



Esta obra está bajo una
[Licencia Creative Commons
Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)
Vea una copia de esta licencia en
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Yanira Liliana Linares Amasifen
<https://orcid.org/0009-0003-1582-2760>

Auria Eliana Vera Aguilar
<https://orcid.org/0009-0004-6493-5371>

Asesora:

Lic. Dra. Lady Diana Arévalo Alva
<https://orcid.org/0000-0003-3093-689X>

Tarapoto, Perú

2024



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

Evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

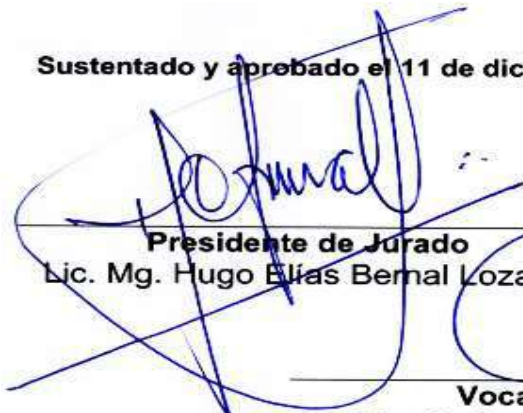
Para optar el título profesional de Licenciado en Administración


Autores:


Yanira Liliana Linares Amasifen


Auria Eliana Vera Aguilar

Sustentado y aprobado el 11 de diciembre del 2024, por los siguientes jurados:


Presidente de Jurado
Lic. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano


Secretario de Jurado
Lic. M.Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza


Vocal de Jurado
Lic. Dr. Rony Flores Ramírez


Asesora
Lic. Dra. Lady Diana Arévalo Alva

Tarapoto, Perú
2024



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 094

Jurado reconocido Resolución N° 198-2024-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración / Programa de pregrado.

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **09:00 horas** del día **miércoles 11 de diciembre del año dos mil veinticuatro**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL ENGAGEMENT EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES, 2023"**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por las bachilleres: **Yanira Liliana LINARES AMASIFEN** y **Auria Eliana VERA AGUILAR**, con la asesoría de la **Dra. Lady Diana ARÉVALO ALVA**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el **Lic. Mg. Hugo Elías BERNAL LOZANO** (presidente del jurado), **Lic. M.Sc. Segundo Saúl RODRÍGUEZ MENDOZA** (secretario), **Lic. Dr. Rony FLORES RAMIREZ** (vocal), y acompañado por la **Dra. Lady Diana ARÉVALO ALVA** (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 198-2024-UNSM/FCE-CF**.

Seguidamente las tesis expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por las sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por la asesora.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(6)**; tal como se deja constar.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de Bueno..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final, las autoras deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; las autoras del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las 10.00 am...horas, el mismo día.



Lic. Mg. Hugo Elías BERNAL LOZANO
Presidente



Lic. M.Sc. Segundo Saúl RODRÍGUEZ MENDOZA
Secretario



Lic. Dr. Rony FLORES RAMIREZ
Vocal



Yanira Liliana LINARES AMASIFEN
Autor 1



Auria Eliana VERA GUILAR
Autor 2



Dra. Lady Diana ARÉVALO ALVA
Asesora

Declaratoria de autenticidad

Yanira Liliana Linares Amasifen, con DNI N° 70870695 y **Auria Eliana Vera Aguilar**, con DNI N° 75547185 egresadas de la Escuela Profesional Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 11 de diciembre de 2024



.....
Yanira Liliana Linares Amasifen
DNI N° 70870695



.....
Auria Eliana Vera Aguilar
DNI N° 75547185

Ficha de identificación

<p>Título del proyecto Evaluación de la comunicación interna y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023</p>	<p>Área de investigación: Ciencias Sociales Línea de investigación: Ciencias Empresarial Sublínea de investigación: Gestión Integral de organizaciones Grupo de investigación: Gestión Integral de Organizaciones, Resolución N° 316-2023-UNSM/FCE-CF Tipo de investigación: Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autores: Yanira Lilina Linares Amasifen Auria Eliana Vera Aguilar</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración https://orcid.org/0009-0003-1582-2760 https://orcid.org/0009-0004-6493-5371</p>
<p>Asesora: Lic. Dra. Lady Diana Arévalo Alva</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración Unidad o Laboratorio Administración https://orcid.org/0000-0003-3093-689X</p>

Dedicatoria

A Dios todopoderoso, por su amor infinito, por su orientación y por brindarme la determinación necesaria para avanzar en mis proyectos, así como la fuerza de voluntad para alcanzar uno de mis más grandes anhelos en esta vida.

A INDALECIO y MARÍA, mis queridos padres, con todo mi cariño. Agradezco profundamente el esfuerzo, sacrificio, amor y comprensión que me ofrecieron durante mi formación. Su ejemplo de superación ante las adversidades ha sido fundamental en mi desarrollo como persona con principios. Comparto este logro con ustedes. Espero que te sea útil. Si necesitas más ayuda, no dudes en decírmelo.

Eliana.

A Dios, por darme salud y vida, y la sabiduría para poder alcanzar mis sueños trazados en el camino de ser una gran profesional.

A mi hermana Palmir, por estar conmigo en los momentos más duros y felices de mi vida, por ser mi modelo a seguir y el soporte en mis estudios.

Yanira.

Agradecimientos

Primer lugar, a mis papás por el esfuerzo y dedicación que dieron por mí, por estar conmigo siempre, apoyarme en cada momento y estar orgullosos de la persona en que me he convertido.

Yanira

.

A mis padres, por su papel fundamental en mi desarrollo como persona. Agradezco los principios y valores que me han transmitido., así como por las metas y motivaciones constantes a lo largo de este extenso camino de la vida. Todo esto me ha permitido perseguir mis sueños y reflejar el orgullo que ustedes, mis amados padres, sienten por mí.

Eliana.

Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria.....	7
Agradecimientos	8
Índice general	9
Índice de tablas.....	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Fundamentos teóricos.....	20
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS.....	26
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación	26
3.1.1. Ubicación política	26
3.1.2. Ubicación geográfica.....	26
3.1.3. Periodo de ejecución.....	26
3.1.4. Autorizaciones y permisos	27
3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	27
3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales.....	27
3.2. Sistema de variables.....	27
3.2.1. Variables principales	27
3.2.2. Variables secundarias.....	29
3.3. Procedimientos de la investigación	29
3.3.1. Objetivo específico 1	29
3.3.2. Objetivo específico 2.....	29
3.3.3. Objetivo específico 3.....	30
3.3.4. Objetivo específico 4.....	30
3.3.5. Objetivo específico 5.....	30
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. Resultado general.....	32

4.2. Resultado específico 1.....	33
4.3. Resultado específico 2.....	34
4.4. Resultado específico 3.....	35
4.5. Resultado específico 4.....	36
4.6. Resultado específico 5.....	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS.....	47
Anexo N° 01. Matriz de consistencia	47
Anexo N° 02. Instrumentos de recolección de datos.....	50
Anexo N° 03. Confiabilidad de los instrumentos	54
Anexo N° 04. Prueba de normalidad.....	55

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de variables por objetivo específico 1	28
Tabla 2 Descripción de variable por objetivo específico 2	28
Tabla 3 Descripción de variables por objetivo específico 3	28
Tabla 4 Descripción de variables por objetivo específico 4	28
Tabla 5 Descripción de variables por objetivo específico 5	28
Tabla 6 Análisis de relación entre variables	32
Tabla 7 Análisis de relación entre la comunicación formal y el engagement	35
Tabla 8 Análisis de relación entre la comunicación informal y el engagement.....	36
Tabla 9 Análisis de relación entre los medios de comunicación y el engagement	36

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Ubicación geográfica de la municipalidad distrital de Morales	26
<i>Figura 2</i> Análisis descriptivo de la variable comunicación interna	33
<i>Figura 3</i> Análisis descriptivo de la variable engagement	34

RESUMEN

Evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

El estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Morales durante el año 2023 tuvo como finalidad principal identificar la relación existente entre la comunicación interna y el nivel de compromiso laboral de sus trabajadores. Con el propósito de alcanzar los fines de la investigación, se establecieron objetivos específicos orientados a evaluar la calidad de la comunicación interna, examinar el nivel de compromiso de los trabajadores y analizar la influencia que ejercen la comunicación formal, la comunicación informal y los medios institucionales sobre dicho compromiso. El estudio conllevó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental y una finalidad aplicada. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado como herramienta de recolección de datos. Los resultados obtenidos confirmaron la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas, lo que permitió validar la hipótesis general formulada desde el inicio del estudio. Finalmente, los datos revelaron que los trabajadores con mayor compromiso presentan niveles más altos de motivación, identificación y disposición hacia el cumplimiento de sus funciones. Esta conexión emocional no solo fortalece su desempeño individual, sino que también contribuye positivamente al funcionamiento general de la institución. La investigación concluye que la comunicación interna cumple un rol determinante en el fortalecimiento del *engagement* dentro del entorno organizacional.

Palabras clave: Comunicación interna, motivación, *engagement*, comunicación informal, medios de comunicación.

ABSTRACT

Evaluation of internal communication and *engagement* in the Morales District
Municipality, 2023

The main purpose of the study conducted in the District Municipality of Morales during the year 2023 was to identify the relationship between internal communication and the level of labor commitment of its workers. In order to achieve the research objectives, specific objectives were established to evaluate the quality of internal communication, examine the level of employee commitment and analyze the influence of formal communication, informal communication and institutional media on this commitment. The study adopted a quantitative, correlational approach, with a non-experimental design and an applied purpose. The sample consisted of 50 workers of the District Municipality of Morales, to whom a structured questionnaire was applied as a data collection tool. The results obtained confirmed the existence of a significant relationship between the variables analyzed, which validated the general hypothesis formulated at the beginning of the study. Finally, the data revealed that workers with greater commitment present higher levels of motivation, identification and disposition towards the fulfillment of their functions. This emotional connection not only strengthens their individual performance, but also contributes positively to the overall functioning of the institution. The research concludes that internal communication plays a decisive role in strengthening *engagement* within the organizational environment.

