



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL, 2010-2019”: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Randall Scott Sisniegas Cabrera

Asesor:

Mg. Karen Tatiana Dávila García

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por darme la fuerza y la motivación necesaria en la vida, a mis padres por el apoyo que me brindan en este proceso de aprendizaje y crecimiento profesional, también a las personas que me ayudaron a cumplir mis objetivos universitarios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por hacer posible mi crecimiento profesional, a mis padres, hermanos y amigos por ayudarme en cada paso de experiencia universitaria, finalmente agradezco a la Universidad Privada del Norte por brindarme una enseñanza de calidad y docentes capaces de lograr un mejor desempeño académico.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III. RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV. CONCLUSIÓN	38
REFERENCIAS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	23
Tabla 2	26
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	17
Figura 2	27
Figura 3	29
Figura 4	34
Figura 5	35
Figura 6	36

RESUMEN

De acuerdo con la literatura, si se mejora la comunicación dentro de la empresa, mediante retroalimentación e ideas de mejora, posteriormente se mejora la etapa de compromiso en los empleados (Turtinen, 2015). Por ello, el objetivo de la presente investigación es conocer sobre la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional. Se utilizó la metodología de revisión sistemática, teniendo en cuenta año, relación de variables, y fuentes confiables, se encontraron 70 documentos de diferentes bases de datos como: EBSCO, Google Académico, Google Libros, Base, Scielo, Concytec-Alicia, Dialnet, Repositorios Internacionales, Proquest. Además, se encontraron muchos archivos en diversos idiomas que no son de manejo personal, pero se utilizaron para una mayor validez de la investigación. Como principales hallazgos, se encontró que existe una relación positiva entre comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, además se encontraron diferentes variables que no son objetivo de estudio que influyen en la en las variables de estudio.

PALABRAS CLAVES: Comunicación, comunicación organizacional, comunicación interna, compromiso, compromiso organizacional

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Según Ruiz de Alba (2013) “La importancia que la comunicación tiene sobre el compromiso arroja muchas luces a la hora de buscar mayores grados de compromiso en los empleados.”

En el artículo “The Effect of Organizational Communication and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Small Businesses” muestra una primera relación entre comunicación organizacional y compromiso organizacional, tomando como estudio datos obtenidos de 234 empleados que trabajan para 118 pequeñas empresas de la provincia de Kocaeli en Turquía, obteniendo como resultado que existe una relación positiva ($r=0.597$; $p=0.01$) entre las percepciones de los empleados, sobre las variables mencionadas (Akpınar, Torun, Okur, & Akpınar, 2013) .

En la tesis “Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil.” muestra la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, tomando como estudio una muestra de 103 docentes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil, obteniendo como resultado que el 75% de la muestra tiene como percepción de que el ambiente laboral tiene buena comunicación y de igual manera se sienten comprometidos con la organización (López, 2016) .

En la tesis “La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima -2017” muestra una relación entre comunicación organizacional interna y en compromiso institucional, tomando

como estudio 42 colaboradores de la oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, obteniendo un resultado que existe una relación de las variables mencionadas con un Rho Spearman= 0,563, indicando la relación positiva; y una significancia de $p=0,000$, señalando que p es menor a 0,05, indicando una relación significativa (Tello G. L., 2017).

La ciencia de la comunicación es un campo muy importante en las ciencias sociales, por su amplio contenido analítico, además la comunicación influye mucho dentro de la sociedad ya que no solo se transmite un mensaje, sino que también se transmite un modo de vida, una identidad, que puede unir muchas culturas, es por eso que no se puede tener una definición única de comunicación (Giménez, 2011). Por esta razón desarrollar la comunicación dentro de la sociedad y dentro de las empresas, es de suma importancia, ya que ayuda en el conocimiento de las situación presentes y futuras. La comunicación organizacional se puede clasificar de diferentes maneras de acuerdo al contexto que se requiera. Por ejemplo, si hablamos en el contexto de una organización se clasifica en comunicación interna y externa (Aljure, 2015). Además, la comunicación organizacional es aquella que las organizaciones han ido implementando dentro de su cultura. La comunicación dentro de las organizaciones entre los trabajadores estratégicos y los operativos debe ser constante. Hay una creencia que no deja que las organizaciones compartan la información, ya que les proporciona poder, y transmitir la información los dejaría en desventaja. Pero guardar información, no es poder: es inseguridad (Adela de Castro, 2016). Por consiguiente las empresas deben implementar la comunicación interna, la comunicación interna es muy necesaria para que cada trabajador se identifique con los objetivos de la organización que le fueron transmitidos, además es muy importante que la empresa comunique a los trabajadores cuál es su cultura para que puedan sentirse parte de una

familia, además se les debe transmitir a dónde quiere llegar la compañía con ellos y que objetivos deben cumplir en los diferentes áreas (Pintado & Sánchez, 2014). Esto contribuye a que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización. El compromiso organizacional es un factor muy importante para el cumplimiento de objetivos de la empresa, los colaboradores al comprometerse buscan maneras de desempeñarse mejor, por el mismo hecho de sentirse identificados con la organización. Además, manifiesta Hurtado (2017) “es un asunto de especial relevancia en todas las empresas, ya que refleja el grado de lealtad y vinculación de los trabajadores con la organización”.

La revisión sistemática “La comunicación interna y su relación con el compromiso afectivo: una aproximación teórica” muestra que se revisaron 71 artículos en diferentes bases de datos como ProQuest, ScienceDirect, Taylor&Francis, Dialnet, EBSCO, entre otros, donde se mostró una relación positiva entre variables. Además, su trabajo también utiliza información expuesta antes del 2010, por lo que puede haber cambiado a lo largo de tiempo (Gavilánez, 2017).

Tomando la investigación anterior, la muestra resulta siendo importante por las siguientes razones, (a) no ha incluido restricciones temporales de búsqueda, (b) el proceso de investigación incluye comunicación organizacional interna y compromiso organizacional lo que excluye cualquier otra variable. (c) se han considerado investigaciones en diferentes entidades, para para saber el impacto en cada una de ellas, (d) La búsqueda incluye investigaciones en inglés, español y portugués.

Entonces, en este artículo se responde a la siguiente pregunta general: **¿QUÉ SE CONOCE DE LA RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL ENTRE LOS AÑOS 2010 - 2020?, como sub preguntas de investigación: ¿Cuáles son los beneficios de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional? y ¿Qué otros factores influyen en el compromiso organizacional?

El objetivo de este estudio es realizar una revisión sistemática de documentos publicados que informen de la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, además de conocer los beneficios de desarrollar las variables de estudio en las empresas, y también que otros factores afectan al logro del compromiso organizacional. Además, incluyendo información en (3) idiomas diferentes para obtener mejores resultados.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Metodología de Investigación Sistemática

La revisión sistemática cumple como base para el desarrollo futuro de la tesis, proporcionando estudios realizados en diferentes partes del mundo que nos sirva para conocer más de nuestro tema de investigación. Asimismo, “las revisiones sistemáticas (RS) son una forma de investigación que recopila y proporciona un resumen sobre un tema específico (orientado a responder a una pregunta de investigación); se deben realizar de acuerdo a un diseño preestablecido” (Aguilera, 2014).

