REVISTA INVECOM
ISSN en línea: 2739-0063

Comunicación interna y gestión administrativa como bases del compromiso organizacional en empresas de saneamiento

Internal Communication and Administrative Management as Foundations of Organizational Commitment in Sanitation Companies

Recibido: 07/09/2026 - **Aceptado:** 02/11/2026

Kelly Dafve Nuñez Rojas
https://orcid.org/0000-0001-6378-0110
Kedaf03@gmail.com
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Edy Fernando Queque Luque
https://orcid.org/0000-0002-2643-5913
c25922@utp.edu.pe
Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú

Alex Rodrigo Quispe Choque
https://orcid.org/0000-0002-9771-1946
arquispec@epg.unap.edu.pe
Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú

Luciano Sarcco Usto
https://orcid.org/0000-0001-5003-5795
lsarcco@une.edu.pe
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú

Cómo citar este artículo:
Nuñez, K., Queque, E., Quispe, A., & Sarcco, L. (2026). Comunicación interna y gestión administrativa como bases del compromiso organizacional en empresas de saneamiento. *Revista InveCom*, *6*(Núm. Especial 3), 1-9. https://doi.org/10.5281/zenodo.24225972

Resumen

El estudio tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa, comunicación interna y el compromiso organizacional en la Empresa Prestadora de Servicio. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, aplicada; el levantamiento de información de los colaboradores fue a través de una encuesta y los cuestionarios; la población la conformó 350 trabajadores y la muestra por 113; se practicó el alfa de Cronbach para la confiabilidad obteniéndose los coeficientes 0.948 para gestión administrativa, 0.974 para comunicación interna y 0.878 para compromiso organizacional, valores de alta confiabilidad. Los resultados fueron que la gestión administrativa y compromiso organizacional tienen un Rho 0.312 siendo positivo y directo; el mismo efecto se repitió con la variable comunicación interna y compromiso organizacional, que se constata con la prueba de correlación de Spearman, con Rho = 0.287, igualmente positivo, directo y bajo, considerándose significativo. Por lo antedicho, se concluyó que hay relación significativa entre las variables de estudio y que guardan relación con el trabajo decente y el crecimiento económico (ODS-8).

Palabras clave: gestión administrativa, comunicación interna, compromiso organizacional.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management, internal communication, and organizational commitment in a service provider company. The methodology followed a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional, and applied research design. Data were collected from employees through a survey using questionnaires. The population consisted of 350 employees, from which a sample of 113 participants was selected. Cronbach's alpha was used to assess the reliability of the instruments, obtaining coefficients of 0.948 for administrative management, 0.974 for internal communication, and 0.878 for organizational commitment, indicating high reliability. The results showed that administrative management and organizational commitment had a Spearman's rho coefficient of 0.312, indicating a positive, direct, and low correlation. A similar result was found between internal communication and organizational commitment, with Spearman's rho = 0.287, also indicating a positive, direct, low, and statistically significant relationship. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship among the study variables, which are also associated with decent work and economic growth, in accordance with Sustainable Development Goal 8 (SDG 8).

Keywords: administrative management, internal communication, organizational commitment.

Introducción

La administración sanitaria enfrenta desafíos como la transformación tecnológica, la regulación gubernamental y las deficiencias en la comunicación interna, factores que afectan la calidad del servicio (Peña et al., 2022) y que, al comprometer el compromiso organizacional, deterioran la eficiencia y la rentabilidad.

En el contexto peruano, las empresas de saneamiento enfrentan dificultades para garantizar servicios de agua de calidad (Macera, 2019). SEDACHIMBOTE S.A. presenta problemas en gestión administrativa, comunicación interna y compromiso organizacional vinculados según Domínguez (2023), debido al incumplimiento del MOF y el MAPRO, inconsistencias en cuentas por cobrar, deficiencias en contratación y ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas, lo que genera insatisfacción en los colaboradores.

