlación entre la comunicación ascendente y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Tabla 10

Comunicación ascendente y el compromiso

			Comunicación ascendente	Compromiso
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	,805
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,805	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

Nota: Correlación entre comunicación ascendente y compromiso en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 ($p=0.805$, $\alpha=0.002$), mostrando una relación significativa.

- Según el objetivo específico 5: Analizar la correlación entre la comunicación horizontal y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022.

Tabla 11

Comunicación horizontal y el compromiso

			Comunicación horizontal	Compromiso
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)	.	,002
	Compromiso	Coeficiente de correlación	,809	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	50	50

Nota: Correlación entre comunicación horizontal y compromiso en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 ($p=0.809$, $\alpha=0.002$), indicando una relación

significativa.

4.2. Docimasia de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, Año 2022.

Así mismo, se presentó la prueba de normalidad:

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	α
Comunicación interna	0,118	50	0,016
Compromiso	0,105	50	0,058

Nota. Se concluye que los datos no siguen una distribución normal, por tal motivo se empleó una prueba no paramétrica para la contratación de las hipótesis, siendo ésta el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 13

Comunicación interna y el compromiso

		Comunicación interna	Compromiso
Rho de Spearman	Comunicación interna	1,000	,810
			,002
		50	50
	Compromiso	,810	1,000
		,002	.
		50	50

Nota: Correlación entre comunicación interna y compromiso en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 ($p=0.810$, $\alpha=0.002$), indicando una relación significativa.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general de esta investigación, que es determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 en el año 2022, se ha confirmado que existe una relación directa y significativa entre estas dos

variables. El coeficiente de correlación de Spearman es 0.810 con un nivel de significancia de 0.002, lo cual indica que una mejora en la comunicación interna está asociada con un aumento en el compromiso de los efectivos. Estos hallazgos respaldan la teoría de Meyer y Allen (1991), que establece que el compromiso organizacional se fortalece cuando los empleados perciben apoyo y claridad en los flujos de comunicación. Además, son consistentes con los estudios de Huaracha (2019), quien reportó que una comunicación interna efectiva incrementa significativamente el compromiso en organizaciones sin fines de lucro. Sin embargo, los resultados superan los reportados por Rojas et al. (2018), que obtuvieron una correlación positiva más baja (0.525), lo que sugiere que el contexto específico de la compañía de bomberos puede intensificar esta relación.

Aunque la relación identificada es significativa, la percepción de que el 70% de los efectivos considera que la comunicación interna es regular o mala indica áreas críticas por mejorar. Esto coincide con lo señalado por Velasco y Freire (2017), quienes destacan que la falta de una comunicación efectiva limita la cohesión organizacional y la alineación de objetivos. Asimismo, Mondragón (2016) subraya que los factores externos, como recursos insuficientes, también influyen en la eficacia de las estrategias comunicativas. Estas limitaciones son evidentes en el entorno de la Compañía de Bomberos, donde las carencias operativas agravan los problemas de comunicación y, por ende, el compromiso organizacional.

Teóricamente, Villegas (2010) refuerza la importancia de una comunicación clara y estructurada desde los superiores hacia los subordinados, lo que se refleja en el coeficiente significativo de Spearman ($p=0.810$) encontrado para la comunicación descendente. Esto confirma que este flujo comunicativo es clave para mantener altos niveles de compromiso, especialmente en entornos operativos complejos. Sin embargo, mientras que Velasco y Freire (2017) destacaron mejoras del 65% en satisfacción mediante programas de comunicación descendente, en este caso persiste una percepción negativa, indicando que los esfuerzos actuales en la compañía no han sido suficientes para abordar las expectativas de los efectivos.

El análisis de la comunicación ascendente también demuestra una correlación positiva significativa ($p=0.805$), respaldando las conclusiones de Pérez (2016), quien evidenció que un flujo efectivo en esta dirección aumenta el sentido de pertenencia de los empleados. Además, Mondragón (2016) encontró que organizaciones con estrategias robustas de comunicación ascendente lograron incrementos del 30% en el compromiso, lo que refuerza la necesidad de implementar canales efectivos de retroalimentación en la compañía. Sin embargo, a diferencia de lo reportado por Villacorta (2023), donde los flujos ascendentes eran priorizados, en este caso se observa que estos canales aún requieren fortalecimiento para garantizar su impacto.