2.2. Criterios de Inclusión

Los criterios de inclusión son atributos que encontramos dentro de información, y nos ayudan a recopilar datos precisos. Además, referencia que Arias, Villasís, & Miranda (2016), “los criterios de inclusión son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación.” La recopilación de datos se realizó en el mes de abril del año 2020, teniendo como criterios de inclusión los siguiente:

- a. Que los documentos se hayan publicado ente el año 2010 – 2020
- b. Que se encuentren en medios digitales
- c. Que se hayan redactado en español, inglés y portugués
- d. Que contengan conceptos precisos y entendibles
- e. Que contengan las dos variables en estudio

2.3. Repositorios Institucionales

Los repositorios son espacios virtuales donde encontramos documentos de investigación realizados por alumnos, profesores, etc. de las universidades o instituciones. Asimismo, los repositorios institucionales son sitios web que brindan servicios informáticos, con el objetivo de difundir documentos de manera enumerada que pueden ser científico o académicos de diferentes universidades, además todos los documentos encontrados se pueden descargar, difundir, etc. de forma libre y gratuita (Duperet, Pérez, Cedeño, Ramírez, & Montoya, 2015). Además, según Packer, Cop, Luccisano, Ramalho, & Spinak (2014), “los repositorios de acceso abierto en América Latina son muy necesarios no sólo para facilitar el acceso de los investigadores a sus propios resultados científicos, sino también para aumentar la visibilidad internacional.”

- a. Google Académico: Según Torres, Ruiz, & Delgado (2009), “Google Scholar es un buscador especializado en recuperar documentos científicos y en identificar las citas que éstos han recibido, convirtiéndose de esta forma en un competidor de otros índices de citas.” En este sitio se obtuvieron (25) documentos.
- b. Google Libros: Según Codina (2010), “es un servicio de Google que permite realizar búsquedas en el contenido de libros (y revistas) impresos, así como una posterior navegación y lectura total o parcial de los mismos.” En este sitio se obtuvieron (3) documentos.
- c. Scielo: Según Packer, Cop, Luccisano, Ramalho, & Spinak (2014), “la base de datos Scielo se actualiza, los metadatos de los artículos se

exportan a los índices y base de datos bibliográficas nacionales e internacionales para que los artículos estén ampliamente disponibles en la Web.” En este sitio se obtuvieron (2) documentos.

- d. Dialnet: Según Ferrán, (2015), “Dialnet es la fuente abierta de bibliografía científica en español más completa y más difundida”. En este sitio se obtuvo (2) documento.
- e. Concytec-Alicia: Según Rivero (2018), “es un sitio centralizado donde se mantiene información digital resultado de la producción en ciencia, tecnología e innovación, además cuentan con 149 instituciones integradas”. En este sitio se obtuvieron (11) documentos.
- f. Proquest: Según Marlow (2005), “utiliza vocabulario controlado e índices de alta calidad para garantizar el acceso del usuario a la información adecuada, en contexto, en lugar de la “infosoup” (sobrecarga informativa) que ofrecen los motores de búsqueda generales.” En este sitio se obtuvieron (20) documentos.
- g. Otros:
 - Repositorios Universitarios Extranjeras En este sitio se obtuvieron (4) documentos.
 - Base: En este sitio se obtuvo (1) documento.
 - EBSCO: En este sitio se obtuvieron (2) documentos.

2.4. Búsqueda

Se utilizaron diferentes maneras de búsqueda para encontrar la información adecuada, mencionaremos cada una de ellas:

a. Por Variable:

Comunicación organizacional interna – definición
Comunicación organizacional interna – importancia
Comunicación organizacional interna – inicio de su estudio
Compromiso organizacional – definición
Compromiso organizacional – Importancia

b. Por año e idioma:

Comunicación organizacional interna estudios – (2010 - 2020) – español, inglés (Internal organizational communication studies) y portugués (comunicação organizacional interna estudos)
Compromiso organizacional estudios - (2010 - 2020) – español, inglés (Organizational commitment studies) y portugués (comprometimento organizacional estudos)

c. Por relación de variables

Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional -
Internal organizational communication and organizational commitment-
comunicação organizacional interna e comprometimento organizacional

2.5. Criterios de Exclusión

Los criterios de exclusión nos permiten delimitar la información que encontremos, de esta manera podremos recopilar la información precisa que necesitamos. Además, Arias, Villasís, & Miranda (2016) menciona que “el criterio de exclusión se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio.” La recopilación de datos se realizó en el mes de abril del año 2020, teniendo como criterios de exclusión los siguiente:

- a. Documentos que no relacionen las variables de estudio (Enfoque Diferente)
- b. Documentos realizados antes del 2010
- c. Documentos de páginas poco confiables
- d. Documentos con resultado negativo
- e. Documentos de tesis de pregrado no relevantes

2.6. Selección de Datos

En la presente investigación el proceso de selección de datos ha pasado por algunos ítems que nos ayudaron a seleccionar información precisa, una de ellos es el año de estudio y publicación, porque cuanto más pasa el tiempo las variables en estudio ya han sido investigadas y cada año que pasa salen cosas nuevas, es por esta razón que se debe estudiar con 10 años de antigüedad, por tal razón se trabajó con documentos de (2010 a 2020). Otro ítem que se utilizó sitio web que presente los documentos, es muy importante saber de qué lugares recolectar información, ya que en internet podemos encontrar todo tipo de

documentos y no todos son confiables. También se utilizó el contenido y título del artículo, porque durante la investigación encontré documentos que no llevaban de título mis variables exactas, pero el concepto era lo que realmente quería explicar en la investigación. Por utilizó el ítem de país, porque es muy importante recolectar documentos estudiados en diferentes partes del mundo para saber los resultados de los estudios y saber la viabilidad de la investigación, queda detallado en la figura 1.

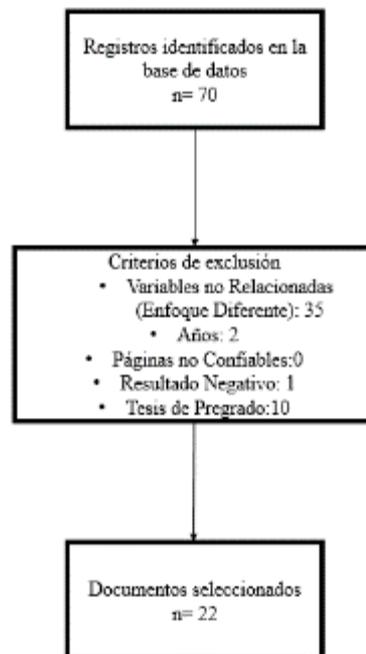


Figura 1
Estudios incluidos para la revisión

Tabla 1
Estudios incluidos para la revisión

N°	Título	Autor(s)	Buscador	Año de Publicación
1	THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SMALL BUSINESSES	Akpinar, A.	Google Académico	2013
2	EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL	Ruizalba, J.	Google Académico	2013
3	CHANGE COMMUNICATION IMPACT TO THE COMMITMENT OF THE EMPLOYEES	Turtinen, Riitu	Google Académico	2015
4	THE ROLE OF FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION IN DETERMINING EMPLOYEE AFFECTIVE AND CONTINUANCE COMMITMENT IN OIL AND GAS COMPANIES	Enyia Chales, D.; Ororko Longlife, E.	Google Académico	2016
5	THE IMPACT OF MANAGERIAL COMMUNICATION SKILLS ON THE LEVELS OF JOB SATISFACTION AND JOB COMMITMENT	Meltem Paksoy; Fikret Soyer; Fehmi Çalık	Google Académico	2017
6	COMMUNICATION SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF	Oluwatoyin, O.; Kolawole A.; Francisca G.	Google Académico	2017