Keywords: Internal communication, motivation, *engagement*, informal communication, media.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

La sociedad contemporánea enfrenta una serie de cambios profundos en diversas esferas, como lo político, sociocultural, económico, natural y tecnológico, estos cambios no solo presentan oportunidades, sino también amenazas para las organizaciones, por consiguiente, según Araujo & Miranda (2021), es imperativo que las organizaciones estén plenamente conscientes de su entorno contextual y transaccional, desarrollando sistemas de vigilancia y monitoreo competitivos, tecnológicos y ambientales que les permitan enfocarse a los cambios constantes que se producen. Dentro de este contexto, la comunicación interna se posiciona como un elemento fundamental para el logro de los objetivos institucionales, ya que constituye el eje que articula los procesos y relaciones dentro de una organización. Independientemente de si se trata de una entidad pública, privada, gubernamental o asociativa, resulta indispensable comprender que una comunicación eficaz no solo permite coordinar acciones y estrategias, sino que también es clave para materializar las funciones, servicios e iniciativas propias de cada institución. Su correcta gestión favorece la cohesión interna, el entendimiento común y el cumplimiento coherente de las metas trazadas.

No obstante, tal como señalan Meirinhos et al. (2022), es necesario advertir que muchas organizaciones tienden a descuidar uno de sus recursos más valiosos: el capital humano. En ese sentido, la importancia de una comunicación interna efectiva se hace aún más evidente, dado que los trabajadores constituyen el motor del desarrollo y la innovación institucional. Fortalecer esta dimensión comunicacional no solo optimiza la coordinación y la cooperación entre los equipos, sino que también refuerza el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional. Al construir un entorno donde las opiniones sean valoradas y la participación activa sea incentivada, se fomenta una cultura laboral orientada al compromiso, lo cual resulta esencial para asegurar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la organización.

En concordancia con esta perspectiva, un estudio llevado a cabo en Estados Unidos por Lee et al. (2021) reveló que el 75 % de los encuestados consideraron que un liderazgo orientado a fortalecer la comunicación interna influye de manera significativa en la percepción de equidad dentro de la organización. Este hallazgo resulta especialmente relevante, ya que sentirse tratado con justicia y transparencia eleva el nivel de compromiso de los trabajadores. Cuando los empleados perciben que existen prácticas equitativas, muestran una disposición más firme hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y una mayor identificación con los valores organizacionales. Como

consecuencia, el entorno laboral se ve beneficiado con un incremento en la productividad, una mejora en la calidad del trabajo ejecutado y una notable reducción en los índices de rotación de personal. Por lo tanto, las organizaciones que priorizan el desarrollo de una cultura de comunicación interna sólida y un liderazgo efectivo no solo cultivan un ambiente de trabajo más positivo y saludable, sino que también mejoran su capacidad para alcanzar sus objetivos estratégicos y competitivos a largo plazo.

Mientras que en el Perú de acuerdo con Saldaña et al. (2023), se demuestra la calidad de la comunicación interna se sitúa en un rango moderado con una tasa del 89.60%, a su vez las distintas dimensiones de la comunicación, como la descendente con un 79.30%, la ascendente con un 85.90% y la horizontal con un bajo nivel del 54.8%, muestran un panorama heterogéneo. Estos hallazgos han tenido repercusiones en el compromiso organizacional, que se ubica en un nivel medio del 70.40%, impactando en la conexión emocional del individuo con la organización, su implicación afectiva y el logro de los objetivos institucionales; en consecuencia, trabajar en la comunicación dentro de las organizaciones se busca elevar el *engagement* y afectar aspectos como el desempeño.

Por otra parte, referente a la problemática local en la Municipalidad Distrital de Morales, se ha observado una creciente falta de compromiso y participación por parte de los colaboradores, lo que ha generado una serie de señales preocupantes en cuanto al clima laboral y el desempeño organizacional, dado que, se evidencia una falta de entusiasmo en el cumplimiento de las tareas asignadas, la disminución en la calidad del trabajo realizado y un incremento en los niveles de ausentismo y rotación de personal. Además, se ha manifestado un descontento y desmotivación entre los empleados, reflejados en una comunicación interna deficiente, falta de reconocimiento por parte de la dirección y una percepción general de desconexión con los objetivos y valores de la organización.

Esta situación problemática podría ser atribuida a la carencia de canales de comunicación efectivos dentro de la Municipalidad, la ausencia de un liderazgo inspirador y motivador, y la falta de oportunidades para la participación y el desarrollo profesional de los empleados, además, la percepción de inequidad en la distribución de recursos y reconocimiento también ha contribuido a la desmotivación y la falta de compromiso entre los colaboradores. En conjunto, estos elementos han creado un ambiente laboral tenso y desafiante, que afecta negativamente tanto al bienestar de los empleados como al rendimiento global de los colaboradores, por tanto, surge la necesidad de llevar a cabo el presente estudio ello podría conducir a una disminución en la cohesión del equipo, dificultando la colaboración y el trabajo en conjunto.

Así mismo se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?, ¿Cuál es el nivel del *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?, ¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?.

Por otro lado, se planteó como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, y como hipótesis específicas: HE1: El nivel de comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es bajo, HE2: El nivel de *engagement* en la Municipalidad de Morales, 2023, es bajo, HE3: Existe relación significativa entre la comunicación formal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, HE4: Existe relación significativa entre la comunicación informal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, HE5: Existe relación significativa entre los medios de comunicación y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

Para poder cumplir con todo lo mencionado anteriormente es necesario formular como objetivo general: Determinar la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023 y como objetivos específicos: evaluar el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, analizar el nivel del *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, determinar la relación entre la comunicación formal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, medir la relación entre la comunicación informal y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, encontrar la relación entre los medios de comunicación y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

La fundamentación teórica de la investigación se inicia examinando trabajos previos relacionados con la temática, en cuanto al contexto internacional, se destaca la contribución de Verčič (2021), Croacia. Los hallazgos evidenciaron que se presenta una conexión relevante y favorable entre la comunicación interna, las buenas marcas de los empleadores, el compromiso de los empleados y el apoyo organizacional percibido con una explicación del 78,9 %. Se concluye que la comunicación interna efectiva es un elemento fundamental para fomentar el *engagement* de los empleados dentro de una organización, por ende, cuando los colaboradores se sienten informados, escuchados y valorados, tienen más probabilidades de comprometerse activamente con su trabajo y con los objetivos.

Seguido la investigación de Komodromos (2020), Grecia. Los hallazgos evidenciaron que los líderes de las empresas de tamaño mediano deben emplear una comunicación interna efectiva y la colaboración de los trabajadores para apoyar la transformación estratégica, dado que, estas variables presentaron una asociación significativa con una significancia inferior al 5%, además, cuando los colaboradores perciben una comunicación efectiva se sienten más integrados con la organización lo cual les permite desenvolverse mejor en la misma. Se concluye que la percepción de una comunicación interna transparente y abierta está positivamente asociada con niveles más altos de *engagement* entre los colaboradores, lo cual sugiere que las empresas que priorizan la claridad, la honestidad y la accesibilidad en su comunicación interna favorecen el compromiso.

Y el análisis de estudios internacionales concluye examinando la investigación realizada por Javadi (2019), Irán. Los resultados muestran que las dimensiones de frecuencia y modo de las comunicaciones internas tuvieron el mayor y una menor influencia en la dedicación de los trabajadores (frecuencia $\beta = 0,317$ y moda $\beta = 0,064$), mientras que las dimensiones dirección y calidad obtuvieron la segunda y tercera posición respectivamente, además, se comprueba que la comunicación interna es un determinante del compromiso en los colaboradores. Se concluye que cuando los colaboradores se sienten desinformados, desconectados o excluidos de los procesos de comunicación, es menos probable que se comprometan con su trabajo y con la visión de la organización.

En el ámbito de la revisión de investigaciones nacionales, el análisis se enriquece con la inclusión del trabajo reciente de Cajacuri y Egoavil (2024), Lima. Los hallazgos evidenciaron que el *engagement* laboral presentó una asociación altamente significativa con la comunicación organizacional con una significancia por debajo del 5% y un Rho 0.356, así mismo, se comprobó que las dimensiones vigor (Rho 0.351), dedicación (Rho 0.270), y absorción (Rho 0.284) se asociaron de forma significativa con la comunicación dentro de la organización presentado valores de significancia por debajo de 0.05. Se concluye que la comunicación interna efectiva se asocia positivamente con niveles más altos de *engagement* entre los colaboradores, sugiriendo que una comunicación clara y transparente contribuye de manera significativa en el compromiso y la motivación.

Asimismo, se considera la investigación de Heredia y Oriundo (2020), Lima. Los hallazgos evidenciaron que la comunicación que se efectúa internamente en la organización es regular según el 49%, mientras que el *engagement* que presentan los colaboradores es bajo en un 39%, además, se comprobó que la comunicación interna presentó una asociación altamente significativamente con el *engagement* con una significancia igual a 0.000, de igual forma la comunicación ascendente (Rho 0.564), descendente (Rho 0.589) y horizontal (Rho 0.544) se asociaron con el *engagement* con un p.valor inferior a 0.05. Se concluye que el *engagement* de los empleados puede ser impulsado por diversos factores, pero la comunicación interna emerge como un elemento crucial para cultivar un entorno laboral propicio para el compromiso.