Los antecedentes sobre gestión administrativa muestran que una gestión más organizada se asocia con mejores resultados de desempeño y compromiso. En instituciones públicas y educativas peruanas se han reportado relaciones significativas entre la gestión, el clima laboral y el compromiso organizacional (Vergaray, 2022; Hurtado et al., 2022; Mora, 2022). Estos hallazgos sugieren que la planificación, la coordinación de recursos y el seguimiento de procesos no solo inciden en la eficiencia operativa, sino también en la disposición de los trabajadores para permanecer vinculados con la organización.

En comunicación interna, la evidencia converge en que la claridad de los mensajes, la oportunidad de la información y la interacción entre niveles jerárquicos favorecen la identificación con la organización. Estudios desarrollados en contextos peruanos reportan asociaciones positivas entre comunicación interna y compromiso (Aranda, 2023; Saldaña et al., 2023), mientras que investigaciones internacionales vinculan una comunicación interna satisfactoria con mayor bienestar y compromiso de los trabajadores (Castro-Martínez & Díaz-Morilla, 2020).

La gestión administrativa se entiende como el conjunto de procesos orientados a alcanzar objetivos institucionales mediante la organización y el uso eficiente de los recursos (Peña et al., 2022). En este estudio se adopta el enfoque clásico de las funciones administrativas, que articula planificación, organización, dirección y control como componentes complementarios del proceso de gestión. Este enfoque permite examinar no solo la estructura formal de la administración, sino también la forma en que las decisiones y el seguimiento de las actividades se relacionan con las respuestas de los trabajadores.

Respecto a sus dimensiones, la planificación traza el curso de acción institucional (Sánchez, 2017); la organización armoniza los intereses individuales y colectivos (Camarena, 2016); la dirección gestiona estratégicamente los recursos hacia propósitos sostenibles (Peralta et al., 2023); y el control asegura que las actividades se ejecuten conforme a lo planeado (Chiavenato, 2017).

La comunicación interna constituye un proceso estratégico mediante el cual circula la información necesaria para coordinar tareas, orientar conductas y sostener vínculos dentro de la organización (Oyarvide-Ramírez et al., 2017). Su análisis en este estudio considera la comunicación vertical, horizontal y descendente, además de las barreras que pueden dificultar el intercambio de información. Esta estructura permite evaluar tanto los flujos formales entre niveles jerárquicos como la interacción entre pares y los obstáculos que afectan la comprensión de los mensajes.

El compromiso organizacional expresa el vínculo psicológico que une al trabajador con la organización y condiciona su disposición a identificarse con sus objetivos, permanecer en ella y asumir obligaciones hacia la institución. En esta investigación se adopta el modelo tridimensional de Meyer & Allen (1991), porque permite distinguir tres componentes que pueden comportarse de manera diferente frente a la gestión y la comunicación internas.

El compromiso afectivo se refiere al apego emocional y a la identificación con la organización; el compromiso de continuidad refleja la permanencia asociada a los costos percibidos de abandonarla; y el compromiso normativo alude al sentido de obligación de continuar en ella (Meyer & Allen, 1991). Esta diferenciación resulta relevante para interpretar los resultados, pues una práctica administrativa o comunicacional puede fortalecer el vínculo emocional o la intención de permanencia sin producir necesariamente el mismo efecto sobre la obligación moral.

Sin embargo, aún persiste una comprensión limitada de cómo estas variables interactúan en contextos sectoriales distintos, con escasez de estudios comparativos y longitudinales que orienten estrategias integrales. La importancia del presente estudio radica en que aporta evidencia empírica sobre la relación entre gestión administrativa, comunicación interna y compromiso organizacional en una empresa de saneamiento, ofreciendo instrumentos validados y replicables que contribuyen a mejorar la eficiencia organizacional y la calidad del servicio a los usuarios de Chimbote.