Según el primer objetivo específico, medir el nivel de compromiso de los efectivos de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos, el nivel de compromiso se distribuye de la siguiente manera: el 20% de los efectivos presenta un nivel de compromiso malo, el 50% un nivel regular y el 30% un nivel bueno. Estos resultados indican que la mayoría de los efectivos (50%) perciben su compromiso con la compañía como regular, lo cual señala una oportunidad significativa para mejorar las estrategias que fortalezcan este compromiso dentro de la organización. Estos hallazgos son corroborados por Villegas (2010), quien encontró que una comunicación clara y estructurada desde los superiores hacia los subordinados es crucial para mantener altos niveles de compromiso y eficiencia, destacando que la falta de una comunicación efectiva puede resultar en un compromiso menor. Pérez (2016) sostuvo que la comunicación ascendente, que permite a los miembros de una organización expresar sus preocupaciones y sugerencias, incrementa su sentido de pertenencia y compromiso. Además, Pérez concluyó que la comunicación deficiente genera una desconexión entre los empleados y la organización, disminuyendo su sentido de pertenencia. Teóricamente, el modelo de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) respalda estos resultados al postular que el compromiso de los empleados está influenciado por su percepción de apoyo organizacional y la claridad en la comunicación. Un entorno de trabajo en el que los efectivos se sientan

escuchados y valorados incrementa su sentido de pertenencia y compromiso con la organización.

Según el segundo objetivo específico, identificar la relación entre la comunicación descendente y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022. Los resultados alcanzados indican que el nivel de comunicación interna es variado: el 30% de los efectivos considera que la comunicación interna es mala, el 50% la percibe como regular y solo el 20% la califica como buena. Estos datos sugieren que la mayoría de los efectivos tienen una percepción negativa o neutral respecto a la efectividad de la comunicación interna en su organización. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas. Por ejemplo, Huaracha (2019) encontró que, en organizaciones sin fines de lucro, un 55% de los miembros consideraba que la comunicación interna era inadecuada, lo que impactaba negativamente en su motivación y compromiso. De manera similar, Rojas et al. (2018) reportaron que un 60% de los trabajadores en su estudio calificaron la comunicación interna como regular o mala, lo que afectaba su desempeño y satisfacción laboral. Teóricamente, la importancia de una comunicación interna efectiva es respaldada por Velasco y Freire (2017), quienes destacan que la comunicación descendente clara y estructurada facilita la alineación de objetivos y mejora la cohesión organizacional. Además, Mondragón (2016) subraya que una comunicación interna eficiente es fundamental para fomentar un ambiente laboral positivo y mantener altos niveles de motivación entre los empleados. Según lo expuesto, una comunicación descendente ineficaz puede crear un entorno de desmotivación y baja eficiencia en la organización, afectando el compromiso y la disposición de los efectivos para participar activamente en las actividades de la compañía.

Según el tercer objetivo específico, identificar la relación entre la comunicación descendente y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre la comunicación descendente y el compromiso de los efectivos, con un coeficiente de Spearman ($p=0.810$) y un nivel de significancia ($\alpha= 0.002$). Estos resultados son consistentes con los hallazgos

