



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una
empresa farmacéutica, Trujillo 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Ortiz Armas, Julio Yvan (orcid.org/0000-0002-6876-7350)

ASESORES:

Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto (orcid.org/0000-0002-8323-3971)

Dra. Quispe Lopez Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo tiene como finalidad aportar conocimiento que permita cambiar y mejorar a las empresas y hacer una historia positiva de nuestro país.

Agradecimiento

Agradezco a todos los profesores, por sus orientaciones y exigencias, que gracias a estas, puedo aplicar todo lo aprendido; y, un agradecimiento en especial para docente guía de este curso, por la dedicación brindada que nos permite concluir con un buen trabajo y conocimiento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023", cuyo autor es ORTIZ ARMAS JULIO YVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DANIEL PEREZ JORGE AUGUSTO DNI: 17812586 ORCID: 0000-0002-8323-3971	Firmado electrónicamente por: JDANIELP el 21-07- 2023 20:27:25
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 21- 07-2023 20:33:10

Código documento Trilce: TRI - 0593027



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ORTIZ ARMAS JULIO YVAN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ORTIZ ARMAS JULIO YVAN DNI: 18092957 ORCID: 0000-0002-6876-7350	Firmado electrónicamente por: JORTIZA17 el 01-08- 2023 23:20:34

Código documento Trilce: INV - 1254282

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Lista de juicio de expertos.....	14
Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos	14
Tabla 3. Nivel de comunicación interna	16
Tabla 4. Niveles de comunicación interna por dimensiones	16
Tabla 5. Nivel de compromiso laboral.....	17
Tabla 6. Niveles de compromiso laboral por dimensiones.....	17
Tabla 7. Correlación entre dimensiones comunicación interna y compromiso laboral	18
Tabla 8. Correlación entre comunicación interna y compromiso laboral.....	19

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño metodológico	11
--------------------------------------------	----

Resumen

Esta investigación tuvo como principal objetivo establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023, por lo que metodológicamente se procedió a ejecutar un estudio de tipo aplicado, diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, tomando en cuenta al total de residentes de una empresa farmacéutica que viven en la provincia de Trujillo, a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados por juicio de expertos y confiables mediante Alfa de Cronbach. En análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva e inferencial, utilizando la Rho de Spearman para contrastar hipótesis. Los resultados muestran un nivel de comunicación interna alto de acuerdo al 70,6%. Asimismo, el nivel de compromiso laboral fue alto según el 73,5% de residentes. En conclusión, se comprueba la existencia de una relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de esta empresa, lo que indica una correlación positiva considerable de ,741, es decir, que, al mejorar la comunicación interna en la organización, mayor es el compromiso del colaborador. Siendo recomendable fomentar un ambiente laboral positivo, donde se anime la participación, la autonomía y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

Palabras clave: Comunicación interna, compromiso organizacional, industria farmacéutica

Abstract

The main objective of this research was to establish the relationship between internal communication and work commitment in the residents of a pharmaceutical company, Trujillo 2023, so methodologically we proceeded to execute an applied study, non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach and correlational level, taking into account all residents of a pharmaceutical company living in the province of Trujillo, to whom we applied two questionnaires validated by expert judgement and reliable by Cronbach's Alpha. Data analysis was carried out with descriptive and inferential statistics, using Spearman's Rho to test hypotheses. The results show a high level of internal communication according to 70.6%. Likewise, the level of work commitment was high according to 73.5% of residents. In conclusion, there is a significant relationship between internal communication and work commitment in the residents of this company, which indicates a considerable positive correlation of .741, in other words, the better the internal communication in the organization, the greater the commitment of the collaborator. It is advisable to foster a positive work environment, where participation, autonomy and the sense of belonging of the collaborators are encouraged.

Keywords: Internal communication, organizational commitment, pharmaceutical industry

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es una parte integral de las empresas de hoy para promover la alineación en torno a la estrategia y el propósito de la organización. Cuando los empleados están bien informados y comprometidos, la probabilidad de que la empresa logre sus objetivos y obtenga mejores resultados, tanto en términos financieros como de posicionamiento de marca, aumenta exponencialmente. Además, la comunicación interna efectiva ayuda a mantener al personal comprometido y productivo en los procesos de cambio, lo que aumenta la probabilidad de éxito.

Actualmente, comunicación interna en las empresas, es muy importante, ya que da paso a una excelente comprensión, entendimiento y coordinación entre las diferentes áreas de una empresa, originando lazos de entendimiento entre los colaboradores (Pezo y Tuesta, 2020).

Según la perspectiva de autores que han abordado este tema en otros contextos, la comunicación interna tiene mucho impacto favorable en el compromiso laboral de los empleados (Guzmán, 2019). Asimismo, vemos a través de este tipo de evidencias, que el compromiso laboral es indispensable e importante en los colaboradores de las empresas; ya que se evidencia que un colaborador comprometido con la empresa, produce mucho más (Zambrano, 2021). La comunicación interna, contribuye de manera favorable en la motivación de los trabajadores, en realizar sus funciones de la manera más profesional y beneficiosa para los objetivos de la empresa (Huaraya y Barroga, 2018).

Ante ello, el alto nivel de compromiso laboral trae como consecuencia que los colaboradores se involucren mucho más, no sólo en cuestión de sus labores, sino, además en las metas trazadas por las compañías y también en los valores de la misma (Sandoval, 2018).

Un estudio hecho en Paraguay, evidenció que los niveles notables de compromiso laboral, reducen también la intención de rotación de empleo, por parte de los colaboradores de las empresas (Romero y Palacini, 2020). Los rangos elevados de compromiso laboral también demuestran el sentido de pertenencia del empleado de la compañía, permitiendo además impulsar la comunicación interna de la compañía (Vicuña, 2020).

En diversas compañías nacionales, un nivel óptimo de comunicación interna permite una mayor identificación entre los colaboradores y la empresa, mejorando del mismo modo el compromiso laboral (Palma, 2018). Asimismo, se evidencia que un alto nivel de compromiso laboral de parte de los colaboradores (work engagement) origina alta satisfacción laboral, demostrando que ambas están muy relacionadas y que son decisivas para un desarrollo relevante de las labores o un resultado en contra de la empresa (Juyumaya, 2018).

Al respecto, la empresa que se ha considerado en este estudio es de alcance internacional, la cual, se desarrolla dentro del rubro de la industria farmacéutica; cuenta con un equipo de 248 personas, de los cuales 34 son residentes en la ciudad Trujillo. En esta zona laboral han ocurrido temas de desinformación en cuanto a estrategias de desarrollo de los productos, como también, desactualización en las políticas comerciales, desinformación de funciones de los colaboradores y los bajos resultados de cada uno de los colaboradores de la ciudad de Trujillo.

Se atribuye que las causas de esta investigación se base a una inadecuada comunicación interna, que podría deberse a que la empresa tiene solo sus oficinas en la ciudad de Lima; existiendo una distancia relevante entre las personas que manejan la empresa y los colaboradores de la ciudad de Trujillo; a ello se sumó la pandemia que trajo el teletrabajo y el distanciamiento social, lo cual, dimensionó más el problema. Sin embargo, aún no se han hallado los factores precisos que ocasionaron esta comunicación interna realmente baja, de igual modo sucede con el compromiso laboral, por lo que podría existir una asociación entre las variables.

En ese sentido, el no abordar este tema podría traer una gran consecuencia a la empresa a nivel de resultados, impidiendo cumplir con los objetivos del equipo, y por ende una mala productividad, pérdida de participación en el mercado, afectando al logro de objetivos, intuyendo que la mala comunicación interna, trae como consecuencia un bajo compromiso.

Ante ello, el planteamiento del problema general fue ¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de comunicación interna en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023?, ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de la empresa farmacéutica, Trujillo 2023? ¿Cuál es la relación de las dimensiones de la variable comunicación interna (descendente, ascendente, horizontal y

transversal) y compromiso laboral en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023?