El estudio articula tres constructos. La gestión administrativa se examina mediante planificación, organización, dirección y control; la comunicación interna, mediante comunicación vertical, horizontal, descendente y barreras de comunicación; por último, el compromiso organizacional se analiza mediante los componentes afectivo, de continuidad y normativo. Esta última estructura corresponde al modelo tridimensional de Meyer & Allen (1991), mientras que los instrumentos empleados para comunicación interna y compromiso organizacional se sustentan en Villalobos (2018) y Montoya (2014), respectivamente.

Este estudio plantea al siguiente problema general: ¿qué relación tienen la gestión administrativa y la comunicación interna con el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A? Los problemas específicos son los siguientes: ¿qué relación existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional?, ¿qué relación existe entre la comunicación interna y el compromiso organizacional?, ¿qué relación existe entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y el compromiso organizacional?, y ¿qué relación existe entre las dimensiones de la comunicación interna y el compromiso organizacional? El objetivo general fue determinar la relación de la gestión administrativa y la comunicación interna con el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A.

Metodología

El estudio fue de naturaleza aplicada y enfoque cuantitativo (Castro et al., 2023; Delgado et al., 2018), con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal (Kerlinger & Lee, 2002). Se empleó estadística descriptiva e inferencial y el procesamiento se realizó con SPSS 26.0. Las tres variables fueron operacionalizadas en escala ordinal tipo Likert de cinco niveles, según las definiciones de Peña et al., (2022), Oyarvide-Ramírez et al., (2017) y Placeres-Salinas et al., (2022) desarrolladas en la revisión literaria.

Para transparentar el cálculo muestral, con una población finita de 350 trabajadores y una muestra de 113 participantes, el margen de error implícito es aproximadamente 7,6% con 95% de confianza, asumiendo máxima variabilidad (p=q=0,50). Se mantuvo el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Z_{α}: Nivel de confianza: 95%
Z_{β}: Potencia de la prueba: 95%
N: Población: 350

Figura 1
Fórmula para transparentar el cálculo muestral

$$n_0 = \left(\frac{Z_\alpha + Z_\beta\sqrt{1-r}}{r}\right)^2 + 2$$

$$n_0 = \left(\frac{1.96 + 1.96\sqrt{1-0.282}}{0.282}\right)^2 + 2 = 166.85 \approx 167$$

$$n = \left(\frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}\right)$$

$$n = \left(\frac{167}{1 + \frac{167}{350}}\right) = 113.05$$

Fuente: elaboración propia.

Los criterios de inclusión comprendieron a todos los trabajadores con vínculo laboral activo en SEDACHIMBOTE S.A. durante el período de evaluación 2023, sin distinción de área o régimen de contratación. Se excluyó al personal con menos de tres meses de antigüedad, a quienes se encontraban en licencia durante la aplicación del instrumento, y a clientes, proveedores y público en general.

Para la gestión administrativa se consideró un cuestionario organizado en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, conforme al marco utilizado por Vásquez (2019). Las respuestas se registraron en una escala Likert de cinco alternativas y se integraron en puntuaciones ordinales para el análisis descriptivo y correlacional.

La correlación de Spearman se utilizó debido al nivel ordinal de las puntuaciones y a la evaluación previa de los supuestos de distribución. El análisis se efectuó con un nivel de significación de 0.05; por ello, se consideraron estadísticamente significativas las asociaciones con $p < 0.05$.

En el plano ético, la participación fue voluntaria y la información se trató de forma confidencial y anónima. La investigación contó con autorización de la empresa y se aplicó consentimiento informado a los participantes, preservando la información exclusivamente para fines académicos y de investigación.

La técnica fue la encuesta y se utilizaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos (Hurtado, 2000; Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Para la comunicación interna se empleó el cuestionario de Villalobos (2018), compuesto por 23 ítems distribuidos en cuatro dimensiones y una escala Likert de cinco alternativas. Para el compromiso organizacional se utilizó el instrumento validado por Montoya (2014), con 24 ítems organizados en tres dimensiones y la misma escala de respuesta.