	AGRICULTURE RESEARCHERS IN SOUTH- WEST NIGERIA: MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION			
7	A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA PLANEJADA PARA O DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL	Semedo de Andrade Tavares, R. ; Limongi-França, A	Google Académico	2010
8	A COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SUA INFLUÊNCIA NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL INTERNAL COMMUNICATION IN A HEALTHCARE PROVIDER AND ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT	Silveira de Jesus, M.; Luciene Eberle, L.; Matte, J.	Google Académico	2019
9	A COMUNICAÇÃO INTERNA COMO FOCO PARA O DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: O CASO SOBRE UMA ESCOLA DE IDIOMAS DE JUIZ DE FORA	Vargas Ferreira Costa, D.; Das Graças Souza, E.; Raguenet Troccoli, I.; Gonçalves Altaf, J.; Salgado De Miranda, M.	Google Académico	-
10	INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COMPROMETIMENTO: UM DESAFIO PARA O ENGAJAMENTO DO PÚBLICO INTERNO	Fachinelli, A.; Rech, R.; Giacomelo, C.; Brandt, G.; Manozzo, M.	Google Académico	2013
11	COMUNICACIÓN, CULTURA E IDENTIDAD. REFLEXIONES EPISTEMOLÓGICAS	Gilberto Giménez	Scielo	2011
12	RELACIÓN ENTRE MARKETING INTERNO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Araque Jaimes, D.; Sánchez Estepaa, J.; Uribe, A.	Scielo	2017

EN CENTROS DE
DESARROLLO TECNOLÓGICO
COLOMBIANOS

13	LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EL CASO DE UNA UNIVERSIDAD ECUATORIANA	Wills-Espinosa, N.; Cevallos Icaza, M.; Sadi, G.; Ancín Adell, I.	Dialnet	2018
14	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL NACIONAL MARIA AUXILIADORA, LIMA -2017	Tello Huanca, G.	Concytec-Alicia	2017
15	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA 2017	Silva Aroni, H.	Concytec-Alicia	2017
16	PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF A QUESTIONNAIRE TO EVALUATE THE PERCEPTION OF THE EMPLOYEES REGARDING HUMAN RESOURCES POLICIES AND THEIR ORGANIZATIONAL COMMITMENT / PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y SU COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Ávila Vila, S.; Pascual Faura, M.	Proquest	2019
17	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO AFECTIVO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA	Gavilánez Flores, R.	Repositorios Internacional	2017

18	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	López Proaño, H.	Repositorios Internacional	2016
19	EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN: MÉTODO Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA SE ELABORACIÓN	Aljure Saab, A.	Google Libros	2015
20	MANUAL PRÁCTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Adela de Castro	Google Libros	2016
21	NUEVAS TENDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Pinto y Sánchez	Google Libros	2014
22	COMMUNICATION INTERNE ET L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL: LE CAS DE AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO	Neto, C.; Cruz, S.	EBSCO	2017

CAPÍTULO III. RESULTADOS

De los 22 documentos seleccionados, respecto a la localización de los estudios, un 23% se realizaron en España, un 23% en Brasil, un 14% en Ecuador, un 9% Turquía, un 9% en Nigeria, un 9% en Perú y 15% en Finlandia, Colombia y México. En cuanto a idioma, el 50% de los estudios estaban publicados en español, el 27% en lengua inglesa y por último el 23% en portugués. En cuanto al tipo de documentos revisados el 55% son artículos de revista, el 15% libros, el 15% tesis de maestría y otros 15% se dividen entre revista, tesis de bachiller y aproximación teórica. La mayoría de los estudios informaron un diseño cuantitativo de (64%) y un tamaño de muestra entre 40 y 400 participantes (59%). Por el contrario, solo un 41% de ellos informa del valor alfa de Cronbach y tan solo un 9% informa una tasa de respuesta. (Tabla 1) (Tabla 2)

Tabla 2
Estudios incluidos para la revisión (n=22)

N°	Título	Autor(s)	Buscador	País	Año de Publicación	Palabras Clave
1	THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SMALL BUSINESSES	Akpinar, A.	Google Académico	Turquia	2013	Comunicación Organizacional, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional, Pequeños Negocios
2	EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL	Ruizalba, J.	Google Académico	España	2013	compromiso organizacional, valores, marketing interno, comunicación, conciliación trabajo y familia.
3	CHANGE COMMUNICATION IMPACT TO THE COMMITMENT OF THE EMPLOYEES	Turtinen, Riitu	Google Académico	Finlandia	2015	Gestión del cambio, comunicación del cambio, compromiso de los empleados, investigación cualitativa, cambio del modelo de negocio, estudio de caso
4	THE ROLE OF FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION IN DETERMINING EMPLOYEE AFFECTIVE AND CONTINUANCE COMMITMENT IN OIL AND GAS COMPANIES	Enyia Chales, D.; Ororko Longlife, E.	Google Académico	Nigeria	2016	SPDC, NAOC, NLNG, comunicación formal, comunicación informal, afectiva compromiso, compromiso de continuidad.
5	THE IMPACT OF MANAGERIAL COMMUNICATION SKILLS ON THE LEVELS OF JOB SATISFACTION AND JOB COMMITMENT	Meltem Paksoy; Fikret Soyer; Fehmi Çalık	Google Académico	Turquia	2017	Satisfacción laboral; compromiso de trabajo; comunicación; habilidades de comunicación; gerente.
6	COMMUNICATION SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF AGRICULTURE RESEARCHERS IN SOUTH-WEST NIGERIA: MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION	Oluwatoyin, O.; Kolawole A.; Francisca G.	Google Académico	Nigeria	2017	Investigadores agrícolas, satisfacción de la comunicación, satisfacción laboral, mediador, compromiso
7	A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA PLANEJADA PARA O	Semedo de Andrade	Google Académico	Brasil	2010	Compromiso organizacional; planificación de la comunicación

	DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL	Tavares, R.; Limongi-França, A				organizacional; comunicación interna integrada
8	A COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SUA INFLUÊNCIA NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL INTERNAL COMMUNICATION IN A HEALTHCARE PROVIDER AND ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT	Silveira de Jesus, M.; Luciene Eberle, L.; Matte, J.	Google Académico	Brasil	2019	Comunicación interna. Compromiso organizacional. Desarrollo.
9	A COMUNICAÇÃO INTERNA COMO FOCO PARA O DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: O CASO SOBRE UMA ESCOLA DE IDIOMAS DE JUIZ DE FORA	Vargas Ferreira Costa, D.; Das Graças Souza, E.; Raguenet Troccoli, I.; Gonçalves Altaf, J.; Salgado De Miranda, M. Fachinelli, A.; Rech, R.;	Google Académico	Brasil	-	Compromiso; Comunicación interna; Líder
10	INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COMPROMETIMENTO: UM DESAFIO PARA O ENGAJAMENTO DO PÚBLICO INTERNO	Giacomelo, C.; Brandt, G.; Manozzo, M.	Google Académico	Brasil	2013	Información, comunicación, compromiso, responsabilidad social corporativa
11	COMUNICACIÓN, CULTURA E IDENTIDAD. REFLEXIONES EPISTEMOLÓGICAS	Gilberto Giménez	Scielo	Mexico	2011	-
12	RELACIÓN ENTRE MARKETING INTERNO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN CENTROS DE DESARROLLO TECNOLÓGICO COLOMBIANOS	Araque Jaimes, D.; Sánchez Estepaa, J.; Uribe, A.	Scielo	Colombi a	2017	Marketing interno, compromiso organizacional, centros de desarrollo tecnológico, gestión humana, recursos humanos
13	LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EL CASO DE UNA UNIVERSIDAD ECUATORIANA	Wills-Espinosa, N.; Cevallos Icaza, M.; Sadi, G.; Ancín Adell, I.	Dialnet	Ecuador	2018	Comunicación interna, compromiso organizacional, universidad, Ecuador, satisfacción.
14	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL	Tello Huanca, G.	Concytec-Alicia	Perú	2017	Comunicación interna, compromiso organizacional, universidad, Ecuador, satisfacción.