El siguiente estudio, se justifica conforme a las perspectivas teórica, social, práctica y metodológica. (Hernández y Mendoza, 2018). La primera de ellas porque permite a las empresas identificar el nivel de comunicación interna y compromiso laboral de sus trabajadores, disminuyendo las posibilidades de un ambiente laboral inadecuado. Por su relevancia social, permite que los colaboradores logren mejorar sus resultados, por consiguiente, sus ingresos económicos, y finalmente mejorar su calidad de vida. Por sus implicancias prácticas y de desarrollo, logrando resolver problemas reales dentro de las empresas; permitiendo mejorar el entorno laboral y por consiguiente ser una organización adaptable a los cambios organizacionales. Por último, se justifica por su utilidad metodológica, por el uso de técnicas de investigación, se desarrolló herramientas para procesar los datos recogidos.

De acuerdo a lo anterior, el objetivo general de esta investigación fue: Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de comunicación interna en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023. Identificar el nivel de compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023 y determinar la relación entre las dimensiones de comunicación interna (descendente, ascendente, horizontal y transversal) y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2023.

Es así que, para la presente investigación se tuvo como hipótesis: Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023, afirmación que fue contrastada con la obtención, procesamiento y análisis de los datos.

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversos trabajos previos que permitieron conocer precedentes en cuanto al resultado de estas variables en otro tipo de contextos, por lo tanto se identificaron los más relevantes y recientes dentro del ámbito internacional y nacional:

En el ámbito internacional, Castro-Martínez et al. (2022), en España, desarrollaron un artículo académico enfocado en el actual contexto de la pandemia del coronavirus enfatizando el rol de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo. Su objetivo fue estudiar el papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo en empresas y cómo ello afecta el compromiso laboral del trabajador. En ese sentido, la investigación fue de tipo descriptiva bajo un diseño no experimental. En cuanto a la población de estudio se consideraron a cinco empresas, empelando la técnica de la entrevista a sus representantes en tema de comunicación, dirección y gestión de la organización. Como resultados, se identificó que la comunicación interna es un factor relevante y con mucha importancia en la actualidad donde un 84% de los miembros de una organización utilizan diversos canales para trabajar desde casa, concluyendo que es necesario la implementación de estrategias y/o herramientas que permitan facilitar una buena comunicación interna aún mediante un trabajo remoto.

Toledano y Segarra (2021), en España, publicaron un artículo cuyo fin, fue conocer las metas, herramientas y ejes estratégicos que formulan las compañías en su intención de conseguir una adecuada comunicación interna, desarrollando un estudio no experimental de tipo cuantitativo tomando como población a 118 directivos de comunicación. Los resultados arrojaron que la mayoría de estas compañías suelen solicitar el apoyo de especialistas en los departamentos de comunicación interna así como con el respaldo de su alta dirección, donde el 85,6% cuenta con al menos un profesional encargado de estas funciones con un nivel de compromiso aceptable, concluyendo en una falta de integración en cuanto a su comunicación interna para alcanzar un mayor compromiso.

Foronda et al. (2021), en Cuba, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los profesionales de la salud durante la pandemia del COVID-19 ejecutaron un estudio descriptivo correlacional de 100 profesionales del Departamento de Maternidad y Pediatría de un hospital público. Los resultados mostraron que el desempeño laboral de los profesionales

fue alto (51%) y el desempeño de la comunicación interna fue medio (57%). En el análisis dimensional, existe una relación directa y significativa entre la degradación y el desempeño laboral, la responsabilidad y la comunicación interna. En este contexto, los niveles de comunicación interna fueron moderados, adecuados y correlacionados directa y significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de la salud peruanos participantes.

Espinel et al. (2021), en Argentina, cuyo objetivo fue determinar si el compromiso laboral puede ser un elemento protector frente al burnout en docentes, 134 profesores participaron en el estudio. Para la variable se utilizó un cuestionario estandarizado administrado personalmente, compuesto por 22 ítems diseñados en escala tipo Likert y tres escalas: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se encontró que el grado de burnout era dependiente del nivel del rasgo de compromiso ($\chi^2(4) = 11.919$; $p = .18$). Además, se obtuvo que el de comunicación interna fue medio (57 %).

Castro y Díaz (2019), en Málaga - España desarrollaron un artículo científico en el que buscó examinar las estrategias de empresas reconocidas por sus altos niveles comunicación interna con el fin de aumentar el compromiso laboral de sus trabajadores. Por ello, desarrollando un estudio de diseño no experimental y tipo descriptivo, donde emplearon el análisis documental como instrumentos de recolección, considerando como población a 50 empresas del ranking GPTW (Gran lugar para trabajar). En ese sentido, en cuanto a las variables de estudio se concluye que aquellas empresas que mantienen una buena comunicación interna generan un mayor sentido de pertenencia de sus empleados, aumentando su aceptación e integración, así como su compromiso laboral, felicidad y bienestar laboral.

Wills-Espinosa et al. (2017) en Ecuador, en su artículo presentaron la metodología y los resultados de una encuesta que investigaron sobre la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en universidades ecuatorianas. El propósito también fue encontrar la base teórica y la evidencia empírica de que las organizaciones y los supervisores deben centrar sus esfuerzos en la comunicación interna, aumentando así la percepción de apoyo recibido y logrando un mayor compromiso de los empleados con la organización. El estudio utilizó un diseño mixto secuencial y se realizó en tres fases. La primera

fase se ha completado y tiene como objetivo determinar la relación actual entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional. Visualmente se evidencia una correlación positiva/moderada, ya que la recta tiene una pendiente positiva y moderada dado que el coeficiente fue cercano a 1.

En el ámbito nacional, Díaz (2022), en San Martín - Perú, planteó como objetivo determinar en qué medida la comunicación interna se relaciona con el work engagement en trabajadores, en donde se ejecutó un diseño no experimental de tipo correlacional, empleando como instrumento la Escala del Work Engagement y la Escala de comunicación interna. Se analizó los datos de 233 colaboradores en esta localidad, donde el resultado fue un p_valor de ,00 y un coeficiente moderado de ,447. Además, a nivel descriptivo se encontró un nivel medio de comunicación interna 44,2% y un nivel medio de compromiso laboral 41,6%. Se concluyó que sí existe una relación significativa, y asimismo se tiene un nivel moderado en las variables de estudio.

Amayo y Franco (2022), en Lima – Perú, propusieron como objetivo demostrar el rol fundamental de la comunicación interna durante la crisis sanitaria y la conexión que existe con los colaboradores, se obtuvieron un total de 89 respuestas en función a la población delimitada donde se consideró a colaboradores de Lima Metropolitana entre los 25 a 45 años de edad, bajo una metodología de diseño cuantitativo y nivel descriptivo, aplicando un cuestionario para conocer su percepción en cuanto a las variables de estudio. En cuanto a los resultados se identificó que un 28% de colaboradores de este estudio se desenvolvían en empresas de producción y el 52% en empresas de servicios, donde el 75,3% de los encuestados señala que se ha mantenido una comunicación interna constante y alta durante el tiempo de confinación. Se llegó a la conclusión de que las principales acciones que generan compromiso laboral son las facilidades para trabajar desde casa y la comunicación oportuna.

Paredes et al. (2021), en Tarma – Perú, tuvieron como propósito identificar el nivel de compromiso organizacional de las instituciones colaboradoras de la región Junín. El método fue cuantitativo y pertenece al tipo básico, nivel descriptivo y diseño transaccional descriptivo. Se aplicaron métodos observacionales, así como inductivo-deductivo y analítico-sintético. El instrumento constó de 21 ítems y la muestra incluyó 210 empleados. Los resultados indicaron que el compromiso

organizacional fue moderado (51%), el compromiso afectivo fue alto (46,7%), el compromiso normativo fue moderado (56,7%) y el compromiso de continuidad fue moderado (56,7%).

Galdos (2021), en Arequipa – Perú, planteó como finalidad identificar la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna en una institución privada de educación superior, donde se empleó un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con una población de 3226 colaboradores administrativos a quienes se les aplicó dos cuestionarios altamente confiables. Bajo la prueba de correlación R de Pearson, se obtuvo un p_valor de ,000 y un coeficiente de ,528. Además, el 91,7% de los encuestados manifestó que en la institución existe un buen nivel de comunicación interna por el 56,7% de ellos manifestó mantener un compromiso laboral promedio. De esta manera se concluyó que sí existe una correlación significativa entre la comunicación interna y el engagement laboral.