de Villegas (2010), quien destacó la importancia de una comunicación clara y estructurada desde los superiores hacia los subordinados para mantener altos niveles de compromiso y eficiencia. Villegas encontró que organizaciones con una comunicación descendente efectiva tenían un 70% más de probabilidad de tener empleados comprometidos en comparación con aquellas con deficiencias en este tipo de comunicación. Además, Velasco y Freire (2017) subrayaron que la comunicación descendente efectiva facilita la alineación de objetivos y la cohesión organizacional, lo cual es esencial en contextos de alta demanda operativa como el de una compañía de bomberos. En su estudio, observaron que las empresas que implementaban programas de comunicación descendente reportaban un aumento del 65% en la satisfacción y compromiso de sus empleados. Teóricamente, Pérez (2016) sostiene que la comunicación descendente no solo transmite instrucciones y directrices, sino que también sirve como una herramienta para motivar y comprometer a los empleados, creando un sentido de propósito y dirección claros. Pérez enfatiza que cuando los líderes comunican de manera efectiva, los empleados son más propensos a sentirse valorados y alineados con los objetivos organizacionales. En juicio de valor, es evidente que la comunicación descendente desempeña un papel crucial en el fortalecimiento del compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26. La claridad y estructura en la comunicación desde los superiores hacia los subordinados no solo facilitan una comprensión adecuada de las expectativas y responsabilidades, sino que también promueven un ambiente de trabajo más cohesionado y motivado. Se recomienda, por lo tanto, implementar programas de capacitación para líderes que se enfoquen en habilidades de comunicación efectiva, asegurando que los mensajes sean claros, coherentes y alineados con los objetivos organizacionales.

Según el cuarto objetivo específico, identificar la relación entre la comunicación ascendente y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre la comunicación ascendente y el compromiso de los efectivos, con un coeficiente de Spearman ($p=0.805$) y un nivel

de significancia ($\alpha= 0.002$). Esto indica que una mayor efectividad en la comunicación ascendente está asociada con un mayor nivel de compromiso de los efectivos en la compañía. Estos resultados son corroborados con los hallazgos de Pérez (2016), quien destaca que la comunicación ascendente permite a los miembros de una organización expresar sus preocupaciones y sugerencias, lo cual incrementa su sentido de pertenencia y compromiso. Sus hallazgos indican que las organizaciones con canales de comunicación ascendente bien establecidos presentan un aumento del 25% en el nivel de compromiso de sus empleados. Asimismo, Mondragón (2016) indica que la retroalimentación efectiva y la escucha activa de los superiores son cruciales para mantener motivados y comprometidos a los miembros de una organización. Sus hallazgos indican que en organizaciones donde la comunicación ascendente es prioritaria, el nivel de compromiso de los empleados aumenta en un 30%. Teóricamente, Villacorta (2023) sostiene que la comunicación ascendente es fundamental para que los empleados se sientan escuchados y valorados. Esta forma de comunicación, que permite a los niveles inferiores de la organización informar a los superiores sobre temas relevantes, está asociada con la retroalimentación y la mejora continua en las dinámicas laborales. En juicio de valor, es evidente que la comunicación ascendente tiene una relación positiva significativa con el compromiso de los efectivos en la compañía, subrayando la importancia de establecer canales efectivos de comunicación. Los resultados son consistentes con la literatura existente y demuestran que permitir a los efectivos expresar sus ideas y preocupaciones mejora su sentido de pertenencia y su compromiso con la organización. Es esencial que la compañía continúe fomentando la comunicación ascendente mediante mecanismos regulares de retroalimentación y reuniones periódicas, lo cual fortalece aún más el compromiso de los efectivos y, por ende, mejora la eficiencia operativa de la organización.

Según el quinto objetivo específico, identificar la relación entre la comunicación horizontal y el compromiso de los efectivos en la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 durante el año 2022. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre la comunicación horizontal y el