La validez de contenido se estableció mediante juicio de cinco expertos. La confiabilidad se evaluó en una prueba piloto con 25 trabajadores mediante alfa de Cronbach, obteniéndose coeficientes de 0.948 para gestión administrativa, 0.974 para comunicación interna y 0.878 para compromiso organizacional. Estos valores evidencian una consistencia interna alta de los instrumentos en la muestra piloto.

Resultados y discusión

Tabla 1

Gestión administrativa según percepción de los colaboradores de SEDACHIMBOTE, 2023

Gestión administrativa	N	%
Bajo	1	0.9
Medio	20	17,7
Alto	92	81,4
Total	113	100,0

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 1 muestra que 81.4% de los colaboradores ubicó la gestión administrativa en un nivel alto, 17.7% en nivel medio y solo 0.9% en nivel bajo. Esta concentración en la categoría alta indica una valoración favorable de los procesos de planificación, organización, dirección y control. El resultado es coherente con la evidencia de Mora (2022) y Vergaray et al., (2021), quienes señalan que una gestión administrativa estructurada favorece el desempeño y un clima de trabajo más estable. No obstante, el 18.6% que no se ubica en el nivel alto evidencia un margen de mejora en la consistencia con que estos procesos son percibidos por todos los trabajadores.

Tabla 2

Niveles de comunicación interna en los colaboradores de SEDACHIMBOTE, 2023

Comunicación interna	N	%
Bajo	2	1.8
Medio	12	10.6
Alto	99	87.6
Total	113	100

Fuente: elaboración propia.

En la Tabla 2, 87.6% de los participantes calificó la comunicación interna en nivel alto, 10.6% en nivel medio y 1.8% en nivel bajo. El predominio del nivel alto sugiere que los canales de comunicación son funcionales para la mayoría de los colaboradores; sin embargo, la presencia de respuestas medias y bajas indica que la circulación de información no es homogénea en toda la organización. Este patrón coincide con Saldaña et al., (2023), quienes encontraron que una comunicación interna más satisfactoria se asocia con mejores vínculos y mayor compromiso organizacional.

Tabla 3

Niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de SEDACHIMBOTE, 2023

Compromiso organizacional	N	%
Bajo	2	1.7
Medio	55	48.7
Alto	56	49.6
Total	113	100

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 3 evidencia una distribución más equilibrada del compromiso organizacional: 49.6% se ubicó en nivel alto, 48.7% en nivel medio y 1.7% en nivel bajo. A diferencia de la gestión administrativa y la comunicación interna, que concentran más de cuatro quintas partes de las respuestas en la categoría alta, el compromiso no alcanza el mismo nivel de consolidación. Esto sugiere que una valoración favorable de los procesos y de la comunicación no se traduce de manera automática en un compromiso elevado para todos los trabajadores, por lo que resulta necesario examinar las asociaciones entre variables y sus dimensiones.

Tabla 4

Relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A.

Compromiso organizacional	Gestión administrativa						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0.0	2	10.0	0	0.0	2	1.8
Medio	1	100.0	11	55.0	43	46.7	55	48.7
Alto	0	0.0	7	35.0	49	53.3	56	49.5
Total	1	100.0	20	100.0	92	100.0	113	100.0

Nota: medida de correlación de Spearman Rho = 0.312, p<0.05. *Fuente: elaboración propia.*

La Tabla 4 confirma una relación positiva y estadísticamente significativa entre gestión administrativa y compromiso organizacional (rho = 0.312; p < 0.05). Entre quienes perciben una gestión alta, 53.3% presenta compromiso alto, mientras que en el nivel medio de gestión esta proporción desciende a 35.0%. El coeficiente indica una asociación de magnitud baja, por lo que la gestión administrativa contribuye al compromiso, pero no lo explica por sí sola. El resultado coincide con Vergaray (2022) y Huiza (2020), que reportaron asociaciones significativas entre ambas variables en organizaciones públicas.