NACIONAL MARIA AUXILIADORA,
LIMA -2017

15	LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA 2017	Silva Aroni, H.	Concytec-Alicia	Perú	2017	Cestión administrativa, comunicación interna, compromiso organizacional
16	PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF A QUESTIONNAIRE TO EVALUATE THE PERCEPTION OF THE EMPLOYEES REGARDING HUMAN RESOURCES POLICIES AND THEIR ORGANIZATIONAL COMMITMENT / PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y SU COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Ávila Vila, S.; Pascual Faura, M.	Proquest	España	2019	Compromiso organizacional, ecuaciones estructurales, evaluación, percepción de las políticas de recursos humanos, propiedades psicométricas.
17	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO AFECTIVO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA	Gaviláñez Flores, R.	Repositorios Internacional	Ecuador	2017	Comunicación interna, compromiso afectivo, compromiso organizacional, comunicación organizacional
18	RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL	López Proaño, H.	Repositorios Internacional	Ecuador	2016	Comunicación organizacional, comunicación interna, satisfacción laboral, y compromiso.
19	EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN: MÉTODO Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA SE ELABORACIÓN	Aljure Saab, A.	Google Libros	España	2015	–
20	MANUAL PRÁCTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Adela de Castro	Google Libros	España	2016	–
21	NUEVAS TENDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Pinto y Sánches	Google Libros	España	2014	–

22	COMMUNICATION INTERNE ET L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL: LE CAS DE AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO	Neto, C.; Cruz, S.	EBSCO	Brasil	2017	Comunicación interna; compromiso organizacional; trabajo.
----	--	-----------------------	-------	--------	------	--

Tabla 3

Características de los estudios incluidos en la revisión

Característica	Modalidad	n	%
Propósito principal	Factores que afecta el compromiso organizacional	2	10%
	Relación de Variables	15	75%
	Análisis de la comunicación interna	3	15%
Diseño	Cuantitativo	13	65%
	Cualitativo	3	15%
	No Aplica	4	20%
Tamaño Muestral	<40	3	15%
	40-400	12	60%
	>400	1	5%
	No Aplica	4	20%
Tipo de Muestra	Empleados	13	65%
	Jefes	0	0%
	Mixto	3	15%
	No Aplica	4	20%
Pais de Realización	Turquia	2	10%
	España	5	25%
	Finlandia	1	5%
	Nigeria	2	10%
	Brasil	4	20%
	Colombia	1	5%
	Ecuador	3	15%
	Perú	2	10%
Idioma	Español	10	50%
	Inglés	6	30%

Tipo de Publicación	Portugués	4	20%
	Libro	3	15%
	Artículo de Revista	11	55%
	Revista	1	5%
	Tesis Bachiller	1	5%
	Tesis Maestría	3	15%
	Aproximación Teórica	1	5%

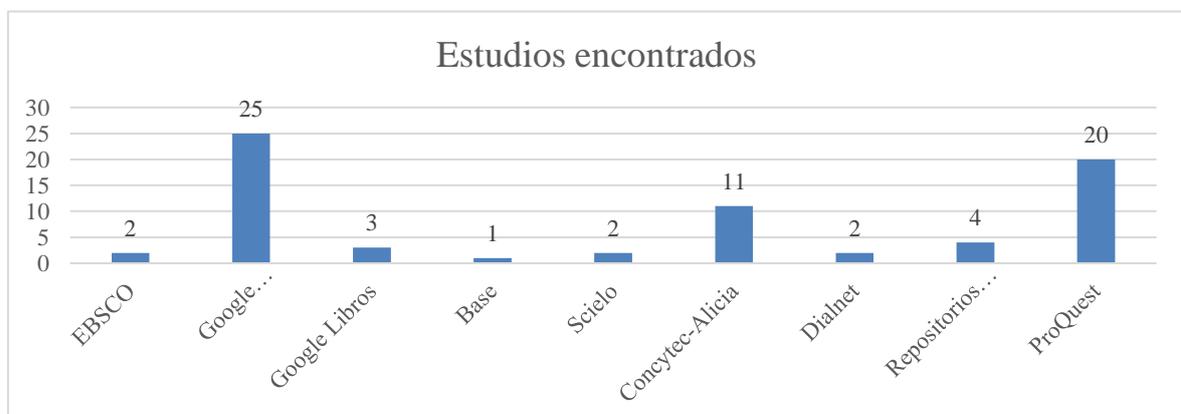
Tabla 4

Estudios Encontrados

Base de Datos (BD)	Estudios encontrados
EBSCO	2
Google Académico	25
Google Libros	3
Base	1
Scielo	2
Concytec-Alicia	11
Dialnet	2
Repositorios Internacionales	4
ProQuest	20
TOTAL	70

Figura 2

Cantidad de estudios encontrados



En la figura se muestran todos los documentos encontrados en los diferentes buscadores. Se obtuvieron, 2 documentos en EBSCO, 25 en Google Académico, 3 en Google Libros, 1 en Base, 2 en Scielo, 11 en Concytec-Alicia, 2 en Dialnet, 4 en Repositorios Internacionales y 20 en Proquest.

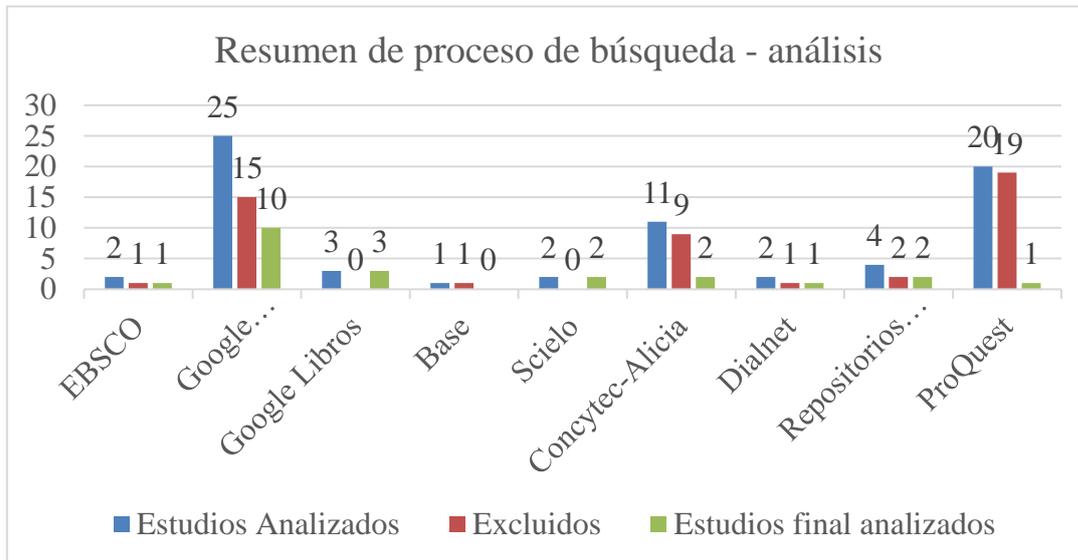
Tabla 5

Proceso de búsqueda – análisis

Base de Datos (BD)	Estudios Analizados	Excluidos	Estudios final analizados
EBSCO	2	1	1
Google Académico	25	15	10
Google Libros	3	0	3
Base	1	1	0
Scielo	2	0	2
Concytec-Alicia	11	9	2
Dialnet	2	1	1
Repositorios Internacionales	4	2	2
ProQuest	20	19	1
TOTAL	70	48	22

Figura 3

Resumen de la cantidad de estudios encontrados



En la figura se muestra el resumen del proceso de búsqueda y análisis en los buscadores EBSCO, Google Académico, Google Libros, Base, SciELO, Concytec-Alicia, Dialnet, Repositorios Internacionales y Proquest los cuales fueron 2, 25, 3, 1, 2, 11, 2, 4, 20. Delos cuales fueron excluidos 1, 15, 0, 1, 0, 9, 1, 2, 19, por no contar con los criterios de inclusión. Finalmente quedando para el estudio 1, 10, 3, 0, 2, 2, 1, 2, 1.