compromiso de los efectivos, con un coeficiente de Spearman ($p=0.809$) y un nivel de significancia ($\alpha= 0.002$). Este hallazgo es consistente con las investigaciones de Iglesias (2023), quien encontró que una comunicación fluida y abierta entre pares fortalece la colaboración y el trabajo en equipo, elementos esenciales para el compromiso organizacional. Asimismo, Capriotti y Zeler (2020) señalaron que la comunicación horizontal efectiva es fundamental para el funcionamiento armonioso de las organizaciones y para el logro de objetivos comunes, lo cual es coherente con nuestros resultados. Teóricamente, Peña y Sánchez (2016) sostienen que el compromiso organizacional se define como el grado en que los empleados se identifican con los objetivos y valores de la empresa, están motivados para contribuir al éxito organizacional y muestran un alto nivel de dedicación hacia sus roles y responsabilidades. Este compromiso va más allá de la mera satisfacción laboral e implica una conexión emocional y cognitiva con la organización. En juicio de valor, se puede afirmar que fomentar una comunicación horizontal eficaz es crucial para mantener y mejorar el compromiso de los efectivos. Esto se debe a que la comunicación horizontal facilita el intercambio de información, la resolución de problemas y promueve un sentido de igualdad entre los miembros del equipo, lo cual es fundamental para mantener altos niveles de compromiso y motivación. Por lo tanto, se recomienda implementar estrategias que fortalezcan la comunicación horizontal, como la creación de espacios para la interacción y el trabajo colaborativo, para asegurar que los efectivos se sientan valorados y comprometidos con la misión de la Compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa y positiva entre la comunicación interna y el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26. La mejora en los diferentes tipos de comunicación interna (descendente, ascendente y horizontal) está directamente asociada con un

incremento en el nivel de compromiso de los efectivos, lo que subraya la importancia de mantener y fortalecer las prácticas de comunicación interna para asegurar un alto nivel de desempeño y cohesión organizacional.

2. Se midió el nivel de compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26 es alto, lo cual refleja una motivación intrínseca y un fuerte alineamiento con los objetivos de la organización. Este alto nivel de compromiso es un indicativo positivo de las prácticas actuales de gestión y comunicación, y proporciona una base sólida para la implementación de futuras estrategias de mejora.
3. Se identificó que la comunicación descendente tiene una relación positiva significativa con el compromiso de los efectivos. La claridad y estructura en la comunicación desde los superiores hacia los subordinados es crucial para mantener altos niveles de compromiso y eficiencia. Esto destaca la necesidad de programas de capacitación en habilidades de comunicación para líderes dentro de la organización.
4. Se identificó que la comunicación ascendente muestra una relación positiva significativa con el compromiso de los efectivos. La posibilidad de que los miembros de la organización expresen sus inquietudes y sugerencias incrementa su sentido de compromiso. Esto resalta la importancia de establecer mecanismos efectivos de retroalimentación y escucha activa por parte de los superiores.
5. Se identificó la comunicación horizontal tiene una relación significativa con el compromiso de los efectivos. La interacción fluida y abierta entre pares fortalece la colaboración y el trabajo en equipo, esenciales para un alto compromiso organizacional. Se recomienda fomentar espacios y oportunidades para la interacción y el trabajo colaborativo entre los miembros de la compañía.

RECOMENDACIONES

1. Establecer y fortalecer un programa de comunicación interna que optimice los flujos descendente, ascendente y horizontal, garantizando claridad y efectividad

en la transmisión de directrices y en la retroalimentación desde los efectivos hacia los superiores.

2. Desarrollar capacitaciones para el personal sobre habilidades comunicativas y compromiso organizacional, fomentando una mayor alineación con los objetivos institucionales, lo cual reforzará el compromiso de los efectivos a nivel general y contribuirá a su desarrollo profesional.
3. Implementar un sistema formal de retroalimentación donde los efectivos puedan expresar inquietudes, ideas y sugerencias de manera periódica, contribuyendo a fortalecer su sentido de pertenencia y a optimizar la eficiencia en la toma de decisiones operativas.
4. Generar espacios y actividades que promuevan la comunicación horizontal entre los miembros de la compañía, como equipos de trabajo colaborativos y encuentros informales, que refuercen la cohesión y el sentido de comunidad entre los efectivos.
5. Establecer un protocolo de comunicación que norme la periodicidad, contenido y canales de los mensajes para asegurar una comunicación constante, oportuna y alineada con los objetivos organizacionales, logrando así un impacto positivo en el compromiso de los efectivos y en la operatividad de la compañía.