Bustillos y Vasquez (2020), en el Cercado de Lima - Perú estableció como objetivo en su investigación; determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en la empresa Molitalia, por lo que se tomó en cuenta a los 35 colaboradores de la empresa cuyas funciones se enmarcan en actividades administrativas. Se empleó una encuesta, donde los resultados mostraron que el 71,4% presentan un nivel alto en cuanto al nivel de comunicación interna como de compromiso laboral. Obteniendo también un p_valor de ,000 y un coeficiente de ,860 mediante la prueba Rho de Spearman, concluyendo que sí existe una relación significativa entre ambas variables, por lo que se aceptó la hipótesis alterna.

Fernandez et al. (2019), en la ciudad de Lima – Perú, en su artículo propuso como objetivo mejorar la comunicación interna de una empresa privada desarrollando una metodología de enfoque mixto, con un método inductivo-deductivo, considerando como población a los 40 empleados de esta empresa, a quienes se les administró dos cuestionarios. Los resultados evidencian que los problemas de comunicación interna trae como consecuencia un bajo interés por parte de los empleados en la solución de problemas, bajos niveles de eficiencia, desinterés en el cumplimiento de funciones, no involucramiento en los trabajos en equipo, además de no generar aportes para mejorar el trabajo, disminuyendo también los niveles de compromiso laboral y haciendo mal uso de los elementos comunicativos.

En cuanto a los aportes teóricos de la variable comunicación interna, según Viñarás et al. (2020) epistemológicamente parte de la Teoría de las Relaciones Públicas, dado que toma en cuenta a los trabajadores como el elemento más importante en una organización. Al respecto, Peña et al. (2017) manifiesta que la comunicación interna también conocida como comunicación organizacional trata del intercambio de mensajes entre los miembros de una institución. Por su parte, Latorre et al. (2019) agregan también que hace referencia a los elementos comunicativos encaminados solamente a miembros de una organización. Mientras que, Arévalo (2018) manifiesta que esta se produce entre miembros de una organización y permite la trasmisión de mensajes, pensamientos e ideologías. También hace referencia a los flujos e intercambios de información dentro de la entidad.

Oyarvide et al. (2017) mencionan que la comunicación para la alta gerencia se presenta como un instrumento estratégico ofreciendo grandiosos beneficios organizacionales. Asimismo, Castro y Díaz (2020) expresan que este tipo de comunicación disminuye los niveles de rotación laboral. De acuerdo con Cuenca y Verazzi (2019) la comunicación interna posee características propias, destacando entre ellas la consolidación de una identidad corporativa. Adicionalmente, Estrada y Mamani (2020) reafirman que está vinculada estrechamente con el sentido de pertenencia y/o compromiso laboral con el lugar donde desarrolla sus funciones. Finalmente, Sandoval y Cáceres (2021) expresan que es la agrupación de estrategias buscando mantener buenas relaciones entre los empleados.

De la Fuente (2019) menciona que la comunicación interna presenta como finalidad el establecimiento de una serie de procedimientos que transmiten información, permitiendo a la vez lograr las metas empresariales. Asimismo, Ovella (2022) considera como principales obstáculos comunicacionales a la información redundante así como a la excesiva carga de datos, siendo ello una de las principales deficiencias de la comunicación dentro de la organización.

Según Villalobos (2018) cuando se mejora los canales comunicativos en la empresa, se contara con un mejor nivel productivo de los trabajadores. Además, es importante promover los procesos comunicacionales internos debido a que de esta manera se articula mejor el trabajo dentro de la organización permitiendo alcanzar las metas propuestas (Quispe et al., 2021).

Para Paradinas (2019) es importante que la comunicación dentro de la organización se asiente y se alimente de las necesidades de los trabajadores. Dávila y Arceluz (2018) enfatizan que, si las empresas dejan de lado su comunicación interna ello traerá una serie de consecuencias negativas. Como parte de las dimensiones de la comunicación interna, estas se subdividen en cuatro: comunicación interna descendente, ascendente, horizontal y transversal.

Para Fernández y Fernández (2017) sostienen que la comunicación descendente inicia desde el nivel de mayor jerarquía organizacional llegando hacia el área más inferior. Según Pinzón et al. (2021) se percibe como los procesos comunicacionales que buscan enviar información desde las áreas directivas a otras de menor jerarquía. Mientras que, Zuñiga (2019) menciona que dicha dimensión transmite información importante a manera de instrucciones, mandatos, recomendaciones influyendo en el desempeño de los trabajadores.

En cuanto a la comunicación interna ascendente, los mismo autores sostienen que hace referencia a aquella información que proviene de un nivel de más baja jerarquía hacia un área de más nivel. Asimismo, la comunicación interna horizontal, manifiestan que también se denomina comunicación lateral y se da cuando existen intercambios de información dentro de un nivel. Finalmente, en lo que respecta a la comunicación interna transversal, este es el flujo comunicativo que se da entre áreas funcionales. Zuñiga (2019) complementa sus aportes manifestando que las compañías que apuestan por un tipo de comunicación transversal, buscan una mayor descentralización de su estructura organizativa, generando confianza.

Por otro lado, al hacer mención a la segunda variable, la teoría científica que respalda su estudio es la Teoría del Compromiso Organizacional, la cual se centra en la relación entre el empleado y la organización, y cómo el nivel de compromiso del empleado afecta su desempeño y permanencia en la organización. Según los aportes teóricos de Alarcón (2020) el compromiso laboral nace como un elevado vínculo entre los trabajadores de una empresa, identificándose con la misma, con su actividad y con sus metas. Rodríguez y Sánchez (2020) mencionan que el compromiso laboral se refiere a la identificación que el colaborador tiene en relación a los valores, misión y visión de la empresa, así como el sentido de pertenencia y deseo de continuar o permanecer en la misma.

Para Ávila y Pascual (2020) hace referencia a un vínculo de nivel afectivo que

relaciona a los empleados con la empresa. Según Maruco (como se citó en Fierro et al., 2018) el compromiso laboral posee tres factores, los cuales son el compromiso: individual; colaborativo; y organizacional. De acuerdo al estudio de Herrera y Roman (2019) para lograr alto compromiso en los trabajadores se debe tener en cuenta: un nivel estable del trabajador, lo que permite dejar de lado aquella inseguridad de permanecer en el trabajo, conocer lo que el trabajador desea y espera de la empresa, incrementando la satisfacción laboral, así como el oportuno cumplimiento del salario.

Asimismo, Cuenca y López (2020) consideran que la asertiva gestión del compromiso permite la generación de buenos vínculos de la empresa con los trabajadores. De acuerdo con Vesga et al. (2021) existe la idea que a mayor compromiso laboral mayor será también el esfuerzo de cada trabajador. Como parte de sus dimensiones, esta variable se analiza desde tres perspectivas: vigor, dedicación y absorción.

Según Martínez et al. (2020) el vigor se encuentra asociado a un alto nivel de esfuerzo, energía y persistencia. Está vinculado con un grado alto de energía, funcionamiento neuronal, constancia y predisposición durante las horas de trabajo, ello permite entregar al máximo esfuerzo durante el desarrollo de funciones. En tanto, según Marsollier y Expósito (2017) la dedicación hace referencia a cuán entusiasmado e implicado este una persona en relación a tareas específicas, lo identifican como la percepción que presentan los trabajadores acerca de la función que realizan, así como sus emociones y comportamiento al momento de realizar sus funciones y el sentimiento. El propósito del trabajo, entusiasmo, orgullo y visión de reto son sus principales indicadores.

Mientras que, de acuerdo con, Quispe y García (2019) la absorción hace referencia a sentirse feliz al permanecer concentrado desarrollando las funciones laborales, siendo en muchas ocasiones difícil salir de ese estado pues uno olvida y deja de percatarse de lo que ocurre a su alrededor debido a la alta concentración creada. En cuanto a sus indicadores, está conformado por la inspiración, sentimientos de felicidad, concentración y placer por el trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada de acuerdo a la finalidad perseguida puesto que se pretendió evidenciar una posible asociación entre las variables comunicación interna y compromiso laboral dentro de un contexto real como lo es esta empresa farmacéutica en la localidad de Trujillo. Baena (2017) señala al respecto que también se les nombra como investigaciones utilitarias o prácticas porque parte del planteamiento de problemas precisos que necesitan una solución inmediata.