La revisión de investigaciones nacionales culmina con la incorporación del trabajo realizado por Baca y Pizarro (2019), Arequipa. Los hallazgos evidenciaron que el 42.3% siempre busca reflexionar antes de emitir una comunicación, el 80% sabe escuchar antes de hablar de manera impulsiva, además, el 44.2% se siente integrado en la organización, además, se sienten con mayor compromiso hacia la misma, , así mismo se comprobó que la comunicación intrapersonal, interpersonal, e institucional se relacionan con el *engagement* con un p.valor de 0.000, además, las variables se relacionaron significativamente con un valor p. menor al 5% . Se concluye que la falta de comunicación interna adecuada puede resultar en niveles bajos de *engagement* entre los colaboradores.

En base a los estudios en el entorno local de Diaz (2022), Tarapoto. Los hallazgos evidenciaron que la comunicación interna presentó una asociación altamente significativa con el *engagement*, con un p.valor inferior al 0.05, por tanto, cuando la comunicación tiende a ser efectiva los colaboradores tienen un mayor compromiso hacia sus actividades, muestran mejor absorción durante sus funciones, mayor dedicación

hacia sus actividades y sobre todo vigor. Se concluye que es necesario que las empresas lleguen a reconocer la crucialidad de establecer canales de comunicación claros y abiertos, así como de promover una cultura que fomente la participación y la retroalimentación constante para mejorar el *engagement* de los colaboradores.

También se considera la investigación de Mori (2018), Tarapoto. Los hallazgos evidenciaron que la comunicación formal fue inadecuada según el 68%, la informal inadecuada en un 52% y la comunicación interna en un 48%, así mismo, los colaboradores presentaron nivel de *engagement* inadecuada según el 52%, así mismo, se comprobó que las dimensiones de la comunicación interna se asociaron con el *engagement* con una significancia inferior al 5%, además, se comprobó que las variables presentaron una relación significativa con un p de valor de 0.000. Se concluye que la implementación de estrategias de comunicación interna efectivas puede mejorar significativamente el *engagement* de los empleados.

Por último, el estudio de Leon (2018) Tarapoto. Los hallazgos evidenciaron que el compromiso fue bajo de acuerdo a que las dimensiones afectivas se calificaron en un 57%, seguido de la continuidad en un 56%, y el componente normativo en un 56%, además, que la productividad de los colaboradores fue baja según el 59%, así mismo, se comprobó que el compromiso se relacionó con la productividad con una significancia de 0.000 y un Rho de 0.793. Se concluye que el compromiso de los empleados está estrechamente relacionado con la productividad laboral, ya que colaboradores comprometidos tienden a mostrar un mayor nivel de dedicación y esfuerzo.

2.2. Fundamentos teóricos

Variable 1. Comunicación interna

Conceptualización de la comunicación interna

Conforme a la perspectiva de Ishtiaque & Habib (2023), se entiende como un proceso dinámico de transmisión y recepción de datos, pensamientos y comunicados, este flujo de información se desarrolla a través de las diversas capas de la estructura organizacional gubernamental, a cubrir tanto la dimensión vertical entre los distintos estratos jerárquicos, como la horizontal entre las diferentes unidades departamentales, donde, este proceso abarca la transmisión de políticas, procedimientos, objetivos y noticias relevantes para el funcionamiento eficaz de la institución. Por tanto, este tipo de comunicación según Jakubiec (2019) busca promover la cohesión organizacional, fomentar la participación entre los equipos de trabajo y garantizar que los miembros en totalidad estén direccionados con la misión, visión y valores de la entidad pública.

Adicionalmente, tal como lo indicaron Santos et al. (2023), una comunicación interna efectiva contribuye significativamente a la resolución oportuna de conflictos, favorece un entorno laboral armonioso y potencia tanto la productividad como el rendimiento de los trabajadores. Estos beneficios adquieren una relevancia aún mayor en el ámbito de las entidades públicas, donde la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas son principios esenciales. En esta línea, Gomes et al. (2023) sostienen que la comunicación interna también cumple un rol determinante en la difusión adecuada de información vinculada a políticas públicas, programas gubernamentales y servicios, lo cual fortalece la legitimidad institucional y el vínculo con la ciudadanía.

Evaluación de la comunicación interna

Según lo expuesto por Alvarado et al. (2022), la comunicación interna se define como el flujo de información, mensajes y significados que circulan y se comparten entre los distintos integrantes de una organización. Este proceso comunicativo se manifiesta en todos los niveles jerárquicos, desde la alta dirección hasta el personal operativo, y utiliza diversos canales como reuniones, correos electrónicos, plataformas internas, redes sociales corporativas y otros medios institucionales. Más allá de transmitir instrucciones o datos operativos, esta dinámica favorece la cohesión organizacional, fortalece el trabajo colaborativo, alinea a los equipos con los objetivos estratégicos y contribuye al desarrollo de una cultura institucional sólida. En esta investigación, la variable será abordada a través del análisis de la comunicación formal, la comunicación informal y los medios de comunicación utilizados dentro de la entidad.

Comunicación formal. Se refiere a los canales y estructuras de comunicación establecidos oficialmente dentro de una organización para comunicar información que se vincula con las funciones y responsabilidades laborales, siguiendo las líneas de autoridad y jerarquía establecidas en la estructura organizacional, y generalmente incluye mensajes formales, como políticas, procedimientos, instrucciones de trabajo, comunicados de prensa y reportes. Además, suele planificada, estructurada y documentada (Alvarado et al., 2022).

- **Órdenes de servicio.** Se describen como pautas o directivas particulares emitidas por una figura de autoridad dentro de una entidad organizativa para indicar a los empleados qué tareas deben realizar, cuándo y cómo deben hacerlo (Alvarado et al., 2022).
- **Directivas.** Son comunicaciones formales que emanan de la alta dirección de una organización y establecen políticas, procedimientos o lineamientos para orientar el

comportamiento y las acciones de los empleados en relación con temas específicos (Alvarado et al., 2022).

- **Reglamentos internos.** Es conceptualizado como las normas, políticas o disposiciones señaladas por una organización para regular el comportamiento y las interacciones de los empleados en el entorno laboral, lo cuales pueden abordar diferentes aspectos relacionados con la vida laboral dentro de la organización (Alvarado et al., 2022).

Comunicación informal. Consiste en los intercambios de información que ocurren de manera espontánea y no oficial dentro de una organización, donde, estos canales de comunicación no están estructurados ni planificados y pueden surgir de forma natural entre colegas, compañeros de trabajo o grupos informales. Además, se caracteriza por ser flexible, rápida y adaptativa, y puede ocurrir en cualquier momento y lugar dentro de la organización. Incluye conversaciones casuales, chismes, rumores, redes sociales informales y otros medios no oficiales de intercambio de información (Alvarado et al., 2022).

- **Rumores.** Son información o noticias no confirmadas que circulan dentro de una organización y se transmiten informalmente entre los empleados. A menudo son el resultado de la especulación o la interpretación de eventos o situaciones ambiguas (Alvarado et al., 2022).
- **Reuniones sociales informales.** Son encuentros no planificados o estructurados entre los empleados fuera del entorno de trabajo formal, las cuales proporcionan oportunidades para el intercambio de información (Alvarado et al., 2022).

Medios de comunicación. Se refieren a los canales, herramientas y tecnologías utilizados para transmitir los mensajes y así facilitar la interacción entre los miembros de una organización. Pueden incluir tanto medios tradicionales, como correos electrónicos, cartas, reuniones y memorandos, como medios modernos, como intranets, plataformas de mensajería instantánea, redes sociales corporativas, videoconferencias y otros sistemas de comunicación digital. Los canales de comunicación son esenciales para favorecer la interacción interna al ofrecer vías eficaces para intercambiar información dentro de la organización, colaborar en proyectos, coordinar actividades y mantener conectados a los empleados (Alvarado et al., 2022).

- **Correo electrónico.** Son medios de comunicación digital ampliamente utilizados en el entorno laboral para facilitar la comunicación escrita entre los empleados que puede esta accesible en todo momento y ser programada (Alvarado et al., 2022).

- **WhatsApp.** Estos medios permiten el intercambio rápido de mensajes, documentos y archivos, así como la coordinación de tareas y proyectos de manera eficiente y conveniente (Alvarado et al., 2022).
- **Archivos digitales.** Alude a documentos o información almacenada en formato digital, donde, estos archivos pueden incluir documentos relevantes para el funcionamiento de la organización. (Alvarado et al., 2022).

Variable 2: *Engagement*

Conceptualización del *engagement*

En palabras de Sun & Bunchapattanasakda (2019), es el grado en que los empleados se sienten conectados emocionalmente con su trabajo, su equipo y la organización en su conjunto, el cual según Maldonado (2020), se caracteriza por un sentido de compromiso, entusiasmo y dedicación hacia las metas y valores de la empresa. Además, como expusieron Anaya, (2022), va más allá de simplemente realizar las tareas asignadas; implica una profunda conexión emocional que motiva a los empleados a esforzarse por alcanzar objetivos comunes y a contribuir de manera significativa al éxito de la organización. Así mismo, esta variable de acuerdo con Pincus (2022), se manifiesta en comportamientos como el esfuerzo adicional, la iniciativa proactiva, la colaboración efectiva y la lealtad hacia la empresa.

Evaluación del *engagement*

Como señalaron Franco et al. (2020), se refiere a la conexión emocional y el nivel de compromiso que los empleados experimentan con su trabajo, su equipo y la organización en general. Va más allá de simplemente cumplir con las responsabilidades laborales, ya que implica un sentido de entusiasmo, dedicación y pasión por lo que se hace. Por ende, los colaboradores con mayor compromiso muestran un mejor grado de motivación, involucramiento y disposición para contribuir al éxito de la empresa, además, esta conexión emocional con el trabajo no solo beneficia al individuo, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral. Esta variable se analizará en función del vigor, dedicación y absorción, mismas que se desglosan a continuación.