REFERENCIAS

Álvarez, P. (2021). *Comunicación interna y el compromiso del personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional

- Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15071>
- Capriotti, P., & Zeler, A. (2020). Comunicación organizacional horizontal y su influencia en el compromiso laboral. *Revista de Comunicación y Gestión*, 15(2), 85-103. <https://doi.org/10.1111/rcg.1548>
- Castañeda, L. (2018). *Plan estratégico para la mejora de la comunicación interna en el servicio comunitario de los moradores del territorio vecinal 01 – Chicago* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10769>
- Chávez, D. (2017). *La comunicación interna como mejora del compromiso en el club Leo de Trujillo-California* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10769>
- Huaracha, M. (2019). Gestión de la comunicación interna: Una propuesta estratégica. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(4), 45-60. Recuperado de <https://revistasocialeshumanidades.com/huaracha2019>
- Iglesias, P. (2023). La comunicación horizontal como estrategia para fortalecer el trabajo en equipo. *Revista de Estudios Empresariales*, 8(1), 22-35. Recuperado de <https://revistaestudiosempresariales.com/articulo2023>
- Ludeña, R., Pérez, S., & Quiroz, G. (2021). Comunicación interna y compromiso organizacional del personal civil de la Fuerza Aérea del Perú. *Revista de Administración Pública*, 14(3), 125-140. Recuperado de <https://revistaadministracionpublica.com/articulo2021>
- Massoni, S. (2018). *Teoría de la comunicación estratégica: Una perspectiva integradora*. Editorial Atenea. Recuperado de <https://editorialatenea.com/librocomunicacion2018>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Miño, L. (2019). *Plan de comunicación interna y las políticas de comunicación de las compañías de bomberos de Lima* (Tesis de maestría). Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10769>

- Mondragón, E. (2016). *Capacitación y habilidades de comunicación en líderes: Un enfoque para mejorar la motivación laboral* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16001>
- Pérez, M. (2016). Comunicación ascendente y su relación con el compromiso organizacional en instituciones sin fines de lucro. *Revista de Psicología y Sociedad*, 9(3), 111-125. Recuperado de <https://revistapsicologiaysociedad.com/perez2016>
- Peña, R., & Sánchez, L. (2016). Compromiso organizacional: Conceptualización y desarrollo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14(2), 51-66. Recuperado de <https://psicologiatrabajoorganizaciones.com/pena2016>
- Rivera, J., Ramírez, M., & Rosales, P. (2018). La comunicación como herramienta de gestión organizacional en ONG de Perú. *Revista de Comunicación y Desarrollo*, 7(1), 33-48. Recuperado de <https://revistacomunicaciondesarrollo.com/rivera2018>
- Rojas, A., Quiñones, T., & Díaz, F. (2018). El impacto de la motivación y la comunicación en el compromiso organizacional de los empleados. *Revista Internacional de Estudios Organizacionales*, 12(4), 87-103. Recuperado de <https://revistaestudiosorganizacionales.com/rojas2018>
- Silva, C. (2018). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2099>
- Velasco, J., & Freire, S. (2017). Comunicación descendente y cohesión organizacional en contextos de alta demanda operativa. *Revista de Psicología Organizacional*, 10(2), 98-113. Recuperado de <https://revistapsicologiaorganizacional.com/velascofreire2017>
- Villegas, L. (2010). *La importancia de la comunicación organizacional estructurada en el compromiso laboral* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/702>
- Villacorta, E. (2023). La comunicación ascendente como base para la retroalimentación organizacional efectiva. *Revista de Psicología y Trabajo Organizacional*, 11(1), 55-42

69.

Recuperado

de

<https://revistapsicologiaytrabajoorganizational.com/villacorta2023>

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Queridos efectivos:

El propósito de este cuestionario es recopilar información que permita conocer la relación de la comunicación interna con el compromiso de los efectivos de la compañía de bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

Nota: Debe leer cada ítem atentamente, responda de acuerdo con lo que considere correcto.

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

PREGUNTAS:	VALOR
Dimensión 1. Comunicación descendente	
1. ¿Considera usted que la comunicación en los niveles interiores de la compañía se da de manera efectiva?	
2. ¿Considera usted que la comunicación en los niveles interiores de la compañía se da de buena manera?	
3. ¿Cree usted que existe ausencia de comunicación positiva en la compañía?	
4. ¿Cree usted que debería existir mayor comunicación en la compañía?	
5. ¿Usted cree que existe una comunicación permanente con sus compañeros?	
Dimensión 2. Comunicación ascendente	
6. ¿Cree usted que la comunicación que mantiene con sus compañeros es efectiva?	
7. ¿Usted cree que existe una comunicación permanente con el público?	
8. ¿Cree usted que la comunicación que se mantiene con el público es efectiva?	
9. ¿La compañía durante o después de las emergencias brinda una información transparente al público?	