Tabla 5

Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A.

Compromiso organizacional	Comunicación interna						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0.0	2	16.7	0	0.0	2	1.8
Medio	1	50.0	8	66.7	46	46.5	55	48.7
Alto	1	50.0	2	16.7	53	53.5	56	49.5
Total	2	100.0	12	100.0	99	100.0	113	100

Nota: medida de correlación de Spearman Rho = 0.287, p<0.05. *Fuente: elaboración propia.*

La planificación se relacionó significativamente con el compromiso afectivo (rho = 0.214; p = 0.023), pero no con el compromiso de continuidad (rho = 0.160; p = 0.089) ni con el normativo (rho = 0.056; p = 0.555). Organización, dirección y control se asociaron con el compromiso afectivo y de continuidad; ninguna dimensión de gestión administrativa mostró relación significativa con el compromiso normativo. El control presentó el mayor coeficiente con el compromiso afectivo (rho = 0.321; p = 0.001).

La Tabla 5 muestra una relación positiva y significativa entre comunicación interna y compromiso organizacional (rho = 0.287; p < 0.05). En el grupo que calificó la comunicación como alta, 53.5% presentó compromiso alto y 46.5% compromiso medio. Aunque la intensidad de la relación es baja, el sentido positivo indica que mejores condiciones de comunicación tienden a coexistir con mayor compromiso. Este hallazgo es consistente con Aranda (2023) y Saldaña et al., (2023), quienes destacan que la calidad de los flujos comunicacionales fortalece la identificación y permanencia en la organización.

Tabla 6

Prueba de correlación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A.

Dimensiones de gestión	Dimensiones de compromiso	Medida de correlación	Significación estadística	Criterio
Planificación	Compromiso afectivo	0.214	0.023	p<0.05
	Compromiso de continuidad	0.160	0.089	N.S.
	Compromiso normativo	0.056	0.555	N.S.
Organización	Compromiso afectivo	0.258	0.006	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0.227	0.016	p<0.05
	Compromiso normativo	0.145	0.125	N.S.
Dirección	Compromiso afectivo	0.265	0.005	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0.294	0.002	p<0.01
	Compromiso normativo	0.114	0.231	N.S.
Control	Compromiso afectivo	0.321	0.001	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0. 270	0.004	p<0.01
	Compromiso normativo	0.136	0.151	N.S.

Nota: N.S. = no presenta significancia. *Fuente: elaboración propia.*

La Tabla 6 permite precisar el patrón dimensional. Planificación, organización, dirección y control presentaron asociaciones significativas con el compromiso afectivo; organización, dirección y control también se relacionaron con el compromiso de continuidad. El control alcanzó la correlación más alta con el compromiso afectivo (rho = 0.321; p = 0.001), seguido de la dirección con el compromiso de continuidad (rho = 0.294; p =

0.002). Ninguna dimensión mostró relación significativa con el compromiso normativo. Esto indica que los procesos administrativos se vinculan principalmente con el apego emocional y con la decisión de permanencia, pero no necesariamente con el sentido de obligación moral hacia la organización.

Tabla 7

Prueba de correlación entre las dimensiones de la comunicación interna (vertical, horizontal, descendente y barreras de comunicación) y el compromiso organizacional en la empresa prestadora de servicio SEDACHIMBOTE S.A.

Dimensiones de C.I.	Dimensiones de compromiso	Medida de correlación	Significación estadística	Criterio
Vertical	Compromiso afectivo	0.322	0.001	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0.343	0.000	p<0.01
	Compromiso normativo	0.196	0.037	p<0.05
Horizontal	Compromiso afectivo	0.217	0.021	p<0.05
	Compromiso de continuidad	0.196	0.037	p<0.05
	Compromiso normativo	0.095	0.316	N.S
Descendente	Compromiso afectivo	0.275	0.003	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0.223	0.018	p<0.05
	Compromiso normativo	0.120	0.207	N.S
Barreras de comunicación	Compromiso afectivo	0.270	0.004	p<0.01
	Compromiso de continuidad	0.218	0.020	p<0.05
	Compromiso normativo	0.080	0.400	N.S