Vigor. Se refiere a un estado de alta energía y resistencia que los individuos experimentan mientras están inmersos en sus actividades laborales. Se caracteriza por un sentimiento de entusiasmo, vigorosidad y disposición para enfrentar desafíos, incluso en situaciones demandantes. Los colaboradores con un alto nivel de vigor tienden a sentirse energizados y motivados en su trabajo, lo que les permite mantener un rendimiento constante y eficaz a lo largo del tiempo (Franco et al., 2020).

- **Energía.** Se refiere a la vitalidad y disposición que los individuos experimentan en relación con su trabajo. Se manifiesta en la capacidad de afrontar las tareas laborales con entusiasmo y vigor, sintiéndose activos y enérgicos mientras realizan sus actividades laborales (Franco et al., 2020).
- **Resistencia.** Se trata de la habilidad de las personas para afrontar y vencer los retos y contratiempos que surgen en el entorno laboral. Implica mantener una actitud perseverante y determinada frente a las dificultades (Franco et al., 2020).
- **Esfuerzo.** Se refiere a la dedicación y empeño que los individuos ponen en la realización de sus tareas laborales. Se manifiesta en la disposición de invertir tiempo y energía en el cumplimiento de las responsabilidades laborales, mostrando una actitud de compromiso y perseverancia (Franco et al., 2020).

Dedicación. Se relaciona con el grado de compromiso y dedicación que los individuos muestran hacia su trabajo y los objetivos de la organización, pues se manifiesta en una fuerte identificación con el trabajo, un sentido de propósito y una voluntad de esforzarse para alcanzar metas laborales significativas, donde los trabajadores dedicados están preparados para invertir tiempo y esfuerzo en sus labores, mostrando persistencia y compromiso incluso frente a obstáculos (Franco et al., 2020).

- **Entusiasmo.** Se refiere a la pasión y el fervor con los que los individuos se involucran en su trabajo. Se manifiesta en una actitud positiva y optimista hacia las tareas laborales, mostrando un interés genuino y una disposición activa para participar en ellas (Franco et al., 2020).
- **Inspiración.** Se relaciona con la habilidad de las personas para experimentar motivación y entusiasmo en sus labores. Se manifiesta en la capacidad de encontrar significado y propósito en las tareas laborales (Franco et al., 2020).
- **Orgullo.** Se refiere al sentimiento de satisfacción y realización que los individuos experimentan al realizar su trabajo de manera exitosa y significativa. Se manifiesta en la valoración positiva de las propias habilidades y contribuciones laborales (Franco et al., 2020).

Absorción. Hace referencia al nivel en el que los trabajadores se concentran plenamente en sus tareas laborales, perdiendo la noción del tiempo y del entorno externo, por ende, es un estado de concentración profunda y total inmersión en el trabajo, donde los individuos se sienten absorbidos y completamente absorbidos por sus responsabilidades laborales. Este aspecto del *engagement* está asociado con experiencias de flujo, donde los empleados experimentan un alto nivel de satisfacción y realización personal en su trabajo (Franco et al., 2020).

- **Concentración.** Se relaciona con la habilidad de las personas para permanecer concentradas y dedicadas a sus responsabilidades laborales. Se manifiesta en la capacidad de mantener la atención y evitar distracciones mientras se realizan las actividades laborales (Franco et al., 2020).
- **Inmersión en el trabajo.** Se refiere al grado en que los individuos se encuentran completamente absorbidos y comprometidos con sus tareas laborales. Se manifiesta en una intensa concentración y dedicación hacia el trabajo, mostrando una profunda conexión emocional y cognitiva (Franco et al., 2020).
- **Dificultad para desconectarse.** Se considera como la incapacidad de los individuos para separar su vida laboral de su vida personal. Se manifiesta en la tendencia a llevarse el trabajo a casa o a seguir pensando en él fuera del horario laboral, lo que puede generar estrés y agotamiento emocional (Franco et al., 2020).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. **Ámbito y condiciones de la investigación**

3.1.1. **Ubicación política**

Se trabajará con los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, la cual según la Municipalidad de Morales (s/f) se es una de las 14 zonas que integran la jurisdicción de la provincia de San Martín, localizada en el departamento de San Martín, en la región nororiental del Perú. Este distrito fue establecido por medio de la Ley N° 7628, promulgada el 31 de octubre de 1932, durante el gobierno de presidente Luis Miguel Sánchez Cerro.

3.1.2. **Ubicación geográfica**

Morales constituye uno de los catorce distritos que integran la provincia de San Martín, situada en el departamento del mismo nombre, en la región Nor-Oriental del Perú. Su establecimiento oficial se realizó el 31 de octubre de 1932, a través de la promulgación de la Ley N.º 7628, durante la administración del presidente Luis Miguel Sánchez Cerro. Desde entonces, el distrito forma parte de la organización político-administrativa de esta zona del país.



Figura 1.

Ubicación geográfica de la municipalidad distrital de Morales

Fuente: Google Maps.

3.1.3. **Periodo de ejecución**

La investigación se realizó en el año 2024.

3.1.4. Autorizaciones y permisos

No cuenta la investigación autorizaciones y permisos.

3.1.5. Control ambiental y protocolos de bioseguridad

No cuenta la investigación.

3.1.6. Aplicación de principios éticos internacionales

Este estudio sigue las pautas establecidas por las normas APA para asegurar una referencia clara de las fuentes utilizadas en su totalidad, lo que respalda la integridad y credibilidad académica. Además, se fundamenta en sólidos principios éticos que se centran en salvaguardar la integridad de los datos, logrando evitar cualquier forma de manipulación o sesgo en su interpretación, por ello, se enfatiza la transparencia y la adecuada atribución, garantizando una clara identificación de las fuentes de los datos y un reconocimiento apropiado a los autores y entidades involucradas. Además, se respeta el principio ético de la autonomía, asegurando que ningún participante sea coaccionado para participar y tenga la libertad de retirarse en cualquier momento, asimismo, se aplica el principio de no maleficencia, procurando evitar cualquier daño a los participantes.

3.2. Sistema de variables

3.2.1. Variables principales

Variable observacional 1: Comunicación interna

Variable empírica 1: Comunicación formal cuyos indicadores son órdenes de servicio

Directivas y, reglamentos internos

Variable empírica 2: Comunicación informal cuyos indicadores son rumores y, reuniones sociales informales

Variable empírica 3: Medios de comunicación cuyos indicadores son correo electrónico

WhatsApp y, archivos digitales.

Variable observacional 2: Engagment

Variable empírica 1: Vigor cuyos indicadores son energía, resistencia y, esfuerzo.

Variable empírica 2: Dedicación cuyos indicadores son entusiasmo, inspiración y orgullo.

Variable empírica 3: Absorción cuyos indicadores son concentración, inmersión en el trabajo y dificultad para desconectarse.

Tabla 1*Descripción de variables por objetivo específico 1*

Objetivo específico № 1: Determinar el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Comunicación interna	Comunicación formal Comunicación informal Medios de comunicación	Cuestionario	Ordinal

Tabla 2*Descripción de variable por objetivo específico 2*

Objetivo específico № 2: Determinar el nivel del <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
<i>Engagement</i>	Vigor Dedicación Absorción	Cuestionario	Ordinal

Tabla 3*Descripción de variables por objetivo específico 3*

Objetivo específico № 3: Determinar la relación entre la comunicación formal y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Comunicación formal	Órdenes de servicio Directivas Reglamentos internos	Cuestionario	Ordinal

Tabla 4*Descripción de variables por objetivo específico 4*

Objetivo específico № 4: Determinar la relación entre la comunicación informal y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Comunicación informal	Rumores Reuniones sociales informales	Cuestionario	Ordinal

Tabla 5*Descripción de variables por objetivo específico 5*

Objetivo específico № 5: Determinar la relación entre los medios de comunicación y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.			
Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Medios de comunicación	Correo electrónico WhatsApp Archivos digitales	Cuestionario	Ordinal

3.2.2. Variables secundarias

No cuenta

3.3. Procedimientos de la investigación

El proceso de recolección de información se inició estableciendo un vínculo formal con la Municipalidad Distrital de Morales, a fin de exponer los objetivos del estudio y gestionar la autorización correspondiente para aplicar encuestas al personal. A cada trabajador se le entregó un consentimiento informado que garantizaba la confidencialidad y el uso ético de los datos. Una vez culminada la etapa de recolección, la información obtenida fue organizada y sistematizada en una hoja de cálculo de Excel, lo que facilitó su clasificación de acuerdo con distintas variables relevantes para el estudio.

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis preliminar con enfoque descriptivo, orientado a detectar tendencias y comportamientos significativos dentro de los datos. Para continuar con el análisis, se importó toda la información al software estadístico SPSS, versión 26, lo que permitió aplicar procedimientos más rigurosos en la interpretación de los resultados. Antes de realizar los análisis correlacionales, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyos resultados fueron registrados en el anexo 04 del estudio. A partir de estos resultados, se concluyó que el coeficiente de correlación de Spearman era el método estadístico más pertinente para examinar las relaciones entre las variables evaluadas.

3.3.1. Objetivo específico 1

Para abordar el primer objetivo específico, se llevó a cabo un análisis descriptivo enfocado en examinar el comportamiento de las variables contempladas en la investigación. Con el propósito de obtener una medición precisa, se aplicó el método de baremo, lo que permitió clasificar los resultados en tres niveles claramente definidos. Esta forma de estructuración facilitó una interpretación más ordenada de los datos recolectados, proporcionando una comprensión detallada sobre el nivel de percepción o manifestación de cada variable dentro del contexto institucional analizado.