Si se la clasifica según su enfoque, correspondió a un estudio cuantitativo porque para contrastar la hipótesis planteada fue necesario afianzarse de herramientas y procedimientos estadísticos (Ñaupas et al., 2018).

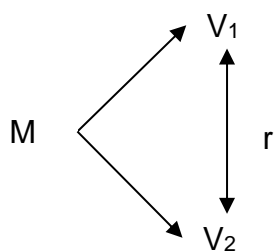
3.1.2 Diseño de investigación

De los aportes de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018a) el diseño metodológico coherente al nivel de investigación estipulado fue el de tipo no experimental – transversal, dado que para su rol es el recabar la información sin manipular alguna de las variables, esclareciendo así una ruta más útil en la recolección de información. Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018b) confirman que un estudio transversal es que se ejecuta en una sola oportunidad.

Adicionalmente presentó un alcance o nivel correlacional porque la finalidad principal fue conocer la relación o asociación entre dos variables, estableciendo un grado de predicción (Risco, 2021).

Figura 1.

Diseño metodológico



Nota. Elaboración propia con referencia al libro de Hernández-Sampieri y Mendoza

En la figura precedente se logra apreciar los elementos que componen este diseño, donde “M” significa la muestra; “V₁” significa variable 1 que vendría a ser la comunicación interna; “V₂” significa variable 2 que vendría a ser el compromiso laboral; y “r” la relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interna, es una variable cualitativa ordinal

Es aquella comunicación que se produce entre miembros de una organización y permite la trasmisión de mensajes, pensamientos e ideologías. También hace referencia a los flujos e intercambios de información dentro de la entidad (Arévalo, 2018).

Variable 2: Compromiso laboral, es una variable cualitativa ordinal

El compromiso laboral o work engagement se refiere a la identificación que el colaborador tiene en relación a los valores, misión y visión de la empresa, así como el sentido de pertenencia y deseo de continuar o permanecer en la misma (Rodríguez y Sánchez, 2020).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Estuvo constituida por todos los residentes de una empresa farmacéutica que viven en la provincia de Trujillo. Ellos, de acuerdo a la planilla son un total de 34 personas. En coherencia con Ñaupas et al. (2018) la población es también conocida como el universo de elementos o fenómenos que conforman el objeto de estudio y de donde se puede extraer información para la investigación.

3.3.2 Muestra

Es preciso señalar que como muestra se tomó a todos los elementos de la población, por lo tanto es una muestra censal.

- **Criterios de inclusión**

Residentes que se encontraron laborando en la empresa farmacéutica a

enero de 2023. Que viven en la provincia de Trujillo.

- **Criterios de exclusión**

No se tomaron en cuenta a residentes de otras localidades aledañas o quienes a la fecha de recolección de los datos ya no tuvieron un vínculo laboral con esta empresa farmacéutica. Adicionalmente, se respetó la decisión de aquellos que no desearon participar de la investigación.

3.3.3 Muestreo

No aplica.

3.3.4 Unidad de análisis

Colaboradores residentes de una empresa farmacéutica en la provincia de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, según Arias y Covinos (2021) esta es la técnica más empleada para estudios cuantitativos donde se busca obtener datos de una determinada población en función al tema de estudio, siendo más práctica su ejecución y no involucrando tantos recursos para el investigador.

Instrumento

El cuestionario se empleó como instrumento correspondiente. Para Arias y Covinos (2021) cada técnica tiene su propio instrumento, en ese sentido el correspondiente es el cuestionario, además los autores agregan que la técnica hacer referencia también al medio de recolección de datos; mientras que el instrumento es la herramienta material para la obtención de esta data.

En cuanto al detalle de los instrumentos, el primero de ellos fue la “Escala de comunicación interna”, cuestionario altamente confiable y válido, elaborado para medir los niveles de comunicación interna en organizaciones del sector farmacéutico, el mismo que cuenta con propiedades psicométricas. Mientras que el segundo de ellos es “Utrecht Work Engagement Scale - UWES”, también mundialmente conocido y creado por la Universidad Utrecht en Países Bajos, el cual cuenta originalmente con 17 ítems en escala ordinal, no obstante, luego de la revisión de expertos se sugirió reducirlos a 14.

Validez

De acuerdo con Ñaupas et al. (2018), la validez de contenido hace referencia a los métodos óptimos en lo que expertos emiten un juicio coherente sobre la correspondencia entre el atributo y la característica a evaluar. En ese sentido, este estudio buscó la validez de tres expertos como se detallan a continuación:

Tabla 1

Lista de juicio de expertos

N°	Experto	Especialidad
1	Mg. Edwin Rivas Rumiche	Administración
2	Mg. Juan Carlos Armas Chang	Administración
3	Mg. Héctor Pariona Preciado	Administración

Nota. Resultados en base al juicio de tres experto con posgrado

Confiabilidad

Por su parte, la confiabilidad hace referencia al grado en que un instrumento conlleva a resultados consistentes y/o coherentes, donde los valores oscilan entre 0 a 1, ejecutada a través de una prueba piloto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Al respecto, ello se realizó mediante el índice de Alfa de Cronbach, donde se aprecia que ambos cuestionarios presentan un nivel de consistencia excelente.

Tabla 2

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Comunicación interna	0,955	Excelente
Escala de compromiso laboral	0,933	Excelente

Nota. Cálculo obtenido mediante Alfa de Cronbach a partir de la prueba piloto

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se realizó una coordinación con los trabajadores de la empresa del sector farmacéutico, y se estableció la fecha y hora de la toma de datos a los residentes, previa explicación y aceptación del consentimiento informado.

En segundo lugar, se les hizo llegar el link del cuestionario, a través de google forms, con la finalidad de facilitar el llenado de los instrumentos, en la fecha y hora

pactada anteriormente.

El día de la aplicación, se supervisó que todas las preguntas fueran llenadas para un mejor procesamiento de la información, subsanando las dudas que puedan surgir, hasta completar el total de elementos de la muestra. Posterior a ello, los datos fueron trasladados a una base de datos para su análisis y la determinación de conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Principalmente se hizo uso del método estadístico, mediante la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis y la estadística descriptiva para conocer el detalle de cada una de las variables y sus dimensiones.

Al respecto, D'Aquino y Barrón (2020), manifiestan que en cuanto al análisis y procesamiento de los datos fue recomendable emplear un software estadístico, de tal manera que se agilizó dicha evaluación y se tuvo mayor exactitud en sus resultados, por lo que la estadística descriptiva ayuda a conocer el panorama sobre los fenómenos y la parte inferencial, apoyados de la regresión y fórmulas de asociación permiten contrastar las hipótesis.

Para esto último, particularmente se utilizó la prueba de normalidad Shapiro para determinar el estadístico para la correlación de las variables. Después de analizar la información obtenida a través del SPSS Versión 27, los resultados fueron mostrados en tablas de distribución de frecuencias, gráficos de barras y las pruebas de correlación correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Como toda investigación, el criterio ético fue transversal al desarrollo del estudio, por lo que en este caso se respetó cada uno de los principios necesarios para contar con una investigación original, así como con el Código de ética de esta universidad, aprobada por el consejo universitario N°0262-2020/UCV.

Es así que se cumplió principalmente aspectos como el respeto a los participantes en relación al principio de autonomía, donde prevalece su libertad por encima de los intereses particulares del investigador, la beneficencia, donde se buscó el bien de los participantes para lograr mejores beneficios y reducir los riesgos a los que podrían estar expuestos. Así como, el principio de justicia, siendo

imparcial en el recojo de los datos.

IV. RESULTADOS

De los objetivos descriptivos:

OE1. Identificar el nivel de comunicación interna

Tabla 3

Nivel de comunicación interna

Nivel	n	%
Bajo	1	2,9
Medio	9	26,5
Alto	24	70,6
Total	34	100,0

Nota. Datos agrupados procesados en SPSS v.27

Interpretación. De acuerdo a los resultados integrados de la variable comunicación interna, el 70,6% de los residentes encuestados en una empresa farmacéutica de Trujillo presentan un alto nivel de comunicación interna en el año 2023. Sin embargo, el 26, 5% manifiesta un nivel medio y el 2,9% un nivel bajo.