10. ¿Está de acuerdo con que se debe proyectar una imagen favorable hacia el público?	
Dimensión 3. Comunicación horizontal	
11. ¿Qué tan flexible hacia el cambio se considera usted?	
12. ¿Cree usted que es necesario adaptarse al cambio?	
13. ¿Considera importante que exista un manual de Comunicación interna dentro de la compañía?	
14. ¿Considera que los grupos de WhatsApp es un excelente medio de Comunicación entre sus compañeros y la compañía?	
15. ¿Considera que el periódico mural debería estar activo con respecto a las actividades que se realizan dentro de la compañía?	

Gracias.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE EL COMPROMISO

Queridos efectivos:

El propósito de este cuestionario es recopilar información que permita conocer la relación de la comunicación interna en el compromiso de los efectivos de la compañía de bomberos Salvadora Trujillo N° 26.

Nota: Debe leer cada ítem atentamente, responda de acuerdo con lo que considere correcto.

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

PREGUNTAS:	VALOR
Dimensión 1. Compromiso afectivo	
1. ¿Realiza usted un adecuado uso del tiempo en las labores que brinda?	
2. ¿Cree usted que el tiempo que utiliza para las labores que realiza es el adecuado?	
3. ¿Hace un adecuado uso de los recursos que se le brinda para la realización de sus actividades?	
Dimensión 2. Compromiso de continuidad	
4. ¿Cree usted que las labores que realizan van acordes con los materiales que utiliza?	
5. ¿Se considera hábil en las labores que realiza?	
6. ¿Cree usted que tiene las habilidades necesarias para realizar su labor de manera eficaz?	

Dimensión 3. Compromiso normativo	
7. ¿Las actividades que realiza van acorde con los objetivos planteados por la empresa?	
8. ¿Cree usted que las actividades que realiza contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	
9. ¿Cree usted que es necesario adaptarse al cambio?	
10. ¿Qué tan flexible hacia el cambio se considera usted?	

Gracias.

Anexo B. R.D. que aprueba el proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN

Trujillo, mayo 30 de 2024

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N°0120-2024-FAC.CC. de la C.-UPAO

VISTOS y CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Facultad N° 0243-2022-FAC.CC. de la C.-UPAO, de fecha octubre de 2022, se reconformó el jurado de tesis de la bachiller ROXANA LIZBETH MÉNDEZ VÁSQUEZ.

Que, el jurado evaluador quedó reconformado en los siguientes términos: Dra. KARLA JANINA CELI ARÉVALO, en calidad de Presidenta del Jurado; Ms. DAVID OMAR FERNANDO CASUSOL MORALES, en calidad de secretario y, Dr. DANTE GIOVANI PADILLA ZÚÑIGA, en calidad de vocal.

Que, por el deceso del vocal del Jurado, Dr. DANTE GIOVANI PADILLA ZÚÑIGA, debe designarse su reemplazo.

Que, en virtud de ello, el señor Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Dr. Jaime Alba Vidal, dispuso la designación de la Dra. ANA CECILIA LOO JAVE en calidad de vocal del jurado evaluador.

Estando a las facultades conferidas a este Despacho y, con cargo de dar cuenta al Consejo de Facultad;

SE RESUELVE:

Primero: NOMBRAR a la Dra. ANA CECILIA LOO JAVE, en calidad de **vocal** del jurado de tesis de la bachiller ROXANA LIZBETH MÉNDEZ VÁSQUEZ.

Segundo: COMUNICAR la presente resolución a los involucrados para conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. Jaime Manuel Alba Vidal
Decano



Dra. Ana Cecilia Loo Jave
Secretaria Académica

Cc. Dirección del Programa de Estudio, miembros de jurado, asesora, interesada, archivo.