3.3.2. Objetivo específico 2

En el desarrollo del segundo objetivo específico, se utilizó nuevamente un enfoque de tipo descriptivo sustentado en la aplicación del método de baremo, lo cual permitió estructurar los resultados en tres escalas de medición previamente determinadas. Esta forma de clasificación resultó funcional para identificar con claridad el nivel alcanzado por cada variable en el contexto evaluado, facilitando así una interpretación sistemática

de la información recolectada y permitiendo extraer conclusiones coherentes respecto al comportamiento observado dentro del entorno institucional.

3.3.3. Objetivo específico 3

En este tercer objetivo específico, el análisis se orientó desde un enfoque inferencial con el propósito de examinar la relación entre las distintas dimensiones consideradas y la variable principal de la investigación. Para ello, se evaluó el comportamiento conjunto de los indicadores mediante el uso de procedimientos estadísticos adecuados, lo que permitió establecer con claridad si existía una asociación significativa entre los elementos analizados, aportando así evidencia empírica sobre la vinculación entre dichas variables en el contexto institucional estudiado.

3.3.4. Objetivo específico 4

Para cumplir con este cuarto objetivo específico, se optó por un análisis de carácter inferencial con la finalidad de examinar el comportamiento de ciertas dimensiones en relación con la variable dependiente del estudio. La aplicación de técnicas estadísticas pertinentes permitió identificar si las asociaciones encontradas eran significativas, así como determinar el grado de vinculación entre los componentes analizados, proporcionando una base cuantitativa para sustentar las conclusiones derivadas del estudio.

3.3.5. Objetivo específico 5

El tratamiento de este objetivo también exigió un análisis inferencial para estudiar el comportamiento de las dimensiones seleccionadas en relación con la variable central. A través de la aplicación de pruebas estadísticas adecuadas, se buscó establecer con claridad si existía una relación significativa entre los elementos evaluados.

Tipo y nivel de la investigación

Se describe como un estudio de tipo aplicada que busca emplear las teorías previamente establecidas, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018), se busca aplicarlas de manera práctica para generar conocimiento directamente aplicable al fenómeno en cuestión. En cuanto al nivel de la investigación, este estudio se enmarca en un nivel correlacional.

Población y muestra

Población

La población seleccionada para este estudio estuvo conformada por 50 empleados de la Municipalidad Distrital de Morales.

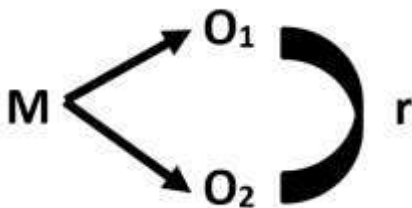
Muestra

La muestra utilizada en el presente estudio estuvo conformada por un total de 50 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Morales, quienes representaron la totalidad de la población objeto de análisis.

En ese sentido, el tipo de muestreo aplicado fue de carácter no probabilístico censal, ya que consideró a todos los integrantes que forman parte del grupo de interés, sin recurrir a procedimientos de selección aleatoria. Esta estrategia metodológica permitió asegurar que cada sujeto relevante para la investigación estuviera incluido en el proceso de recolección de datos, garantizando así una representación completa del universo estudiado.

Diseño analítico, muestral y experimental

El diseño que se adoptó para este estudio correspondió no experimental, en cuanto al alcance de la investigación, este estudio se enmarca en un nivel correlacional.



Dónde:

M: Colaboradores

O1: Comunicación interna

O2: *Engagement*

r: Relación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultado general

Tabla 6

Análisis de relación entre variables

		<i>Engagement</i>
Comunicación interna	Rho	,874**
	P	,000

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Es relevante destacar que, mediante el estadístico realizado para encontrar la relación entre las variables se logró obtener como coeficiente de 0,874, dando, así como resultado que existe relación entre la v1 y la v2, pero a la vez esta relación es significativa debido a que el valor de p es de 0.000, por lo tanto, existe significancia entre las dos variables, por estos motivos anteriormente expuestos se acepta la hipótesis general propuesta.

Discusión:

Estos hallazgos al ser comparados con Javadi (2019), donde concluye que cuando los colaboradores se sienten desinformados, desconectados o excluidos de los procesos de comunicación, es menos probable que se comprometan con su trabajo y con la visión de la organización, que a su vez Cajacuri y Egoavil (2024), los hallazgos evidenciaron que el *engagement* laboral presentó una asociación altamente significativa con la comunicación organizacional con una significancia por debajo del 5% y un Rho 0.356, así mismo, se comprobó que las dimensiones vigor (Rho 0.351), dedicación (Rho 0.270), y absorción (Rho 0.284) se asociaron de forma significativa con la comunicación dentro de la organización presentado valores de significancia por debajo de 0.05. Se concluye que la comunicación interna efectiva se correlaciona positivamente con niveles más altos de *engagement* entre los colaboradores, sugiriendo que una comunicación clara y transparente puede contribuir significativamente al compromiso y la motivación.

4.2. Resultado específico 1

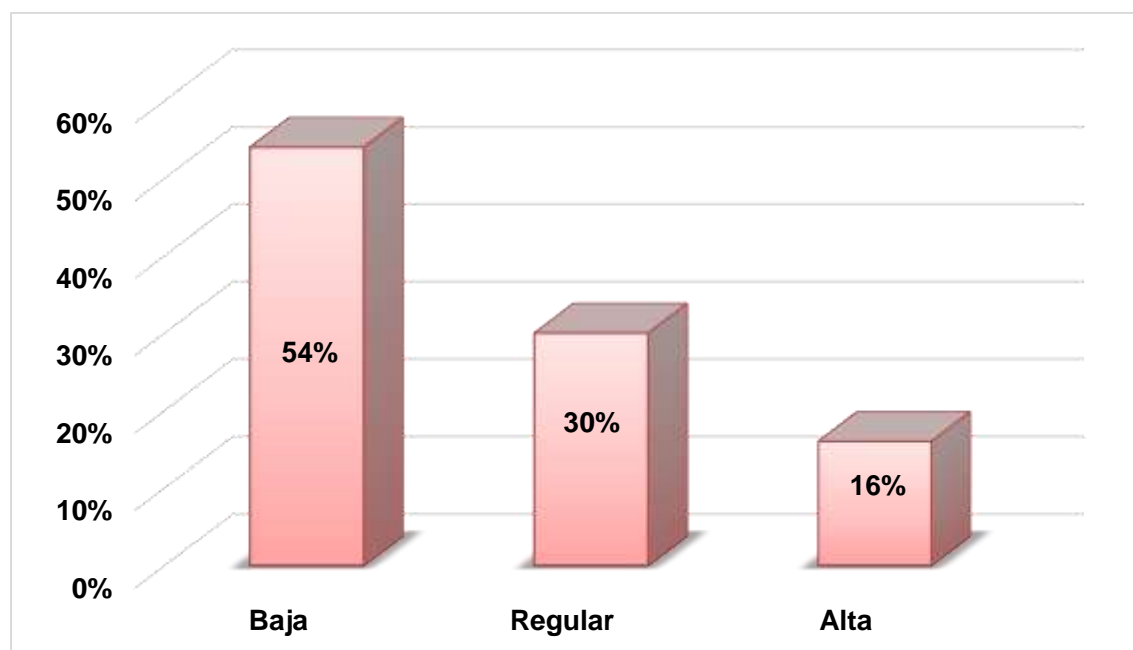


Figura 2

Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Para obtener el resultado de la variable comunicación interna, se realizó una estadística descriptiva del comportamiento de la variable, aplicando la metodología de baremo y se obtuvo que la comunicación interna en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales es baja en un 54%, regular 30% y solo el 16% es alta, esto debido a que no se facilita la resolución de conflictos, no se promueve un clima laboral favorable y por lo tanto no se mejora la productividad y el desempeño del personal. En el contexto de una entidad pública, donde la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales, esta variable desempeña un papel crucial en la difusión de información sobre políticas públicas, programas gubernamentales y servicios.

Discusión:

Por los resultados obtenidos se observa que al ser comparados con Baca y Pizarro (2019), los hallazgos evidenciaron que el 42.3% siempre busca reflexionar antes de emitir una comunicación, el 80% sabe escuchar antes de hablar de manera impulsiva, además, el 44.2% se siente integrado en la organización, además, se sienten con mayor compromiso hacia la misma, asimismo se comprobó que la comunicación intrapersonal, interpersonal, e institucional se relacionan con el *engagement* con un p.valor de 0.000, además, las variables se relacionaron significativamente con un valor p. menor al 5% .

Se concluye que la carencia de comunicación interna adecuada puede resultar en niveles bajos de *engagement* entre los colaboradores.