Tabla 6
Resultados de los estudios incluidos para la revisión

Nº	Título	Autor(s)	Resultados
1	THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SMALL BUSINESSES	Akpinar, A.	Nuestros resultados muestran que la correlación entre la comunicación organizacional y la organización el compromiso es .597 (significativo en el nivel 0.01).
2	EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL	Ruizalba, J.	La correlación de la Comunicación Interna con el compromiso fue significativa (0,63) y es el factor que tiene mayor correlación.
3	CHANGE COMMUNICATION IMPACT TO THE COMMITMENT OF THE EMPLOYEES	Turtinen, Riitu	<p>Los resultados indican que los empleados están satisfechos con el nivel de comunicación durante el cambio y están comprometidos con la organización. La mejora se describe para ser en la comprensión del impacto del cambio en el papel de los empleados, en la cantidad de comunicación y también en las posibilidades de aprender y desarrollarse en el papel en el futuro.</p> <p>Nuestra primera hipótesis muestra una relación significativa existente entre la comunicación formal y el compromiso afectivo con una correlación de coeficiente de 0.414 y un valor p de 0.000 que es menor que nuestro nivel alfa (0.05). Esto significa que la comunicación formal predice positivamente el compromiso afectivo. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula.</p>
4	THE ROLE OF FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION IN DETERMINING EMPLOYEE AFFECTIVE AND CONTINUANCE COMMITMENT IN OIL AND GAS COMPANIES	Enyia Chales, D.; Ororko Longlife, E.	<p>La hipótesis dos también muestra una relación significativa entre la comunicación formal y el compromiso de continuidad con un coeficiente de 0.393 y un valor p de 0.000 que también es menor que nuestro alfa (0.05). También rechazamos la hipótesis nula</p> <p>También rechazaríamos nuestra tercera hipótesis nula porque tenemos un fuerte significado de 0.642 y un valor p de 0.000 que también es menor que alfa. Esto implica que existe una relación entre la comunicación informal y el compromiso afectivo.</p> <p>La hipótesis cuatro muestra una relación significativa existente entre la comunicación informal y el compromiso de continuidad con un coeficiente de correlación de 0.375 y un valor p de 0.000 que también es menor que alfa (0.05). Por lo tanto, rechazaríamos la hipótesis nula.</p> <p>Cuando se examinan los datos de la Tabla 8, se ve que el valor R2 se calcula como .171. En consecuencia, las habilidades de comunicación gerencial representan el 17.1% de la variación total relacionada con el compromiso laboral. Parece que la competencia de comunicación gerencial tiene más influencia en el compromiso laboral ($\beta = .245$ y $\beta = .163$). La hipótesis 5, que incluye la sugerencia de que "las habilidades de comunicación gerencial tienen un efecto en el compromiso laboral", se acepta como resultado de evaluación de los datos.</p>
5	THE IMPACT OF MANAGERIAL COMMUNICATION SKILLS ON THE LEVELS OF JOB SATISFACTION AND JOB COMMITMENT	Meltem Paksoy; Fikret Soyer; Fehmi Çalik	<p>La hipótesis cinco muestra una relación significativa entre las habilidades de comunicación gerencial y el compromiso laboral con un coeficiente de correlación de 0.375 y un valor p de 0.000 que también es menor que alfa (0.05). Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula.</p> <p>Cuando se examinan los datos de la Tabla 8, se ve que el valor R2 se calcula como .171. En consecuencia, las habilidades de comunicación gerencial representan el 17.1% de la variación total relacionada con el compromiso laboral. Parece que la competencia de comunicación gerencial tiene más influencia en el compromiso laboral ($\beta = .245$ y $\beta = .163$). La hipótesis 5, que incluye la sugerencia de que "las habilidades de comunicación gerencial tienen un efecto en el compromiso laboral", se acepta como resultado de evaluación de los datos.</p>
6	COMMUNICATION SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF AGRICULTURE RESEARCHERS IN SOUTH-WEST NIGERIA: MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION	Oluwatoyin, O.; Kolawole A.; Francisca G.	La satisfacción general de la comunicación estaba significativamente relacionada con el trabajo satisfacción ($b = 0.11$, $p < 0.01$) y compromiso organizacional ($b1 = 0.15$, $p < 0.01$).

7	A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA PLANEJADA PARA O DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL	Semedo de Andrade Tavares, R. ; Limongi-França, A	<p>se verifica que existe una asociación positiva (Tabla 3). Todas las intersecciones se presentan dentro de niveles de significación del 5% o 10%. Analizando el gráfico 11, se puede ver que existe una alta asociación entre los aspectos de la planificación de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional. Según el gráfico 12, es posible observar que no existe una asociación lineal entre las variables. Según los resultados, es posible observar que existe una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la planificación de la comunicación organizacional y el compromiso organizacional.</p> <p>Otro objetivo de la investigación fue verificar si la comunicación impacta el compromiso de los empleados. Los encuestados dicen que se sienten involucrados en su trabajo. Según los entrevistados E6 y E9, la comunicación ayuda a las personas a involucrarse, al llevar a los empleados a conocer los procesos y todos los negocios en el que se inserta. El hecho de que todo el proceso de la empresa esté interconectado y que un sector dependa del progreso de los demás, también influye en la participación de los empleados en su trabajo, lo que interfiere en el buen desarrollo de las actividades.</p>
8	A COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SUA INFLUÊNCIA NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL INTERNAL COMMUNICATION IN A HEALTHCARE PROVIDER AND ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT	Silveira de Jesus, M.; Luciene Eberle, L.; Matte, J.	<p>Es posible analizar la importancia de los sectores en el éxito de la organización analizando cada sector de la empresa investigada. El sector de difusión, por ejemplo, es la puerta de entrada de la empresa, es el primer contacto con el alumno. Por lo general, después de la divulgación, el estudiante comienza a hacer un prejuicio con respecto a la escuela. Si el servicio es bueno y de calidad, este juicio es positivo; ya si es malo, el alumno comienza a tener malas impresiones en colegio. En la investigación, hay varios factores que merecen ser trabajados con más criterios para mejorar la comunicación y obtener empleados más satisfechos,</p>
9	A COMUNICAÇÃO INTERNA COMO FOCO PARA O DESENVOLVIMENTO DO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: O CASO SOBRE UMA ESCOLA DE IDIOMAS DE JUIZ DE FORA	Vargas Ferreira Costa, D.; Das Graças Souza, E.; Raguelet Troccoli, I.; Gonçalves Altaf, J.; Salgado De Miranda, M.	<p>comprometido e integrado con su trabajo.</p>
10	INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E COMPROMETIMENTO: UM DESAFIO PARA O ENGAJAMENTO DO PÚBLICO INTERNO	Fachinelli, A.; Rech, R.; Giacomelo, C.; Brandt, G.; Manozzo, M.	<p>El modelo resultante es significativo e indica que, entre los componentes que explican el compromiso, los probados en el instrumento son responsables de 0.257 de la variabilidad del "compromiso con la organización". En otras palabras, el resultado del análisis de regresión múltiple indica que el 25.7% del compromiso con la organización ocurre debido a factores de comunicación / información.</p>
11	COMUNICACIÓN, CULTURA E IDENTIDAD. REFLEXIONES EPISTEMOLÓGICAS	Gilberto Giménez	—
12	RELACIÓN ENTRE MARKETING INTERNO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN CENTROS DE DESARROLLO TECNOLÓGICO COLOMBIANOS	Araque Jaimes, D.; Sánchez Estepaa, J.; Uribe, A.	<p>Comunicación intranea se correlaciona con el compemiso organizacional: Afectivo (r=0.380), Normativa (r=0.401), Instrumental (r=0.186).</p>
13	LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: EL CASO DE UNA UNIVERSIDAD ECUATORIANA	Wills-Espinosa, N.; Cevallos Icaza, M.; Sadi, G.; Ancín Adell, I.	<p>Al utilizar los datos recogidos por los dos cuestionarios se presentan los resultados de la satisfacción con la CI y el CO y la relación entre ellos. Se pretende demostrar que las organizaciones y los supervisores deben centrar sus esfuerzos en la CI y de esta manera aumentar la percepción de apoyo recibido y lograr una mayor identificación de los empleados con la organización.</p>