Nota: C.I. = comunicación interna. *Fuente: elaboración propia.*

La Tabla 7 evidencia que la comunicación vertical es la única dimensión relacionada significativamente con las tres formas de compromiso: afectivo (rho = 0.322; p = 0.001), de continuidad (rho = 0.343; p < 0.001) y normativo (rho = 0.196; p = 0.037). La comunicación horizontal, la descendente y las barreras de comunicación se asociaron con los compromisos afectivo y de continuidad, pero no con el normativo. La mayor correlación observada fue entre comunicación vertical y compromiso de continuidad, lo que sugiere que la calidad del intercambio entre niveles jerárquicos puede ser especialmente relevante para la decisión de permanecer en la organización.

En conjunto, los resultados muestran una brecha entre la valoración de los procesos organizacionales y el compromiso alcanzado. Aunque 81.4% de los trabajadores percibió una gestión administrativa alta y 87.6% una comunicación interna alta, solo 49.6% presentó compromiso organizacional alto. Esta diferencia ayuda a interpretar los coeficientes globales: ambas relaciones fueron significativas, pero de magnitud baja (rho = 0.312 para gestión administrativa y rho = 0.287 para comunicación interna). Por tanto, una valoración favorable de la gestión y de la comunicación se asocia con mayor compromiso, pero no basta para explicar por sí sola la intensidad del vínculo del trabajador con la organización. El patrón coincide con estudios que describen el compromiso como un fenómeno influido por varias condiciones laborales y organizacionales (Cáceres-Lozano et al., 2023; Pedraza, 2020).

El análisis dimensional aporta una interpretación más específica. Dentro de la gestión administrativa, el control mostró la asociación más alta con el compromiso afectivo (rho = 0.321; p = 0.001), mientras que la dirección alcanzó su mayor relación con el compromiso de continuidad (rho = 0.294; p = 0.002). En la comunicación interna, la comunicación vertical fue la única dimensión asociada significativamente con los tres componentes del compromiso y alcanzó el coeficiente más alto con el compromiso de continuidad (rho = 0.343; p < 0.001). Estos resultados sugieren que el seguimiento de los procesos y el intercambio de información entre niveles jerárquicos constituyen ámbitos especialmente vinculados con la identificación y permanencia de los trabajadores. Sin embargo, el diseño transversal y correlacional impide establecer causalidad y los hallazgos se limitan al contexto de la empresa estudiada.

Conclusiones

Se confirmó una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional (rho = 0.312; p < 0.05), así como entre la comunicación interna y el compromiso organizacional (rho = 0.287; p < 0.05). La magnitud baja de ambos coeficientes indica que estas variables se relacionan con el compromiso, pero su influencia es limitada y debe interpretarse junto con otros factores personales y laborales no incluidos en el modelo.

La gestión administrativa alcanzó un nivel alto en 81.4% de los colaboradores y la comunicación interna en 87.6%; en contraste, el compromiso organizacional fue alto en 49.6% y medio en 48.7%. La diferencia muestra que una percepción favorable de los procesos internos no se traduce de forma automática ni homogénea en un compromiso elevado.

En el análisis dimensional, el control presentó la mayor asociación de la gestión administrativa con el compromiso afectivo (rho = 0.321; p = 0.001), mientras que la comunicación vertical fue la dimensión con mayor alcance dentro de la comunicación interna, al relacionarse significativamente con los compromisos afectivo, de continuidad y normativo; su coeficiente más alto correspondió al compromiso de continuidad (rho = 0.343; p < 0.001).

En términos aplicados, los hallazgos orientan a fortalecer los mecanismos de seguimiento de la gestión y la comunicación entre niveles jerárquicos. Estas acciones deben plantearse como estrategias de mejora y no como relaciones causales demostradas, debido al diseño no experimental y transversal. Además, los resultados corresponden a una sola empresa de saneamiento, por lo que su generalización requiere estudios posteriores en otras organizaciones y con diseños longitudinales.