4.3. Resultado específico 2

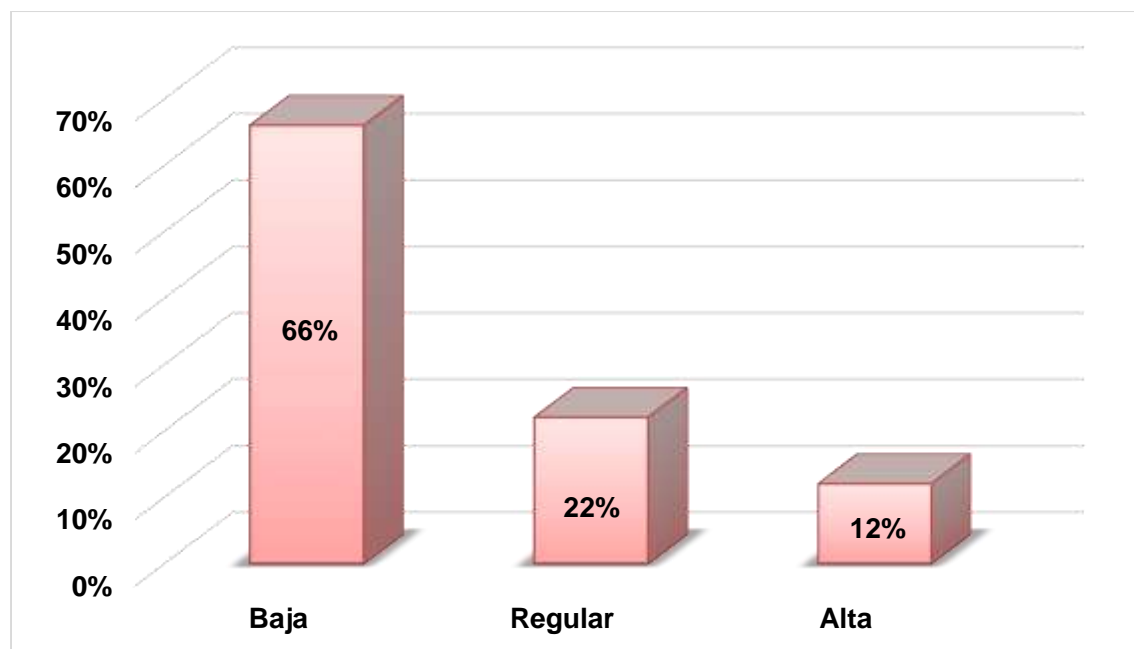


Figura 3

Análisis descriptivo de la variable engagement

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Para obtener el resultado de la variable engagement, se realizó una estadística descriptiva del comportamiento de la variable, aplicando la metodología de baremo y se obtuvo que la engagement en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales es baja en un 66%, regular 22% y solo el 12% es alta, esto debido los trabajadores no realizan las tareas asignadas; pues esto implica una profunda conexión emocional que motiva a los empleados a esforzarse por alcanzar objetivos comunes y a contribuir de manera significativa al éxito de la organización. Así mismo, esta variable se manifiesta en comportamientos como el esfuerzo adicional, la iniciativa proactiva, la colaboración efectiva y la lealtad hacia la empresa.

Discusión:

Dichos resultados al ser comparados con Mori (2018), los hallazgos evidenciaron que la comunicación formal fue inadecuada según el 68%, la informal inadecuada en un 52% y la comunicación interna en un 48%, así mismo, los colaboradores presentaron nivel de *engagement* inadecuada según el 52%, así mismo, se comprobó que las dimensiones

de la comunicación interna se asociaron con el *engagement* con una significancia inferior al 5%, además, se comprobó que las variables presentaron una relación significativa con un p cuyo valor fue de 0.000. Se concluye que la implementación de estrategias de comunicación interna efectivas puede mejorar significativamente el *engagement* de los empleados.

4.4. Resultado específico 3

Tabla 7

Análisis de relación entre la comunicación formal y el engagement

		<i>Engagement</i>
Comunicación formal	Rho	,866**
	P	,000

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Es importante indicar, que mediante el estadístico realizado para encontrar la relación entre la dimensión ya la variable se logró obtener como coeficiente de 0, 866, dando, así como resultado que existe asociación entre la comunicación formal y el *engagement*, pero a la vez esta relación es significativa debido a que el valor de p es de 0.000, por lo tanto, existe significancia entre la dimensión de comunicación formal y la variable 2, por estos motivos anteriormente expuestos se acepta la hipótesis específica 3 planteada.

Discusión:

Estos resultados al ser comparados con Heredia y Oriundo (2020), muestran que la comunicación que se efectúa internamente en la organización es regular según el 49%, mientras que el *engagement* que presentan los colaboradores es bajo en un 39%, así mismo, se comprobó que la comunicación interna presentó una correlación altamente significativamente con el *engagement* con una significancia igual a 0.000, de igual forma la comunicación ascendente (Rho 0.564), descendente (Rho 0.589) y horizontal (Rho 0.544) se asociaron con el *engagement* con un p.valor inferior a 0.05. Se concluye que el *engagement* de los empleados puede ser impulsado por diversos factores, pero la comunicación interna emerge como un factor crucial para cultivar un entorno laboral propicio para el compromiso.

4.5. Resultado específico 4

Tabla 8

Análisis de relación entre la comunicación informal y el engagement

		<i>Engagement</i>
Comunicación informal	Rho	,512**
	P	,000

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Es menester señalar, que mediante el estadístico realizado para encontrar la asociación entre la dimensión y la variable se logró obtener un coeficiente del 0, 512, dando, así como resultado que existe una correlación entre la comunicación informal y el *engagement*, pero a la vez esta relación es significativa debido a que el valor de p es de 0.000, por lo tanto, existe significancia entre la dimensión de comunicación informal y la variable 2, por estos motivos anteriormente expuestos se acepta la hipótesis específica 4 planteada.

Discusión:

Estos resultados al ser comparados con Diaz (2022), muestran que la comunicación presentó una asociación altamente significativa con el *engagement*, con un p. valor inferior al 0.05, por tanto, cuando la comunicación tiende a ser efectiva los colaboradores tienen un mayor compromiso hacia sus actividades, muestran mejor absorción durante sus funciones, mayor dedicación hacia sus actividades y sobre todo vigor. Se concluye que es fundamental que las organizaciones reconozcan la importancia de inataurar canales de comunicación claros y abiertos, así como de promover una cultura que fomente la participación y la retroalimentación constante para mejorar el *engagement* de los colaboradores.

4.6. Resultado específico 5

Tabla 9

Análisis de relación entre los medios de comunicación y el engagement

		<i>Engagement</i>
Medios de comunicación	Rho	,611**
	P	,000

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Es muy importante señalar, que mediante el estadístico realizado para encontrar la asociación entre la dimensión y la variable se logró obtener un coeficiente del 0, 611, dando, así como resultado que existe relación entre los medios de comunicación y el

engagement, pero a la vez esta relación es significativa debido a que el valor de p es de 0.000, por lo tanto, existe significancia entre la dimensión de comunicación informal y la variable 2, por estos motivos anteriormente expuestos se acepta la hipótesis específica 5 planteada.

Discusión:

Estos hallazgos al ser comparados con Leon (2018), se reflejó un compromiso bajo de acuerdo a que las dimensiones afectivas se calificaron en un 57%, seguido de la continuidad en un 56%, y el componente normativo en un 56%, además, que la productividad de los colaboradores fue baja según el 59%, así mismo, se comprobó que el compromiso se relacionó con la productividad con una significancia de 0.000 y un Rho de un 0.793, lo cual se concluyó que el compromiso de los empleados está estrechamente relacionado con la productividad laboral, ya que colaboradores comprometidos tienden a mostrar un mayor nivel de dedicación y esfuerzo.