- 14 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL NACIONAL MARIA AUXILIADORA, LIMA -2017
Tello Huanca, G.
Después de realizar la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó un análisis estadístico, señalando que entre las variables: comunicación organizacional interna y compromiso institucional, existe una relación Rho de Spearman = 0.563; estos datos se obtienen si la relación entre las dicas% 3! Las variables son positivas y tienen un nivel moderado de correlación. Mientras que la significancia de $p = 0.000$ tiene que ser menor que 0.05, lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.
- 15 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA 2017
Silva Aroni, H.
El coeficiente de correlación de Spearman encontrado, resultó con un rho de Spearman $r = 0,492$ por lo que se determinó que si existe una correlación moderada y positiva, además que el nivel de significancia fue $sig = 0.000$ que es menor que el p valor $0.05 < p < \alpha = 0,05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).
- 16 PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF A QUESTIONNAIRE TO EVALUATE THE PERCEPTION OF THE EMPLOYEES REGARDING HUMAN RESOURCES POLICIES AND THEIR ORGANIZATIONAL COMMITMENT / PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y SU COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Ávila Vila, S.; Pascual Faura, M.
El tercer factor está formado por ocho ítems, de los cuales los cinco que presentan los pesos más altos corresponden a la subescala que habíamos denominado información y comunicación, los siguientes dos ítems con puntuaciones más altas son, el 25 con un peso de 0,57, y el 24 con un peso de 0,52, que en el cuestionario inicial estaban en la subescala que habíamos denominado retribución, y que ahora pasan a presentar sus saturaciones más elevadas en este factor tres. Por último, el ítem 33, que inicialmente estaba situado en la escala de compromiso, y que como ya hemos comentado no presenta saturaciones en ella y sí en este factor tres, con un peso de 0,36. Por tanto, y a la vista de estos resultados, pasamos a denominar este factor como “Comunicación corporativa y reconocimiento (CCR)”, ya que tres de los ocho ítems (12, 13, 25) hacen referencia al valor empresarial del reconocimiento de tanto las propuestas de mejora, que avorezcan un buen clima y rendimiento, como del trabajo bien hecho.
- 17 LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO AFECTIVO: UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA
Gaviláñez Flores, R.
Como principales hallazgos, se encontró que existe una relación positiva entre la comunicación interna y el compromiso afectivo, y, a través de las teorías encontradas y analizadas se identificaron seis variables intermedias que conectan las variables del estudio y fomenta su desarrollo.
- 18 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL
López Proaño, H.
Las variables comunicación e identificación organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional se relacionan positivamente con la identificación de los colaboradores hacia el Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil.
El coeficiente de Pearson ($r = 0,17$) está en el rango de $0 < r \leq 0.5$ por lo que responde a la pregunta #1 de investigación que el nivel de la relación entre las variables comunicación e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado débil.
Las variables identificación y compromiso organizacional tienen un nivel de significación mayor a 0,01 por lo que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores dentro del Instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil. El coeficiente de Pearson ($r = 0,69$) está en el rango de $0.5 < r < 0.8$ por lo que responde a la pregunta #2 de investigación que el nivel de la relación entre las variables compromiso e identificación organizacional se considera en un nivel positivo de grado moderado.
- 19 EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN: MÉTODO Y RECOMENDACIONES PRÁCTICAS PARA SE ELABORACIÓN
Aljure Saab, A.
-

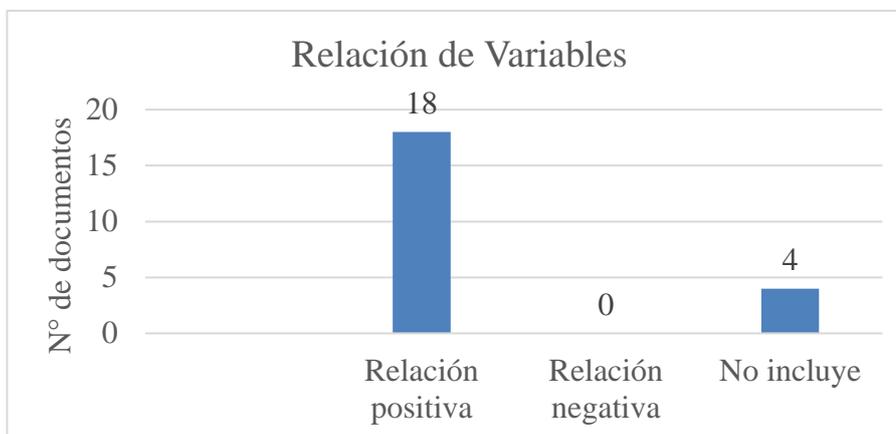
20	MANUAL PRÁCTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Adela de Castro	–
21	NUEVAS TENDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA	Pinto y Sánches	–
22	COMMUNICATION INTERNE ET L'ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL: LE CAS DE AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO	Neto, C.; Cruz, S.	<p>La comunicación con el supervisor es la que está más correlacionada con el compromiso afectivo ($r = 0.665$; $p < 0.01$), seguido de la calidad de los medios ($r = 0.648$; $p < 0.01$) y la información organizacional ($r = 0.639$; $p < 0.01$). Con respecto al compromiso normativo, el clima comunicacional es el que tiene el nivel más alto de correlación ($r = 0.536$; $p < 0.01$), seguido de la calidad de los medios ($r = 0.466$; $p < 0.01$) e información organizacional ($r = 0.465$; $p < 0.01$). La relación entre la comunicación horizontal y el compromiso normativo fue la que tuvo mayor significación (valor $p = 0.001 < 0.01$) pero la que asumió la correlación más baja, aunque positiva ($r = 0.346$).</p>

Relación entre comunicación organizacional interna y compromiso organizacional

La mayor parte de los estudios incluidos para la revisión muestran como resultado que cuando se trabaja y se aumenta la comunicación organizacional, los trabajadores desarrollan mejor su nivel de compromiso con la organización, respondiendo a la primera pregunta de investigación, por ejemplo: Según (Turtinen, 2015) si se mejora la comunicación dentro de la empresa, mediante retroalimentación e ideas de mejora, posteriormente se mejora la etapa de compromiso en los empleados.