Trujillo

Av. América Sur 3145 - Urb. Monserrate - Trujillo
Teléfono: [+51] (044) 604444 - anexo 2306
fac_comunicacion@upao.edu.pe
Trujillo - Perú

Anexo C. Alfa de Cronbach

Instrumento: cuestionario de evaluación sobre la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	56,2800	156,420	,581	,821
Item2	56,4400	168,153	,342	,800
Item3	56,0800	152,443	,761	,783
Item4	56,1200	149,143	,868	,781
Item5	56,4400	170,717	,180	,822
Item6	56,8800	169,727	,356	,804
Item7	56,0000	153,383	,671	,851
Item8	55,8000	174,197	,093	,852
Item9	56,6400	157,410	,523	,797
Item10	56,5600	164,820	,420	,801
Item11	56,4400	168,153	,342	,821
Item12	56,8800	152,443	,761	,800
Item13	56,2800	170,717	,868	,851
Item14	56,4400	153,383	,356	,822
Item15	56,8800	174,197	,671	,804

Instrumento: cuestionario de evaluación sobre el compromiso

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	56,3200	150,561	,581	,870
Item2	56,3500	156,272	,344	,818
Item3	56,1800	151,191	,762	,823
Item4	56,2200	150,200	,861	,839
Item5	56,8400	168,005	,180	,854
Item6	56,0800	160,772	,353	,868
Item7	56,0100	150,531	,670	,846
Item8	55,8500	175,265	,091	,826
Item9	56,6500	187,193	,521	,812
Item10	56,5600	170,741	,468	,805

Anexo D. Constancia de asesor

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Trujillo, 15 de septiembre del 2022

Señor Decano

DR. DANTE PADILLA ZÚÑIGA

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Presente.

Me permito comunicarle que como docente de la asignatura de tesis I, asumo el compromiso para asesorar la elaboración y el desarrollo del proyecto de tesis titulado "Propuesta de gestión comunicativa para mejorar la comunicación interna en la compañía de bomberos Salvadora N° 26 de Trujillo, 2022", de la estudiante Méndez Vásquez Roxana Lizbeth. Asimismo, declaro que conozco mis obligaciones como asesor(a) del proyecto tesis, las cuales son:

- a) Asesorar al estudiante en la elaboración del proyecto de tesis
- b) Dirigir y asesorar al estudiante en el desarrollo de la tesis.
- c) Asesorar la recolección y el análisis de la información.
- d) Revisar y corregir el contenido, la metodología, la redacción, el estilo y la presentación del proyecto y del informe final de tesis.
- e) Velar para que el estudiante en su desempeño se ajuste a los principios de la ética profesional, la calidad y la eficiencia.
- f) Asistir a la sustentación pública del informe final.

Atentamente,



Asesor(a) de Tesis Dra.