Tabla 4

Niveles de comunicación interna por dimensiones

Nivel	Descendente		Ascendente		Horizontal		Transversal	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	2,9	7	20,6	2	5,9	7	20,6
Medio	12	35,3	7	20,6	8	23,5	12	35,3
Alto	21	61,8	20	58,8	24	70,6	15	44,1
Total	34	100,0	34	100,0	34	100,0	34	100,0

Nota. Datos agrupados procesados en SPSS v.27

Interpretación. El 61,8%, 58,8%, 70,6% y 44,1% de residentes encuestados en una empresa farmacéutica de Trujillo consideran que la comunicación descendente, ascendente, horizontal y vertical se encuentra en un nivel alto. No obstante, el 35,3% 20,6%, 23,5% y 35,3% manifiestan que los niveles de comunicación son medios, en ese mismo orden de dimensiones. Por su parte, el 2,9%, 20,6%, 5,9% y 20,6%, respectivamente, presentan niveles de comunicación bajo.

OE2. Identificar el nivel de compromiso laboral

Tabla 5

Nivel de compromiso laboral

Nivel	n	%
Bajo	0	0,0
Medio	9	26,5
Alto	25	73,5
Total	34	100,0

Nota. Datos agrupados procesados en SPSS v.27

Interpretación. De acuerdo a los resultados integrados de la variable compromiso laboral, el 73,5% de los residentes encuestados en una empresa farmacéutica de Trujillo se sienten altamente comprometidos con el aspecto laboral en el año 2023. Pero, el 26,5% manifiesta estar aun medianamente comprometido.

Tabla 6

Niveles de compromiso laboral por dimensiones

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción	
	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	9	26,5	5	14,7	10	29,4
Alto	25	73,5	29	85,3	24	70,6
Total	34	100,0	34	100,0	34	100,0

Nota. Datos agrupados procesados en SPSS v.27

Interpretación. El 73,5%, 85,3% y 70,6% de residentes encuestados en una empresa farmacéutica de Trujillo se sienten altamente comprometidos laboralmente de acuerdo a sus dimensiones vigor, dedicación y absorción, respectivamente. Pero, el 26,5% 14,7%, y 29,4% aún muestran niveles medios de compromiso considerando el mismo orden de dimensiones. En tanto, ninguno de los encuestados muestra niveles bajos de compromiso laboral.

OE3. Determinar la relación entre las dimensiones de comunicación interna (descendente, ascendente, horizontal y transversal) y compromiso laboral

Tabla 7

Correlación entre dimensiones comunicación interna y compromiso laboral

		Compromiso laboral
Descendente	Coeficiente de correlación	,694**
	Sig. (bilateral)	<,001
	n	34
Ascendente	Coeficiente de correlación	,699**
	Sig. (bilateral)	<,001
	n	34
Horizontal	Coeficiente de correlación	,657**
	Sig. (bilateral)	<,001
	n	34
Transversal	Coeficiente de correlación	,618**
	Sig. (bilateral)	<,001
	n	34

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

Interpretación. La significancia alcanzada en cada una de las evaluaciones corresponde a un valor por debajo del 0,05, permitiendo aceptar la H_1 : Existe relación significativa entre las dimensiones comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023. Basados en su coeficiente de correlación, cada una de ellas presenta una tendencia positiva

moderada al encontrarse entre +0,40 a +0,69.

Del objetivo general:

OG. Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral

Tabla 8

Correlación entre comunicación interna y compromiso laboral

		Compromiso laboral
	Coeficiente de correlación	,741**
Comunicación interna	Sig. (bilateral)	<,001
	n	34

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

Interpretación. La significancia alcanzada en esta última evaluación corresponde a un valor por debajo del 0,05, permitiendo rechazar H_0 y aceptar la H_1 ; es decir, se demuestra que existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023. Tomando en cuenta su coeficiente se trata de una correlación positiva considerable o fuerte al encontrarse entre +0,70 a +0,89.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación se fundamentó bajo la problemática en una empresa de la industria farmacéutica enfocada en una posible relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral, tomando en cuenta que una inadecuada comunicación interna podría afectar el compromiso del trabajador. Para ello se plantearon tres objetivos de manera específica y uno general, los mismos que son discutidos a continuación, a partir de la data recabada y procesada.

Del primer objetivo específico de investigación planteado, se buscó identificar el nivel de comunicación interna en los residentes de esta empresa farmacéutica. Los resultados obtenidos muestran que en el año 2023, el 70,6% de los residentes encuestados en dicha empresa presentan un alto nivel de comunicación interna. Sin embargo, el 26,5% manifiesta un nivel medio y el 2,9% un nivel bajo. Además, se observa que los porcentajes de residentes que consideran la comunicación descendente, ascendente, horizontal y vertical como alta son del 61,8%, 58,8%, 70,6% y 44,1%, respectivamente. Por otro lado, el 35,3%, 20,6%, 23,5% y 35,3% manifiestan que los niveles de comunicación son medios, en el mismo orden de dimensiones. Por último, el 2,9%, 20,6%, 5,9% y 20,6% presentan niveles de comunicación bajo en las dimensiones mencionadas.

Al comparar estos resultados con los antecedentes mencionados, se encuentran estudios previos que abordan la relación entre la comunicación interna y diversos aspectos en diferentes contextos. Por ejemplo, Foronda et al. (2021) encontraron que el nivel de comunicación interna en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia de COVID-19 fue medio (57%). Castro-Martínez et al. (2022) identificaron que la comunicación interna es un factor relevante, con un 84% de los miembros, considerándola buena debido al uso de diversos canales para el trabajo desde casa. Amayo y Franco (2022) demostraron la importancia de la comunicación interna durante la crisis sanitaria, con un 75,3% de los encuestados reportando una comunicación interna constante y alta durante el confinamiento. Fernández et al. (2019) evidenciaron que los problemas de comunicación interna pueden resultar en bajo interés por parte de los empleados en la solución de problemas y niveles de eficiencia bajos.

En cuanto a las bases teóricas que sustentan estos resultados, Oyarvide et

al. (2017) mencionan que la comunicación interna para la alta gerencia es un instrumento estratégico que ofrece beneficios organizacionales y contribuye a la competitividad y productividad empresarial. Castro y Díaz (2020) destacan que este tipo de comunicación disminuye la rotación laboral, retiene talento y fortalece el compromiso de los miembros, integrándolos en una cultura corporativa. Cuenca y Verazzi (2019) resaltan que la comunicación interna consolida la identidad corporativa, satisface las necesidades de información de los miembros y ofrece mejores canales de comunicación para transmitir mensajes claros en toda la empresa. Peña et al. (2017) señalan que la comunicación interna, también conocida como comunicación organizacional, se refiere al intercambio de mensajes entre los miembros de una institución.

Al respecto, este objetivo de investigación ha logrado identificar el nivel de comunicación interna en los residentes de la empresa farmacéutica estudiada. Los resultados muestran un alto nivel de comunicación interna en la mayoría de los encuestados, pero también revelan porcentajes significativos a tomar en cuenta que aún necesitan reforzar.

Respecto al segundo objetivo específico, se trató de identificar el nivel de compromiso laboral en los residentes de esta empresa farmacéutica en Trujillo en 2023. Los resultados obtenidos indican que el 73,5% de los residentes encuestados se sienten altamente comprometidos con su trabajo, mientras que el 26,5% muestra un compromiso laboral mediano. Asimismo, se observa que, en términos de las dimensiones de compromiso laboral (vigor, dedicación y absorción), el 73,5%, 85,3% y 70,6% de los residentes encuestados se sienten altamente comprometidos, respectivamente. Sin embargo, el 26,5%, 14,7% y 29,4% aún muestran niveles medios de compromiso en esas mismas dimensiones. Es importante destacar que ninguno de los encuestados presenta niveles bajos de compromiso laboral.