Figura 4

Relación de Variables



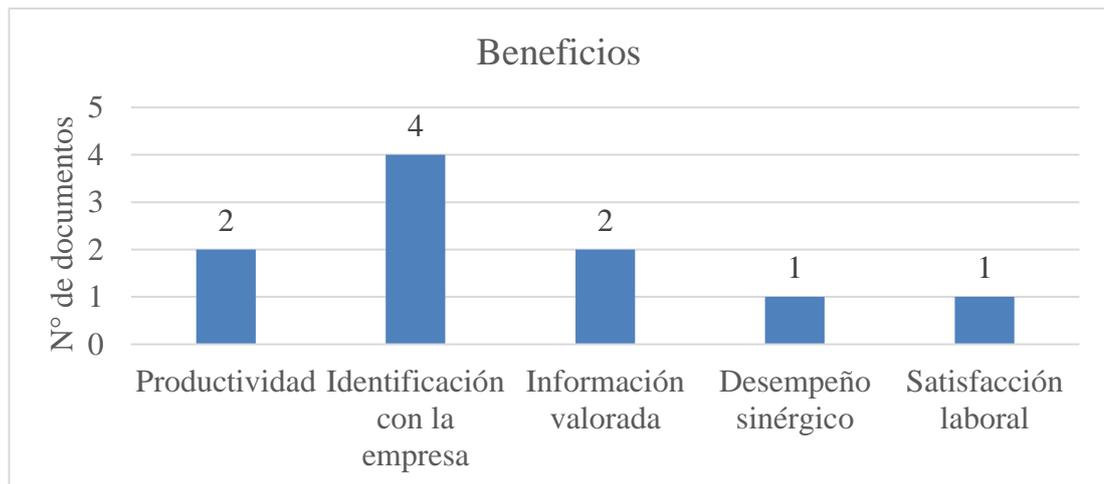
En la figura se muestra los resultados de los estudios analizados de acuerdo a la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, donde 18 documentos muestran una relación positiva entre variables, ningún documento muestra una relación negativa y 4 documentos no aplican.

Beneficios de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional

Además algunos documentos muestran como resultado que cuando hay una buena comunicación organizacional, se comprometen con la organización, además son más productivos y se identifican más con la organización, ya que se informan de las decisiones que toma la empresa y se vuelven parte de los retos, respondiendo a la primera sub pregunta de investigación por ejemplo: (Oluwatoyin, Kolawole, & Francisca, 2017) menciona que la satisfacción de la comunicación mantiene una relación con el compromiso organizacional de los investigadores, además cuando los gerentes se comunican regularmente con sus empleados, ellos se mejoran su productividad.

Figura 5

Beneficios de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional



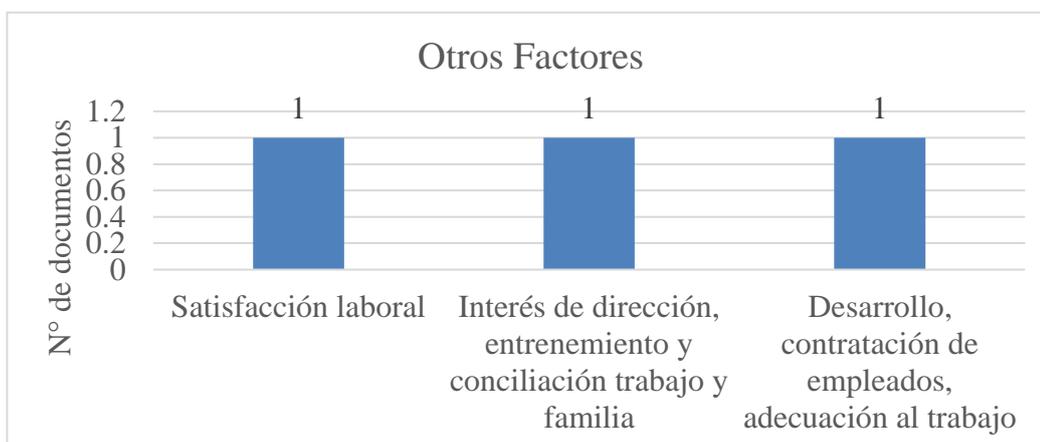
En la figura se muestra los beneficios de desarrollar la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, además de mostrar el número de documentos (10) que muestran dichos beneficios.

Otros factores influyen en el compromiso organizacional

Un 9% mostró como resultado que existen otras variables que mejoran el compromiso organizacional, respondiendo a la segunda sub pregunta de investigación, por ejemplo (Akpınar, Torun, Okur, & Akpınar, 2013) Mejorar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral mejorará su compromiso organizacional demostrando su disposición a realizar un esfuerzo considerable para servir a la organización. Mencionando la variable satisfacción laboral que nos es estudiada en el presente trabajo.

Figura 6

Otros factores que afectan el compromiso organizacional



En la figura se muestra otros factores que afectan el compromiso organizacional, mostrado por 3 documentos incluidos en el estudio.

En el análisis de resultados de los estudios incluidos para la revisión se encontraron similitudes de resultados Tello (2017) después de la recopilación, procesamiento y análisis estadísticos de los datos señala que existe una correlación moderada positiva entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional mostrando un valor Spearman= 0.563 y un nivel de significancia de sig=0.000. Así mismo Silva (2017) después del desarrollo de su análisis estadístico nos muestra que existe una correlación moderada positiva entre las variables comunicación organizacional interna y compromiso organizacional, mostrando un valor Spearman= 0.492 y un nivel de significancia de sig=0.000. Ambos resultados muestran un nivel de significancia menor que el p valor de 0.05.

(Fachinelli, Rech, Giacomelo, Brandt, & Manozzo, 2013) nos muestra como resultado como impacta la comunicación e información en el compromiso con la

organización, dando a conocer que dentro de los factores u variables que afectan al compromiso con la organización 0.257 son factores de comunicación e información. Así mismo (Ruiz de Alba, 2013) después de haber estudiado diferentes variables que afectan a la comunicación como interés de la dirección, entrenamiento, conciliación trabajo y familia, muestra como la comunicación interna impacta con una correlación de 0.67, siendo la variable con mejor correlación respecto a las mencionada anteriormente. Ambos resultados indican la importancia y el impacto de la comunicación para que los empleados se comprometan con la organización.

Teniendo en cuenta estudios cualitativos (Turtinen, 2015) nos muestra como resultados que los empleados están satisfechos con los niveles de comunicación en el cambio y están comprometidos con la organización, además si se mejora o se amplía la cantidad de comunicación, les abre a los empleados una posibilidad de aprendizaje y de desarrollo. Así mismo, (Silveira, Luciene, & Matte, 2020) nos muestra como resultados que empleados entrevistados afirman que no funciona la comunicación correctamente dentro de la empresa, además otros empleados entrevistados (E6, E9) afirman que la comunicación es muy importante para que las personas lleguen a involucrarse con la empresa, también ayuda a que conozcan de los procesos y todo lo relacionado con la empresa que no se les haya mencionado. Ambos resultados indican que la comunicación va más allá de comprometer a los empleados, sino que también ayuda a su desarrollo y crecimiento del su aprendizaje, logrando así que se involucre y se parte de la empresa.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIÓN

En la mayoría de los documentos analizados, se encuentra una relación positiva entre la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, varios documentos no toman el nombre de comunicación organizacional interna como variable, sino toman el nombre de comunicación interna o comunicación institucional, pero en la redacción de resultados y conclusiones indican y tienen el propósito de resaltar la importancia de que los empleados deban estar informados sobre los cambios, nuevos proyectos y sobre lo que no conocen de la empresa. Estudios también muestran beneficios de desarrollar la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional como, por ejemplo, productividad, identificación con la empresa, información valorada, entre otras. Además, estudios muestran otros factores o variables que afectan al compromiso organizacional, como, por ejemplo, entrenamiento, adecuación al trabajo, desarrollo, satisfacción laboral entre otros, pero no son objeto de estudio. La comunicación interna al influir en el compromiso organizacional ayuda a la empresa a lograr una mayor competitividad, por el mejor desempeño de los empleados, habiendo más variables afectadas positivamente que no son objeto de estudio ni mencionadas en los estudios incluidos.