CONCLUSIONES

1. El análisis estadístico permitió verificar una relación significativa entre la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, lo que conllevó a aceptar la hipótesis general. Se constató que los trabajadores con mayor compromiso evidencian motivación, participación activa y voluntad de contribuir al logro de los objetivos institucionales.
2. La comunicación interna presentó un nivel bajo, debido a la escasa resolución de conflictos y a la falta de un entorno laboral favorable. Esta debilidad impide mejorar el desempeño del personal y afecta la productividad general. En una entidad pública, donde la transparencia es esencial, esta carencia representa una limitación importante en la gestión.
3. En cuanto al *engagement*, los resultados revelaron que también se encuentra en un nivel bajo. La falta de compromiso en las tareas asignadas indica una conexión emocional débil con la organización, lo que reduce el esfuerzo adicional, la iniciativa y la colaboración por parte del personal.
4. Se evidenció una relación significativa entre la dimensión de comunicación formal y el *engagement*, lo cual llevó a aceptar la hipótesis específica 3. Este resultado muestra que una comunicación estructurada y clara contribuye a fortalecer el vínculo del trabajador con la institución.
5. Respecto a la comunicación informal, se obtuvo un coeficiente de 0.512 con un valor p de 0.000, lo que indica una relación estadísticamente significativa con el *engagement*. Por ello, se aceptó la hipótesis específica 4, concluyéndose que los intercambios informales también influyen en el compromiso del personal.
6. Finalmente, el análisis mostró un coeficiente de 0.611 entre los medios de comunicación y el *engagement*, con un valor p de 0.000, confirmando una relación significativa. Este resultado respaldó la hipótesis específica 5 y evidenció que los medios utilizados para transmitir información influyen positivamente en el nivel de compromiso de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. El responsable del área de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Morales tiene la obligación de asegurar una adecuada coordinación y eficiencia operativa dentro de la entidad. Cumplir con esta función permitirá establecer un flujo de información constante y claro entre los distintos niveles jerárquicos y áreas de trabajo, lo cual es esencial para mantener la alineación institucional. Esta articulación garantiza que las políticas, los procedimientos y los objetivos se apliquen de manera coherente en toda la organización, fortaleciendo así su funcionamiento interno.
2. Por consiguiente, cuando esta variable es efectiva también contribuye a fortalecer la cultura organizacional, promoviendo la identidad institucional y el compromiso con la misión y valores de la entidad pública, a su vez, puede mejorar la moral del personal, reducir la rotación laboral y aumentar la productividad y el desempeño general de la organización.
3. También es importante que el gerente de recursos humanos de la municipalidad distrital de Morales desarrolle el *engagement*, pues es crucial en cualquier organización debido a su impacto directo en el desempeño y la productividad de los empleados, cuando los trabajadores están comprometidos, muestran un mayor nivel de motivación, dedicación y entusiasmo hacia sus responsabilidades laborales.
4. Asimismo, la entidad debe fomentar la comunicación formal en los trabajadores pues va permitir crear canales y estructuras de comunicación establecidos oficialmente dentro de una organización para transmitir información relacionada con las funciones y responsabilidades laborales, donde, este tipo de comunicación sigue las líneas de autoridad y jerarquía establecidas en la estructura organizacional.
5. La entidad también debe fomentar en menor proporción la comunicación informal, pues permite los intercambios de información que ocurren de manera espontánea y no oficial dentro de una organización, donde, estos canales de comunicación no están estructurados ni planificados y pueden surgir de forma natural entre colegas, compañeros de trabajo o grupos informales.
6. Por último, la municipalidad debe utilizar los medios de comunicación, a esto me refiero con los canales, herramientas y tecnologías utilizados para transmitir mensajes y facilitar la interacción entre los miembros de una organización, así como medios tradicionales, como correos electrónicos, cartas, reuniones y memorandos, como medios modernos, como intranets, plataformas de mensajería instantánea, redes sociales corporativas, videoconferencias, comunicación digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M., González, J. y Cabezuelo-Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 27(1), 54-69. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8340667>
- Anaya, Y. (2022). Prácticas ágiles, balance vida-trabajo y *engagement* en colaboradores de una financiera. *Pontificia Universidad Católica del Perú*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20908>
- Araujo, M. & Miranda, S. (2021). Multidisciplinary in internal communication and the challenges ahead. *Corporate Communications: An International Journal*, 26(1). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-01-2020-0012/full/html>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1 ed.). Perú: Enfoques Consulting EIRL. .
- Baca, Y. y Pizarro, A. (2019). *La relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte público en Arequipa en el año 2019 fue objeto de estudio*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de San Pablo]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5f505464-87f3-4624-bdb7-668e00abfbea/content>
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' guide for applied research process: what is it, and why and how to do it? [Guía para principiantes para el proceso de investigación aplicada: ¿qué es y por qué y cómo hacerlo?]. *Occasional paper*(4). <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>
- Bertsia, V. & Poulou, M. (2023). Resilience: Theoretical Framework and Implications for School. *International Education Studies*, 16(2). <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1390823.pdf>
- Cajacuri, G. y Egoavil, O. (2024). *Engagement laboral y comunicación organizacional interna en trabajadores del distrito de Ate, 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134337/Cajacuri_PGM-Egoavil_ROM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coccia, M. (2018). Motivation and theory of self-determination: Some management implications in organizations. *Journal of Economics Bibliography*, 5(4). DOI:10.1453/jeb.v5i4.1792
- Decuyper, A. & Schaufeli, W. (2021). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34(1), 69-95. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2397002219892197>
- Diaz, S. (2022). *Comunicación interna y engagement en trabajadores de la región San Martín, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/5601>
- Fernandes, R., Sousa, B., Fonseca, M. & Oliveira, R. (2023). Assessing the Impacts of Internal Communication: Employer Branding and Human Resources. *Adm. Sci.*, 13(6). <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/6/155>
- Franco-Miranda, V., Quiroz-González, E. y Castaño-González, E. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(60), 159-177. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234009/194263234009.pdf>
- Gomes, P., Santos, E. & Martins, E. (2023). An exploratory analysis of internal communication in times of the COVID-19 pandemic. *Global business and organizational excellence*, 42(5), 37-49. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/joe.22204>
- Grabowski, D., Czupała, A. & Stapor, K. (2021). Relationships between work ethic and motivation to work from the point of view of the self-determination theory. *Plos One*. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0253145>
- Heredia, C. y Oriundo, S. (2020). *Comunicación interna y su relación con el engagement en servicios*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58248/Heredia_ZCS-Oriundo_ASZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de La Investigación*. Editorial SBS.

- Hussainy, S. (2022). Organizational climate: from literature review to agenda ahead. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 9(1), 44-62. DOI:10.29121/ijetmr.v9.i1.2022.1107
- Inayat, W. & Khan, M. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of. *Education Research International*, 1(9). <https://downloads.hindawi.com/journals/edri/2021/1751495.pdf>
- Ingrassia, R. (2021). Organizing for What: Job Rotation as an Organizational Development Strategy or as an Organizational anti-Corruption Tool? *Electronic Journal of Management*(3), 1-17. https://iris.unipa.it/retrieve/handle/10447/532480/1276844/ipejm-articolo_3_3-2021_ingrassia.pdf
- Ishtiaque, F. & Habib, L. (2023). Impact of Internal Communication in Organizational Development. *International Journal of Trend in Research and Developmen*, 3(5). https://www.researchgate.net/publication/367523910_Impact_of_Internal_Communication_in_Organizational_Development
- Jakubiec, M. (2019). The importance of internal communication for the management of an organization cannot be overstated. *The scientific papers of the Silesian University of Technology*, XXX. DOI:10.29119/1641-3466.2019.134.4
- Javadi, S. (2019). The Impact of Internal Communications on Employee *Engagement* in Iran's Petrochemical Industry. *Journal of Behavior at Work*, 4(1), 56 - 67. <https://dergipark.org.tr/en/pub/idd/issue/42024/520197>
- Komodromos, M. (2020). Examining the role of internal communication and employee *engagement* in Cyprus-based medium-sized organisations in times of challenging strategic changes. *Journal for Global Business Advancement*, 13(1). <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/JGBA.2020.109145>
- Lee, Y., Li, J. & Tsai, W. (2021). Diversity-oriented leadership, internal communication, and employee outcomes: a perspective of racial minority employees. *Journal of Public Relations Research*, 33(5). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1062726X.2021.2007388?needAccess=true>
- Leon, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3169>

- Liu, J. & Wan, L. (2020). Labor Relations Effect on Employee Work Performance: Focusing on the Moderating Effect of Employee Emotional Factors. *Conference: 4th International Conference on Culture, Education and Economic Development of Modern Society (ICCESE 2020)*. DOI:10.2991/assehr.k.200316.327
- Lopez, M., Vasquez, P. & Quiñoa, L. (2021). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140(3). DOI:10.1016/j.jbusres.2021.11.006
- Luthfi, W. & Putri, V. (2021). Factors that Affect Employee *Engagement* in The Workplace. *Managment Analysis Journal*, 10(4), 400-409. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/50982>
- Maldonado, J. (2020). *Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones*. Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/d8ebec94-738d-4d88-b78c-304af84c8fa8>
- Meirinhos, G., Cardoso, A., Silva, R., Rego, R. & Oliveira, M. (2022). Employee Involvement and Commitment in Internal Communication. *Social Sciences*, 11(9). <https://www.mdpi.com/2076-0760/11/9/423>
- Mendoza, R., Murillo, E. y Garcia, E. (2020). Relación entre satisfacción laboral y *engagement* en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal S. A. S. *I+D Revista de Investigaciones*, 15(1). <https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/234>
- Mori, R. (2018). *Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25444/Mori_FRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Municipalidad Distrital de Morales (s/f). Distrito de Morales. <https://www.moralesmuni.gob.pe/general.php#:~:text=El%20distrito%20de%20Morales%20es,Presidente%20Luis%20Miguel%20S%C3%A1nchez%20Cerro.>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocampo, L., Quiroz, E. y Villavicencio, E. (2021). *Engagement* y optimismo en un grupo de trabajadores colombianos: análisis de algunos predictores. *Universidad y*

Salud, 23(3). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072021000400320

- Pincus, J. (2022). Employee *Engagement* as Human Motivation: Implications for Theory, Methods, and Practice. *Integrative Psychological and Behavioral Science*. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12124-022-09737-w>
- Qin, Y. & Men, L. (2020). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal of Business Communication*, 60(4). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/23294884221081838>
- Quezada, N. (2016). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Perú: Marcombo.
- Saldaña, E., Horna, R. y Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1542/1894>
- Santos, S., Augusto, L., Ferreira, S., Santo, P. & Vasconcelos, M. (2023). Recommendations for Internal Communication to Strengthen the Employer Brand: A Systematic Literature Review. *Adm. Sci.*, 13(10). <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/10/223>
- Shim, Y., Eaker, R. & Park, J. (2022). Mental Health Education, Awareness and Stigma Regarding Mental Illness Among College Students. *J Ment Health Clin Psychol*, 6(2), 6-15. <https://www.mentalhealthjournal.org/articles/mental-health-education-awareness-and-stigma-regarding-mental-illness-among-college-students.pdf>
- Sulaiman, N., Abdullah, Z. & Man, N. (2023). The conceptual study explores the effects of employee communication and *engagement* on organizational performance. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 8(46), 233-251. <http://www.ijafb.com/PDF/IJAFB-2023-46-03-17.pdf>
- Sun, L. & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee *Engagement*. A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63-80. <https://ideas.repec.org/a/mth/ijhr88/v9y2019i1p63-80.html>
- Tziner, A., Shkoler, O. & Zur, B. (2019). Revisiting Work *Engagement* from a Moderated-Mediation Vantage Point. *Journal of Work and organizational psychology*, 35(3), 207 - 215. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2019a22>