Al comparar estos resultados con los antecedentes mencionados, se encuentran investigaciones previas que abordan el compromiso laboral en diferentes contextos. Por ejemplo, Toledano y Segarra (2021) encontraron que la mayoría de las empresas en España cuentan con profesionales encargados de las funciones relacionadas con el compromiso laboral, y el 85,6% tiene un nivel de compromiso aceptable. Espinel et al. (2021) identificaron un nivel alto de

compromiso laboral en docentes en Argentina, seguido de un nivel medio. Paredes et al. (2021) describieron el nivel de compromiso organizacional en colaboradores de instituciones financieras en Perú y encontraron que el compromiso organizacional y afectivo era medio, mientras que el compromiso de continuidad era alto. Bustillos y Vasquez (2020) realizaron una encuesta en el Cercado de Lima, Perú, y encontraron que el 71,4% presentaba un nivel alto de compromiso laboral.

En cuanto a las bases teóricas que respaldan estos alcances, se menciona que el compromiso laboral implica un vínculo elevado entre los trabajadores y la empresa, identificándose con ella, su actividad y metas (Alarcón, 2020). También se hace referencia a la identificación del colaborador con los valores, misión y visión de la empresa, así como al sentido de pertenencia y deseo de continuar en la misma (Rodríguez y Sánchez, 2020). Por su parte, en mención de Ávila y Pascual (2020), el compromiso laboral se describe como un vínculo afectivo que lleva a los empleados a dar lo mejor de sí mismos, reduciendo la rotación laboral, los despidos y las sanciones. Además, se menciona que el compromiso laboral tiene tres factores: individual, colaborativo y organizacional, relacionados con el desempeño individual, el trabajo en equipo y las metas de la organización (Fierro et al., 2018).

Es así que, este objetivo de investigación logra identificar el nivel de compromiso laboral en los residentes de la empresa farmacéutica, donde los resultados obtenidos muestran un alto nivel de compromiso laboral en la mayoría de los encuestados, respaldando hallazgos anteriores y alineándose con las bases teóricas que destacan la importancia del compromiso laboral en la identificación con la empresa, el sentido de pertenencia y el esfuerzo dedicado al trabajo, sin embargo, también existe un porcentaje representativo que no se siente del todo comprometido, por lo que es necesario identificar qué aspectos reforzar.

Finalmente, como parte del tercer objetivo específico de la investigación, se tuvo como propósito determinar la relación entre las dimensiones de comunicación interna (descendente, ascendente, horizontal y transversal) y el compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica. Los resultados obtenidos muestran que se ha alcanzado una significancia estadística en todas las evaluaciones, con un valor por debajo de 0,05. Esto permite aceptar la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre las dimensiones de comunicación interna y el compromiso laboral en los residentes de la empresa farmacéutica estudiada en

Trujillo en 2023. Además, se observa que cada una de las dimensiones presenta una tendencia positiva moderada, lo que significa que al fortalecer cualquiera de estos aspectos de manera particular, también se verán resultados favorables en cuanto al compromiso del trabajador.

Al comparar estos resultados con los antecedentes mencionados, se encuentran investigaciones previas que abordan la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en diferentes contextos. Por ejemplo, Bustillos y Vasquez (2020) establecieron un objetivo similar en su investigación en una empresa de Lima, Perú, y también encontraron una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral. Castro-Martínez et al. (2022) examinaron estrategias de empresas en España con altos niveles de comunicación interna y encontraron que esta contribuye a aumentar el compromiso laboral, el sentido de pertenencia, la aceptación e integración de los empleados, así como su felicidad y bienestar laboral. Amayo y Franco (2022) concluyeron que tanto a nivel general como en las dimensiones específicas, la comunicación interna y las facilidades para trabajar desde casa generan un vínculo significativo con el compromiso laboral. Galdos (2021) también encontró una correlación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral, incluyendo las dimensiones descendente, ascendente, horizontal y transversal.

En cuanto a las bases teóricas, se menciona que la comunicación descendente consiste en la transmisión de órdenes e instrucciones desde el nivel jerárquico superior hacia el inferior, influyendo en el desempeño de los trabajadores (Fernández y Fernández, 2017). Así también en coherencia con los aportes de Pinzón et al. (2021), la comunicación ascendente busca enviar información desde las áreas directivas a aquellas de menor jerarquía, proporcionando datos clave y detalles específicos. Por su parte, Zuñiga (2019), reafirma que la comunicación horizontal y transversal transmite información importante, valores y principios, así como instrucciones y recomendaciones que afectan el trabajo de los empleados. Mientras que, el compromiso laboral se relaciona con el esfuerzo, energía, persistencia y resistencia mental durante el trabajo, demostrando una alta predisposición y entrega en el desarrollo de las actividades (Marsollier y Expósito, 2017; Quispe y García, 2019; Martínez et al., 2020).

En tanto, este objetivo de investigación logra determinar una relación

significativa entre las dimensiones de comunicación interna y el compromiso laboral en los residentes de la empresa farmacéutica estudiada. Los resultados obtenidos respaldan los hallazgos de estudios anteriores y se alinean con las bases teóricas que destacan la importancia de la comunicación interna y el compromiso laboral en el contexto organizacional, llegando a la síntesis de que en efecto ambas variables se encuentran vinculadas, tanto para esta organización como para otras que han abordado este tema, siendo recomendable destinar mayores esfuerzos en el fortalecimiento de los aspectos comunicativos si se desea contar con un mayor compromiso del colaborador, sin dejar de lado que también existen otro tipo de variables, no estudiadas en esta investigación, que hacen que un colaborador se sienta comprometido con su trabajo.

En cuanto al objetivo general planteado, se buscó establecer la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica. Los resultados obtenidos indican que se ha logrado alcanzar una significancia estadística por debajo de 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación (H_i). Esto demuestra que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso laboral en los residentes de la empresa farmacéutica en Trujillo durante el año 2023. Además, el coeficiente de correlación obtenido se sitúa entre +0,70 y +0,89, lo que indica una correlación positiva considerable o fuerte. Esto se traduce en que, al mejorar la comunicación interna de la organización, se tendrá un mayor compromiso dado que ambas variables se encuentran vinculadas.

Al comparar estos resultados con los antecedentes mencionados, se observa que varios estudios previos han abordado la relación entre la comunicación interna y el compromiso laboral en diferentes contextos. En el estudio de Wills-Espinosa (2017) en Ecuador, se encontró una correlación positiva y moderada entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en una universidad ecuatoriana. Castro y Díaz (2019) en Málaga, España, concluyeron que la comunicación interna juega un papel importante en la gestión del teletrabajo y afecta el compromiso laboral del trabajador. Díaz (2022) en San Martín, Perú, también encontró una relación significativa y moderada entre la comunicación interna y el work engagement en trabajadores. Galdos (2021) en Arequipa, Perú,

de igual manera identificó una correlación significativa entre el engagement laboral y la comunicación interna en una institución privada de educación superior.

En cuanto a las bases teóricas, Viñarás et al. (2020) señala que la Teoría de las Relaciones Públicas constituye la base de la comunicación interna en temas organizacionales, destacando la importancia de comprender a los equipos de trabajo y promover relaciones y felicidad dentro de un ambiente armonioso. Estrada y Mamani (2020) afirman que la comunicación interna está estrechamente vinculada al sentido de pertenencia y al compromiso laboral de los trabajadores. Latorre et al. (2019) añaden que la comunicación interna se refiere a los elementos comunicativos dirigidos exclusivamente a los miembros de una organización. Arévalo (2018) menciona que la comunicación interna ocurre entre los miembros de una organización y permite la transmisión de mensajes, pensamientos e ideologías, así como el intercambio de información dentro de la entidad.

Estos hallazgos son consistentes con los antecedentes previos que también identificaron correlaciones positivas entre estas variables en diferentes contextos. Las bases teóricas destacan la importancia de una comunicación interna efectiva para comprender a los equipos de trabajo, promover relaciones armoniosas y fomentar el compromiso laboral, permitiendo afirmar que a mejor comunicación, mayor será el compromiso del trabajador de esta empresa farmacéutica.