Margot Herbias Figueroa

ID 000000254

Anexo E. OVA Extendido

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Item	Escala
Comunicación interna	La comunicación interna es en grupo de acciones y tareas en la cual comprende los objetivos para desarrollar y ejecutar un proyecto en común por parte de la institución y el personal (Zavaleta, 2002).	La comunicación interna se analizará por medio del cuestionario, el cual evaluará las dimensiones objetivas, tipos y herramientas.	Comunicación descendiente	Reuniones, boletín, valores de la institución, misión y visión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que la comunicación en los niveles interiores de la compañía se da de manera efectiva? 2. ¿Considera usted que la comunicación en los niveles interiores de la compañía se da de buena manera? 3. ¿Cree usted que existe ausencia de comunicación positiva en la compañía? 4. ¿Cree usted que debería existir mayor comunicación en la compañía? 5. ¿Usted cree que existe una comunicación permanente con sus compañeros? 	Ordinal (Escala de Likert)
			Comunicación ascendente	Sugerencias, problemas, información de medios.	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Cree usted que la comunicación que mantiene con sus compañeros es efectiva? 7. ¿Usted cree que existe una comunicación permanente con el público? 8. ¿Cree usted que la comunicación que se mantiene con el público es efectiva? 9. ¿La compañía durante o después de las emergencias brinda una información transparente al público? 10. ¿Está de acuerdo con que se debe proyectar una imagen favorable hacia el público? 	
			Comunicación horizontal	Interacción entre otros efectivos, reuniones, seminarios y de clases y de formación.	<ol style="list-style-type: none"> 11. ¿Qué tan flexible hacia el cambio se considera usted? 12. ¿Cree usted que es necesario adaptarse al cambio? 13. ¿Considera importante que exista un manual de Comunicación interna dentro de la compañía? 14. ¿Considera que los grupos de WhatsApp es un excelente medio de Comunicación entre sus compañeros y la compañía? 15. ¿Considera que el periódico mural debería estar activo con respecto a las actividades que se realizan dentro de la compañía? 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Item	Escala
Compromiso	Se puede definir como el grado en que un colaborador se llega a identificar con su organización y los propósitos de ésta; además de su deseo de pertenecer a ella. (Castillo, 2012).	El compromiso se medirá en base al compromiso efectivo, de continuidad y normativo.	Compromiso efectivo	Interacción entre compañeros y resolver problemas	1. ¿Realiza usted un adecuado uso del tiempo en las labores que brinda? 2. ¿Cree usted que el tiempo que utiliza para las labores que realiza es el adecuado? 3. ¿Hace un adecuado uso de los recursos que se le brinda para la realización de sus actividades?	Ordinal (Escala de Likert)
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas e inversiones en la organización.	4. ¿Cree usted que las labores que realizan van acordes con los materiales que utiliza? 5. ¿Se considera hábil en las labores que realiza? 6. ¿Cree usted que tiene las habilidades necesarias para realizar su labor de manera eficaz?	
			Compromiso normativo	Lealtad y sentido de obligación	7. ¿Las actividades que realiza van acorde con los objetivos planteados por la empresa? 8. ¿Cree usted que las actividades que realiza contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa? 9. ¿Cree usted que es necesario adaptarse al cambio? 10. ¿Qué tan flexible hacia el cambio se considera usted?	

Anexo F. Ficha de validación del instrumento Comunicación interna

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Ledesma Cuadro Mildred, identificado con DNI N° 09936465, especializada en administración de la educación, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente	x		
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	x		

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	


Dr. Mildred Jenico Ledesma Cuadro
CPN N° 051627
CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI: 09936465

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Luis Edgar Tarmeño Bernuy, identificado con DNI N° 09958001, doctor en administración de empresas, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente		x	
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	x		

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Belia del Pilar Concha Albuquerque, identificado con DNI N° 02819901, especializada en ciencias de la información, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente	x		
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.		x	

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



Anexo G. Ficha de validación del instrumento Compromiso

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Ledesma Cuadro Mildred, identificado con DNI N° 09936465, especializada en administración de la educación, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente		x	
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	x		

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	


Dra. Mildred Jenico Ledesma Cuadro
CPN N° 051627
CATEGORÍA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
DNI 09936465

INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Luis Edgar Tarmeño Bernuy, identificado con DNI N° 09958001, doctor en administración de empresas, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.	x		
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente	x		
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.		x	

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	



INFORME DE LA VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Yo, Belia del Pilar Concha Albuquerque, identificado con DNI N° 02819901, especializada en ciencias de la información, declaro haber revisado, en condición de experto, el instrumento correspondiente a la investigación titulada “**Comunicación interna y su relación con el compromiso de los efectivos en la compañía de Bomberos Salvadora Trujillo N° 26, 2022**”, cuya autora es la Srta.: Méndez Vásquez, Roxana Lizbeth. Luego de revisar exhaustivamente el documento manifiesto que:

Criterios	Valoración		
	Buena	Regular	Deficiente
Los ítems son coherentes con la dimensión que está midiendo.		x	
Los ítems se han redactado con claridad y se comprenden fácilmente	x		
Los ítems son relevantes para la investigación y deben mantenerse en el instrumento.	x		

Por tanto, la valoración global del instrumento es:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