- Urbancová, H., Vrabcová, P., Pacáková, Z. & Janků, S. (2023). Top-down internal communication and its importance for the sustainability of agricultural organizations from the perspective of Tomas Bata's management philosophy. *Plos ONE*, 18(9). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10508615/>
- Urme, U. (2023). The Impact of Talent Management Strategies on Employee Retention. *International Journal of Science and Business*, 28(1). DOI:10.58970/IJSB.2209
- Verčič, A. (2021). The impact of employee *engagement*, organisational support and employer branding on internal communication satisfaction. *Public Relations Review*, 47(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811121000011>
- Verčič, A. & Men, L. (2023). Redefining the link between internal communication and employee *engagement*. *Public Relations Review*, 49(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811122001345>
- Verhoeven, J. & Madsen, V. (2022). Active Employee Communication Roles in Organizations: A Framework for Understanding and Discussing Communication Role Expectations. *International Journal of Strategic Communication*, 16(1), 91-110. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1553118X.2021.2014503>
- Vo, T., Tuliao, K. & Chen, C. (2022). Work Motivation: The Roles of Individual Needs and Social Conditions. *Behavioral Science*, 12(2), 49-59. DOI:10.3390/bs12020049
- Wijngaards, I., King, O., Burguer, M. & Exel, J. (2022). Worker Well-Being: What it Is, and how it Should Be Measured. *Applied Research in Quality of Life*, 17(1), 795–832. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11482-021-09930-w>
- Wolf, C., Godulla, A., Beck, L. & Neubert, L. (2022). The Role of Internal Communication in Start-ups: State of Research and Practical Approaches. *International Journal of Strategic Communication*, 16(2), 255-272. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1553118X.2021.2023544>
- Yue, C., Men, L. & Ferguson, M. (2020). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *International Journal of Business Communication*, 68(2). <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488420914066?journalCode=jobd>

Zdravkovska, S. & Haque, S. (2023). The theoretical basis of internal communication as an active process of information exchange. *Technium Social Sciences Journal*, 43(1), 252-262. DOI:10.47577/tssj.v43i1.8810

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

Título: Evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel del</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Evaluar el nivel de la comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>OE2: Analizar el nivel del</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación de la comunicación interna y el <i>engagement</i> en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: El nivel de comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023, es bajo.</p> <p>HE2: El nivel de <i>engagement</i> en la</p>	Comunicación interna	Comunicación formal	Órdenes de servicio	<p>Tipo:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales</p>
					Directivas	
					Reglamentos internos	
				Comunicación informal	Rumores	
					Reuniones sociales informales	
				Medios de comunicación	Correo electrónico	
					WhatsApp	
					Archivos digitales	
				Engagment	Vigor	

<p>engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la comunicación formal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre la comunicación informal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre los medios de comunicación y el engagement en la Municipalidad</p>	<p>engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre la comunicación formal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>OE4: Medir la relación entre la comunicación informal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>OE5: Encontrar la relación entre los medios de comunicación y el engagement en la Municipalidad</p>	<p>Municipalidad de Morales, 2023, es bajo.</p> <p>HE3: Existe relación significativa entre la comunicación formal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>HE4: Existe relación significativa entre la comunicación informal y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023.</p> <p>HE5: Existe relación significativa entre los medios de comunicación y el engagement en la</p>			Resistencia	<p>Muestra: 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Método estadístico: Análisis inferencial y descriptivo</p>	
					Esfuerzo		
					Dedicación		Entusiasmo
							Inspiración
							Orgullo
Absorción	Concentración						
	Inmersión en el trabajo						
	Dificultad para desconectarse						

Distrital de Morales, 2023?	Distrital de Morales, 2023.	Municipalidad Distrital de Morales, 2023.				
-----------------------------	-----------------------------	---	--	--	--	--

Anexo N° 02. Instrumentos de recolección de datos


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Cuestionario de la comunicación interna


Buen día estimado participante, actualmente estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Es importante aclararte que la presente investigación es de carácter anónimo y sus fines son íntegramente académicos.

Cada ítem puede ser evaluado desde una escala del 1 al 5 en donde 1 representa el menor desacuerdo y el 5 el mayor acuerdo con cada afirmación.

¡¡¡Comencemos!!!

Nº	Comunicación formal	1	2	3	4	5
Órdenes de servicio						
1	Las órdenes de servicio son claras y comprensibles.					
2	Recibo órdenes de servicio oportunas para realizar mis tareas de manera efectiva.					
Directivas						
3	Las directivas de los superiores son coherentes con los objetivos organizacionales.					
4	Siento que puedo comunicarme abiertamente con mis superiores para discutir las directivas recibidas.					
Reglamentos internos						
5	Los reglamentos internos son comunicados de manera efectiva a todos los empleados.					
6	Los reglamentos internos son aplicados de manera justa y equitativa en toda la organización.					
Comunicación informal						
Rumores						
7	Existe una comunicación transparente que disminuye la propagación de rumores en la organización.					
8	Los rumores afectan negativamente mi percepción sobre la comunicación interna en la organización.					
Reuniones sociales informales						
9	Las reuniones sociales informales promueven un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.					
10	Las reuniones sociales informales son una oportunidad para discutir temas laborales de manera más informal y relajada.					
Medios de comunicación						
Correo electrónico						
11	El correo electrónico es un medio efectivo para comunicarse con los compañeros de trabajo y superiores.					
12	Recibo información relevante y oportuna a través del correo electrónico de la organización.					
WhatsApp						
		1	2	3	4	5

13	El uso de WhatsApp facilita la comunicación rápida y eficiente entre los miembros del equipo.					
14	Siento que el uso de WhatsApp para asuntos laborales es apropiado y beneficioso para la organización.					
Archivos digitales						
15	Tengo acceso fácil y rápido a los archivos digitales necesarios para realizar mis tareas.					
16	Los archivos digitales están organizados de manera que facilita la búsqueda y recuperación de información relevante.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Cuestionario de *engagement*

Buen día estimado participante, actualmente estoy realizando una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la evaluación de la comunicación interna y el *engagement* en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023. Es importante aclararte que la presente investigación es de carácter anónimo y sus fines son íntegramente académicos.

Cada ítem puede ser evaluado desde una escala del 1 al 5 en donde 1 representa el menor desacuerdo y el 5 el mayor acuerdo con cada afirmación.

¡¡¡Comencemos!!!

Nº	Vigor				
Energía					
1	Me siento lleno de energía y motivado para realizar mi trabajo.				
2	Mi nivel de energía en el trabajo es alto y constante a lo largo del día.				
Resistencia					
3	Soy capaz de enfrentar y superar los desafíos laborales con determinación y perseverancia.				
4	A pesar de los contratiempos, puedo mantener un buen rendimiento en mi trabajo.				
Esfuerzo					
5	Pongo un esfuerzo adicional en mi trabajo para lograr los objetivos y metas establecidos.				
6	Estoy dispuesto(a) a trabajar horas extras si es necesario para cumplir con las responsabilidades laborales.				
Dedicación					
Entusiasmo					
7	Me siento entusiasmado(a) y comprometido(a) con mi trabajo y las metas de la organización.				
8	Mi trabajo me brinda un sentido de entusiasmo y satisfacción personal.				
Inspiración					
9	Encuentro inspiración en mi trabajo y en la misión de la organización.				
10	Me siento motivado(a) por el impacto positivo que puedo tener en mi entorno laboral y en la comunidad.				
Orgullo					
11	Me siento orgulloso(a) de pertenecer a esta organización y de mi contribución al equipo				
12	Mi trabajo me brinda un sentido de realización y orgullo personal.				
Absorción					
Concentración					
13	Soy capaz de concentrarme en mis tareas y mantener el enfoque a pesar de las distracciones.				
14	Encuentro que mi nivel de concentración en el trabajo es alto y constante.				
Inmersión en el trabajo					

15	Me siento inmerso(a) en mi trabajo y comprometido(a) con su éxito.					
16	Estoy profundamente involucrado(a) en las actividades laborales y me siento conectado(a) con los objetivos de la organización.					
Dificultad para desconectarse						
17	Me resulta difícil desconectarme del trabajo durante mi tiempo libre.					
18	A menudo me encuentro pensando en el trabajo incluso fuera del horario laboral.					

Anexo N° 03. Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	50		100.0
	Excluido ^a	0		0.0
	Total	50		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.913	16

Variable 2: Engagment

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	50		100.0
	Excluido ^a	0		0.0
	Total	50		100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.932	18

Anexo N° 04. Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Comunicación interna	0.934	50	0.000
<i>Engagement</i>	0.933	50	0.000



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Morales, 25 de noviembre del 2024

CARTA N°223-2024-ORH-SGAyF-MDM

SRTA:
BACH. ADM. AURIA ELIANA VERA AGUILAR

REFERENCIA : CARTA N°001-2024

ASUNTO : **SE OTORGA PERMISO CORRESPONDIENTE**

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

En virtud a la solicitud, al estudio de la investigación titulada "**Evaluación de la comunicación interna y el Engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023**". Por lo que, la Oficina de Recursos Humanos, **OTORGA AUTORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS Y LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS** en la institución.

Esperando satisfacer sus expectativas por la que está en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,

ECON. ANÍBAL RODRÍGUEZ
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Morales, 25 de noviembre del 2024

CARTA N°222-2024-ORH-SGAyF-MDM

SRTA:
BACH. ADM. YANIRA LILIANA LINARES AMASIFEN

REFERENCIA : CARTA N°001-2024

ASUNTO : SE OTORGA PERMISO CORRESPONDIENTE

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

En virtud a la solicitud, al estudio de la investigación titulada "*Evaluación de la comunicación interna y el Engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023*". Por lo que, la Oficina de Recursos Humanos, **OTORGA AUTORIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS Y LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS** en la institución.

Esperando satisfacer sus expectativas por la que está en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,

ECON. ANÍBAL RODRÍGUEZ
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Evaluación de la comunicación interna y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

por Yanira Liliana Linares Amasifen

Fecha de entrega: 04-ago-2025 02:10p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2697353210

Nombre del archivo: TESIS_DE_YANIRA_Y_ELIANA.docx (1.8M)

Total de palabras: 11732

Total de caracteres: 71569

Evaluación de la comunicación interna y el engagement en la Municipalidad Distrital de Morales, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%