Contribución de autoría

Kelly Dafve Nuñez Rojas, Edy Fernando Queque Luque, Alex Rodrigo Quispe Choque y Luciano Sarcco Usto participaron en la conceptualización, metodología, investigación, análisis formal, interpretación de resultados, redacción del borrador, revisión y edición del manuscrito. Todos los autores revisaron y aprobaron la versión final y asumen responsabilidad por su contenido.

Referencias

Aranda, L. (2023). *Comunicación interna y compromiso en el personal de un centro integral y desarrollo infantil del distrito de Nuevo Chimbote, 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129746/Aranda_SLT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cáceres-Lozano, L., Acevedo-Cárdenas, J., Barrios-Martínez, V., Romero-Salinas, L., Pérez-Peña, A., & Contreras-Pacheco, F. (2023). Bienestar laboral y su correlación con el compromiso organizacional. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, *10*(1), 94–111. https://doi.org/10.24267/23897325.742

Camarena, J. (2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. *Oikos Polis, 1*(1), 135–174. https://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502016000100005

Castro, J., Gómez, L., & Camargo E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, *27*(75), 54. https://doi.org/10.14483/22487638.19171

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de La Información*, *29*(3), 1–13. https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (10.ª ed.)*. McGraw-Hill https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104

Delgado, A., Vargas, E., Rodríguez, F., & Montes, J. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: Determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-Minister*, *32*, 5–28. https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1

Domínguez, L. (2023). *Informe de rendición de cuentas de titulares por cese en el cargo*. SEDACHIMBOTE S.A. https://www.sedachimbote.com.pe/rendicion-de-cuentas-de-titulares/

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Huiza, G. (2020). *Gestión administrativa y compromiso organizacional en trabajadores del Centro de Salud Mariscal Castilla del Rímac* [Tesis de Maestria, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54692

Hurtado, J. (2000). *Metodología de investigación Holística*. In *Fundación Sypal*. https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf

Hurtado, O., Auris, A., & Rubio, R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022.República de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(5), 3692–3709. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3349

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). Investigacion del comportamiento. Cuarta edición. McGRAW-HILL. https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf

Macera, D. (2019, 6 de julio). EPS: ¿Son rentables las empresas prestadoras de servicios de saneamiento? *El Comercio Perú*. https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, *1*(1), 61–89. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. *Repositorio Académico UPC*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494

Mora, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(4), 665–681. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2613

Oyarvide-Ramírez, H., Reyes-Sarria, E., & Montaño-Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, *3*(4), 296-309. https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687

Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y el Desarrollo Educativo*, *10*(20). https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595

Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. RECIMUNDO, 6(Supl. 1), 120–131. https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, *47*(1), 634–645. https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904

Placeres-Salinas, S., Araiza-Vázquez, M., & Torres-Mansur, S. (2022). El compromiso organizacional un factor clave para la innovación en las Organizaciones. *Vinculatégica EFAN*, *8*(2), 153–164. https://doi.org/10.29105/vtga8.2-341

Saldaña, E., Horna, R., & 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://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542

Sánchez, Á. (2017). Planificación para el desarrollo con enfoque prospectivo en Bolivia, Ecuador, Guatemala y Perú. *Pensamiento Crítico*, *22*(2), 73–96. https://doi.org/10.15381/pc.v22i2.14331

Vásquez, L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2615/Lizardo_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vergaray, D. (2022). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los servidores públicos de la Municipalidad de San Isidro, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88162/Vergaray_GDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vergaray, J., García, C., Gutierrez, W., León, F., & León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Qualitas Revista Científica*, *22*(22), 46–58. https://doi.org/10.55867/qual22.04

Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío-México. *UPGTO Management Review, 3*(2), 1-7. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559163