VI. CONCLUSIONES

1. Se comprueba la existencia de una relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023, lo que indica una correlación positiva considerable de ,741, es decir, que, al mejorar la comunicación interna en la organización, mayor compromiso por parte de los colaboradores, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación.
2. El nivel de comunicación interna en los residentes de esta empresa farmacéutica fue alto, donde el 70,6% de los residentes encuestados lo considera favorable, sin embargo, un 26,5% lo ubica en un nivel medio. En ese sentido, la dimensión comunicación horizontal presenta una mejor valoración en cuanto a la coordinación e intercambio de ideas entre compañeros de trabajo.
3. El 73,5% de los residentes de esta empresa farmacéutica están altamente comprometidos con su trabajo, pero el 26,5% muestra un compromiso laboral de nivel medio, resultado de la dimensión dedicación como la más destacada.
4. Existe relación significativa ($\text{sig.} < ,001$) entre las dimensiones de comunicación interna; descendente, ascendente, horizontal, transversal, y el compromiso laboral en los residentes de la empresa farmacéutica en estudio, con coeficientes de grado moderado ($,618 < \text{coeficiente.} < ,699$), lo que significa que al fortalecer cualquiera de estos aspectos de manera particular, también se verán resultados favorables en cuanto al compromiso del trabajador.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a los gerentes de la empresa farmacéutica, fomentar la mejora continua de la comunicación interna en la organización, mediante la implementación de estrategias y políticas que promuevan la transparencia, la apertura y la retroalimentación constante entre los colaboradores, estableciendo también canales de comunicación efectivos y accesibles para todos los niveles de la organización, de manera que se facilite la comunicación ascendente, descendente, horizontal y transversal.

Realizar encuestas y evaluaciones periódicas, conducido por el área del Talento humano, para medir el nivel de comunicación interna en la empresa farmacéutica, de forma que se puedan identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias específicas para abordarlas.

Promover un ambiente laboral positivo, manejado por el área del Talento humanos; donde se anime la participación, la autonomía y el sentido de pertenencia de los colaboradores, además de reconocer y valorar el compromiso del residente de la empresa farmacéutica mediante la implementación de programas de incentivos, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Implementar programas de capacitación y desarrollo, liderado por los Supervisores Regionales, en las diferentes dimensiones de comunicación interna, para fortalecer las habilidades de los colaboradores en cada una de ellas, así como el desarrollo de actividades de integración y colaboración entre las diferentes áreas de la empresa.

REFERENCIAS

- Aced-Toledano, C., & Miquel-Segarra, S. (2021). The internal communication of Spanish companies in a strategic key. *Revista Mediterranea de Comunicacion*, 12(2), 245-261. Scopus.
<https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18692>
- Alarcón, M. G. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19).
<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/600>
- Amayo, M., & Franco, L. (2022). *El rol de la comunicación interna en la generación de compromiso durante la nueva realidad del trabajo remoto en personal administrativo de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659909>
- Arévalo, J. (2018). *Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2800725>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: Discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1, Art. 1.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_d e_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Bustillos, R., & Vasquez, A. (2020). *Comunicación interna y compromiso laboral en la empresa Molitalia, Cercado de Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2970366>
- Castro, A., & Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la información*, 29(3), Art. 3. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2019). Analysis of the great place to work and the internal communication observatory awards: Internal communication practices in spanish companies (2014-2018). *Profesional de la Información*, 28(5). Scopus. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.18>
- Castro-Martínez, A., Díaz-Morilla, P., & Torres-Martín, J. L. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 55, 29-51. <https://doi.org/10.15198/seeci.2022.55.e768>
- Cuenca, J., & Verazzi. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC. <https://www.editorialuoc.cat/guia-fundamental-de-la-comunicacion-interna>
- Cuenca, R., & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 37, 43-56. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>
- Dávila, M., & Arceluz, D. (2018). El proceso de comunicación interna en la oficina del conservador de la ciudad de Cienfuegos. *Conrado*, 14(61), 133-140. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000100020
- De la Fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa* (1.^a ed.). Editorial Elearning, S.L. https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_interno_y_comunicaci%C3%B3n_en_la.html?id=eXfIDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Díaz, Y. (2022). *Comunicación interna y engagement en trabajadores de la región San Martín, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5601>

- Espinel, J., Ruperti, E., Ruperti, D., y Miranda, W. (2021). El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. *Interdisciplinaria*, 38(2), 134-148.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-70272021000200134&script=sci_abstract&tlng=en
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146.
<https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/70>
- Fernández, D., & Fernández, E. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (2.^a ed.). Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=kAMoDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Fernandez, J., Merlo, E., Durand, J., & Urbina. (2019). Aplicación de la estrategia del employer engagement para mejorar la comunicación interna en una empresa privada. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 15-39.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7475561>
- Fierro, E., Alvarado, M., & García, C. (2018). Contrastación de un modelo de compromiso laboral en una institución pública del centro de México. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 7(13), 32-48. <https://revistapsicologia.uaemex.mx/article/view/11647>
- Foronda, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R. y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624-632
<https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3555>
- Galdos, L. (2021). *Relación entre engagement laboral y comunicación interna en los administrativos de una universidad privada de Arequipa en el año 2020* [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santa María].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3278731>
- Gonzales, N. (2018). *Construcción de una escala de comunicación organizacional*

- interna en colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico de Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29991>
- Guzmán, A. (2019). *La comunicación interna como herramienta para lograr compromiso en Porter Novelli Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4037>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herrera, J., & Roman, A. (2019). Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos. *Espacios*, 40(28), 1-8. <https://w.revistaespacios.com/a19v40n28/a19v40n28p27.pdf>
- Huaraya, M., & Barroga, G. (2018). *Importancia de la comunicación organizacional interna en la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Aruntani S.A.C. unidad minera Tukari, Arequipa, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7414>
- Juyumaya, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administracion*, 25(1), Art. 1. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L., & Vasco, G. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica*, 8(2), Art. 2. <https://doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- Lupano Perugini, M. L., Iglesias, G., Castro Solano, A., & Fernández Liporace, M. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. <https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1482>
- Marsollier, R., & Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Empresa y humanismo*, 20(2), 29-50. <https://doi.org/10.15581/015.XX.2.29-50>

- Martínez, P., Cassaretto, M., & Tavera, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7-19. <https://www.redalyc.org/journal/801/80164345002/html/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ovella, F. (2022). Comunicación interna de una cooperativa de ahorros y créditos limitada de la ciudad de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2222
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, 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>
- Palma, R. (2018). *La importancia de saber el estado del clima laboral en la empresa para mejorar la comunicación interna entre los colaboradores y Gerencia* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3426>
- Paradinas, M. (2019). La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras. *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 24(1), 41-57. [https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24\(1\).41-57](https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24(1).41-57)
- Paredes, M., Palomino, A., Cárdenas, V., y Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta científica*, 7(1), 29-35. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062>
- Peña, B., Caldevilla, D., & Batalla, P. (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: Estudio de las estrategias de comunicación interna. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 134, 315-330. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5974552>

- Pezo, E., & Tuesta, K. (2020). *Comunicación interna: Una visión enfocada en las organizaciones* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3834>
- Pinzón, M., Contreras, A., Ramírez, R., & De los Reyes, D. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional | Consensus (Santiago)- Revista interdisciplinaria de investigación. *Consensus- Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 5(1), 76-93. https://www.researchgate.net/publication/348884461_Descripcion_de_los_niveles_de_comunicacion_organizacional
- Quispe, L., & García, M. (2019). *Compromiso laboral y felicidad en colaboradores de una institución pública de Ica. 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/7041>
- Quispe, S., Oria, P., & Napán, A. (2021). Comunicación interna en el desarrollo de tareas de los colaboradores de la empresa HACOM – 2021. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 143-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941180>
- Risco, A. (2021). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://acortar.link/N0nLAN>
- Rodríguez, F., & Sánchez, A. (2020). La satisfacción y el compromiso laboral de los docentes del COBACH en el estado de San Luis Potosí – México. *NOVUM*, 2(10), Art. 10. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/novum/article/view/86893>
- Romero, R., & Palacini, F. (2020). Relationship between engagement levels and rotation intention levels in employees of two private companies in Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>
- Sandoval, G., & Cáceres, E. (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 203-212. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/469