Las limitaciones de la presente investigación fueron encontrar documentos que tenían un diferente enfoque a lo que buscaba en mi relación de variables, además de encontrar muy buena cantidad de documentos en idiomas que no son de mi dominio, asimismo encontrar documentos realizados en el Perú, pero investigaciones de pregrado, y no está permitido incluir mucha cantidad de dichos documentos.

Recomiendo a posteriores realizaciones de revisión sistemática tomar la mayor cantidad de documentos realizados en el extranjero, ya que la información peruana es muy limitada y la mayoría de estudios son de pregrado, así mismo recomiendo, desarrollar una base de datos ordenada y detallada, para que facilite la selección de documentos aptos.

REFERENCIAS

- Adela de Castro. (2016). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Madrid: Editorial Verbum, S. L. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1PRDDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=la+comunicaci%C3%B3n+libro&ots=ZC19pm9MNd&sig=Kj8fIWXS1og51E2kuLmZ2NXqdIE#v=onepage&q=la%20comunicaci%C3%B3n%20libro&f=false>
- Aguilera, R. (Noviembre/Diciembre de 2014). ¿Revisión sistemática, revisión narrativa o metaanálisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 21(6), 359-360. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1134-80462014000600010&script=sci_arttext&tlng=pt
- Akpinar, A. T., Torun, E., Okur, M. E., & Akpinar, O. (2013). The Effect of Organizational Communication and Job Satisfaction on Organizational Commitment in Small Businesses. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 3(04), 27-32. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/270271515_The_Effect_of_Organizational_Communication_and_Job_Satisfaction_on_Organizational_Commitment_in_Small_Businesses_Kucuk_Olcekli_Isletmelerde_organizational_iletisim_ve_is_tatmininin_organizational_bagliliga_etkisi
- Aljure, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación: Método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Barcelona: Oberta UOC Publishing SL. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=K5HLDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=plan+estrat%C3%A9gico+de+comunicaci%C3%B3n&ots=267rLXEKBA&sig=5VxDHSE_4XiuPFqwcJLM51iPhvY#v=onepage&q&f=false
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

- Codina, L. (Junio de 2010). Anatomía de Google Books: un proyecto de biblioteca digital en la encrucijada. *bid*(24). Recuperado el 30 de Abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/45085510_Anatomia_de_Google_Books_un_proyecto_de_biblioteca_digital_en_la_encrucijada
- Duperet, E., Pérez, D. G., Cedeño, M. Y., Ramírez, A., & Montoya, L. A. (2015). Importancia de los repositorios para preservar y recuperar la información. *MEDISAN*, 19(10), 1283 - 1290. Recuperado el 24 de Abril de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v19n10/san141910.pdf>
- Fachinelli, Rech, Giacomelo, Brandt, & Manozzo. (2013). Información, comunicación y comprometimiento: un desafío para el involucramiento del público interno. *PESQUISA*, 181-193. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de <http://www.periodicos.usp.br/organicom/article/view/139202/134544>
- Ferrán, M. (2015). Producción científica en español en humanidades y ciencias sociales. Algunas propuestas desde Dialnet. *El profesional de la información*, 24(5), 509-515. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/2015/sep/01.pdf>
- Gavilánez, R. E. (2017). *La comunicación interna y su relación con el compromiso afectivo: una aproximación teórica*. UEES Posgrado. Guayaquil: UEES Posgrado. Recuperado el 11 de Mayo de 2020, de http://201.159.223.2/bitstream/123456789/3046/1/Gavilanez_Flores-Raquel_Elizabeth_MDTH_P_2015_2017_291217R.pdf
- Giménez, G. (Septiembre de 2011). Comunicación, cultura e identidad. Reflexiones epistemológicas. *Cultura representaciones sociales*, 6(11), 109-132. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-81102011000200005
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicancia, según Meller y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Universidad de Piura, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

- EMPRESARIALES, Piura. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- López, H. P. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Casa Grande, Ecología Humana. Guayaquil: Universidad Casa Grande. Facultad Ecología Humana. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/1054>
- Marlow, M. (Mayo-Junio de 2005). Necesidades de las bibliotecas desde el punto de vista de un proveedor de información: ProQuest. *El profesional de la información*, 14(3), 225-227. Recuperado el 3 de Mayo de 2020, de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/mayo/9.pdf>
- Oluwatoyin, Kolawole, & Francisca. (2017). Communication Satisfaction and. *Agriculturae Conspectus Scientificus*, (403-408). Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de <https://hrcak.srce.hr/193538>
- Packer, A. L., Cop, N., Luccisano, A., Ramalho, A., & Spinak, E. (2014). *SciELO: 15 Años de Acceso Abierto: un estudio analítico sobre Acceso Abierto y comunicación científica*. Sao Paulo: UNESCO. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ehspDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA125&dq=scielo&ots=JG_nljuOZ-&sig=Prngxb7FPyfa3jtb45jw5b4w_Fc&redir_esc=y#v=onepage&q=scielo&f=false
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2014). *Nuevas tendencias de comunicación estratégica* (Tercera ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/CONTENIDOS/201411/20/00106524192330____2_.pdf
- Rivero, A. (2018). *Avances del repositorio nacional digital ALICIA: recolección del repositorio nacional digital ALICIA a las instituciones*. Lima: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Concytec. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/85>

- Ruiz de Alba, J. L. (Junio de 2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.*(1), 67-86. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de <https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/download/3d2fe2a8e32cb81bbd333d7de6da0c3a4072fa33082519f0044fe5184cedac7c/433000/Ruizalba.%20compromiso%20y%20MI.%20Rev%20estudios%20empresariales.%202013.pdf>
- Silva, H. (2017). *La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017*. Universidad César Vallejo. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15898/Silva_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silveira, Luciene, & Matte. (2020). A COMUNICAÇÃO INTERNA EM UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SUA INFLUÊNCIA NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL| INTERNAL COMMUNICATION IN A HEALTHCARE PROVIDER AND ITS INFLUENCE ON ORGANIZATIONAL ENGAGEMENT. *Revista Brasileira de Gestão e Inovação – Brazilian Journal of Management & Innovation*, 64-82. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de <http://ucs.br/etc/revistas/index.php/RBGI/article/view/7196/pdf>
- Tello. (2017). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL NACIONAL MARIA AUXILIADORA, LIMA -2017*. Universidad César Vallejo. Lima: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo. Recuperado el 19 de Mayo de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17470/Tello_HG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, G. L. (2017). *La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional Maria Auxiliadora, Lima -2017*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Ciencias empresariales, Lima. Recuperado el 28 de Abril de 2020, de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_bd237f260296575cacb84d2ac2e931d1

Torres, D., Ruiz, R., & Delgado, E. (Septiembre-Octubre de 2009). Google Scholar como herramienta para la evaluación científica. *El profesional de la información*, 18(5), 501-510. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de http://eprints.rclis.org/13902/1/Torres-Salinas%2C_Ruiz-Perez%2C_Delgado-Lopez-Cozar-Google_scholar_como_herramienta_para_la_evaluacion_cientifica.pdf

Turtinen, R. (2015). *Change Communication Impact to the Commitment of the*. Haaga-Helia University of Applied Sciences . Helsinki: HAAGA-HELIA. Recuperado el 18 de Mayo de 2020, de https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90009/Turtinen_Riitu_Thesis_IBMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y