- Sandoval, J. (2018). *Compromiso laboral y Dirección por valores en la empresa CAMURB S.A.C. – Surco 2017* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18949>
- Soto, E. (2018, agosto 29). Muestreo y tamaño de muestra para una tesis. *Tesisciencia*. <https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Vesga, J., García, M., Forero, C., Toscano, C., Quiroz, E., & Pazmay, S. (2021). La relación entre la edad, el engagement y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 38(2), Art. 2. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>
- Vicuña, A. (2020). *Gestión de la comunicación interna y el clima organizacional para generar compromiso laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653887>
- Villalobos, A. (2018). Instrumento para evaluar la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, caso zona Bajío- México. *Management Review*, 3(2), Art. 2. <https://doi.org/10.18583/umr.v3i2.114>
- Viñarás, M., González, J., & Rincón, S. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: Un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, 16, Art. 16. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- Wills-Espinosa, N., Cevallos, M., Sadi, G., y Ancín, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional, el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Zambrano, J. (2021). *Estudio de los factores que determinan el compromiso laboral en una organización financiera* [Tesis de posgrado, Escuela de Postgrado Neumann]. <https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/20.500.12892/254>
- Zuñiga, S. (2019). *Comunicación Interna y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Florería y Regalos la Estación E.I.R.L.,—Tacna, Año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1357#:~:text=El%20instrumento%20utilizado%20fue%20la,%2C%20%2D%20Tacna%2C%20a%2C%20B1o%202019.>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interna	La comunicación interna es la agrupación de estrategias que se desarrollan buscando mantener buenas relaciones entre los empleados (Sandoval & Cáceres, 2021).	Fue medida a través de la Escala de Comunicación Interna [COI], la cual consta de 31 ítems.	Dimensión 1: Comunicación descendente	Información Lenguaje Fluidez Valores y principios	Ordinal 1. Mala 2. Regular 3. Buena
			Dimensión 2: Comunicación ascendente	Escucha activa Libertad Confianza Sugerencias	
			Dimensión 3: Comunicación interna horizontal	Intercambio de ideas Coordinación Diálogo Eficacia	
			Dimensión 4: Comunicación transversal	Apoyo mutuo Integración	
Compromiso laboral	Hace referencia a un vínculo de nivel afectivo que relaciona a los empleados con la empresa, llevándolo a dar todo de sí, de esta manera los colaboradores destinan el mayor de sus esfuerzos por estar a la altura de lo que la empresa espera (Ávila & Pascual, 2020).	Fue medida a través de la Escala de Compromiso Laboral [UWES], la cual consta de 17 ítems.	Dimensión 1: Vigor	Energía Esfuerzo en el trabajo Resistencia mental Persistencia	Ordinal 1. Bajo 2. Regular 3. Alto
			Dimensión 2: Dedicación	Propósito del trabajo Entusiasmo Orgullo Visión de reto	
			Dimensión 3: Absorción	Inspiración Sentimientos de felicidad Concentración Placer por el trabajo Inmerso en el trabajo	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación interna en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de las dimensiones de las variables comunicación interna y compromiso laboral en la empresa farmacéutica, Trujillo 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de comunicación interna en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023.</p> <p>Identificar el nivel de compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de comunicación interna (descendente, ascendente, horizontal y transversal) y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2023.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Todos los residentes de una empresa farmacéutica que viven en la provincia de Trujillo (34).</p> <p>Muestreo: No se aplica</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionarios</p> <p>Análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencial</p>

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado/a participante;

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen la finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cualquier duda que le surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: jortiza17@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de ítems, los cuales debe calificar de forma clara marcando con una “X” en el recuadro, considerando las opciones de respuesta que se presentan a continuación. Gracias por su gentil participación.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Comunicación interna descendente	5	4	3	2	1
1. Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo					

2. Recibe de su jefe las directivas y correcciones de manera clara y sencilla, para mejorar su trabajo.					
3. El lenguaje usado por su jefe, es fácil de entender.					
4. Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
Dimensión 2: Comunicación interna ascendente					
5. Su jefe y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
6. Sus necesidades para el desarrollo de su trabajo son escuchadas por sus superiores.					
7. Tiene acceso para comunicarse directamente, con sus superiores.					
8. Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas.					
Dimensión 3: Comunicación interna horizontal					
9. La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas.					
10. Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna.					
11. Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo.					
12. Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo					
Dimensión 4: Comunicación interna transversal					
13. Existe apoyo mutuo entre las diferentes áreas de trabajo.					
14. Existe integración entre las diversas áreas de trabajo.					

Gracias por su participación

**ESCALA DE COMPROMISO LABORAL UTRECHT [UTRECHT
WORK ENGAGEMENT SCALE - UWES]**

Estimado/a participante;

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen la finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cualquier duda que le surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: jortiza17@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de ítems, los cuales debe calificar de forma clara marcando con una “X” en el recuadro, considerando las opciones de respuesta que se presentan a continuación. Gracias por su gentil participación.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Vigor	5	4	3	2	1
1. Me siento con energía suficiente para desarrollar mis funciones.					

Enunciado	S	CS	A	CN	N
2. Se esfuerza en sus funciones laborales encomendadas.					
3. Logra mantener el mismo nivel de concentración durante toda su jornada laboral.					
4. Mantiene la resistencia mental en el trabajo.					
5. Ante los malos resultados, logro mantener la persistencia.					
Dimensión 2: Dedicación					
6. Mi trabajo está alineado con el propósito de la empresa.					
7. Se siente entusiasmado con su trabajo.					
8. Se siente orgulloso del trabajo que realiza.					
9. Mi trabajo es retador.					
Dimensión 3: Absorción					
10. Mi trabajo me inspira.					
11. Me “dejo llevar” por mi trabajo.					
12. Se siente feliz cuando está desarrollando su trabajo.					
13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mí alrededor.					
14. El tiempo transcurre rápido cuando estoy trabajando					
15. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo					

Gracias por su participación

Anexo 4. Modelo de consentimiento y/o asentamiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Comunicación Interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2022.

Investigador principal: Ortiz Armas, Julio Yvan.

Asesores: Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo, 2022, cuyo propósito es Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Docentes Asesores Dr. Daniel Perez, Jorge Augusto / Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha al correo electrónico jdanielp@ucvvirtual.edu.pe / jmquispel@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 5. Matriz de evaluación por juicio de expertos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	Edwin Rivas Rumiche
Documento de identidad	02831833
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Gestión de Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	948658220
Firma	
Fecha	08.11.2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	07.11.2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	Héctor Pariona Preciado
Documento de identidad	DNI 42171902
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	958137301
Firma	
Fecha	10.11.2022

CALCULADORA V DE AIKEN

Coefficiente V-Aiken por criterio

Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte
14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte

Coefficiente V-Aiken por instrumento

V-Aiken	Escala
1,000	Fuerte

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica, Trujillo 2022**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	Edwin Rivas Rumiche
Documento de identidad	02831833
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Gestión de Talento Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	948658220
Firma	
Fecha	08.11.2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	JUAN CARLOS ARMAS CHANG
Documento de identidad	18137231
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	988892284
Firma	 Lic. Armas Chang Juan CLAD 18238
Fecha	07.11.2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL
Objetivo del instrumento	Establecer la relación entre comunicación interna y compromiso laboral en los residentes de una empresa farmacéutica Trujillo 2022
Nombres y apellidos del experto	Héctor Pariona Preciado
Documento de identidad	DNI 42171902
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente universitario
Número telefónico	958137301
Firma	
Fecha	10.11.2022

CALCULADORA V DE AIKEN

<i>Coefficiente V-Aiken por criterio</i>							<i>Coefficiente V-Aiken por instrumento</i>	
Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Global	Escala	V-Aiken	Escala
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte	1,000	Fuerte
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		
15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Fuerte		

Anexo 7. Prueba de distribución de datos

Hipótesis a constatar:

Hi: Los datos de la comunicación interna y el compromiso laboral presentan una distribución no paramétrica.

Ho: Los datos de la comunicación interna y el compromiso laboral presentan una distribución paramétrica.

Criterio de decisión:

- Sig. es menor a 0,05, se acepta la Hi y se rechaza Ho.
- Sig. es mayor a 0,05, se rechaza la Hi y se acepta Ho.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,935	34	,044
Comunicación interna descendente	,907	34	,007
Comunicación interna ascendente	,889	34	,002
Comunicación interna horizontal	,923	34	,019
Comunicación interna transversal	,935	34	,045
COMPROMISO LABORAL	,926	34	,025
Vigor	,896	34	,004
Dedicación	,802	34	,000
Absorción	,957	34	,202

Nota. Los datos presentan una distribución no paramétrica debido a que su significancia es menor a 0,05.