



## Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano

*Internal communication and its relation on organizational commitment in a mass consumption company in peruvian northeast*

**Eduardo Iván Saldaña Díaz<sup>a</sup>** - [eduardo.saldana@upeu.edu.pe](mailto:eduardo.saldana@upeu.edu.pe) - <https://orcid.org/0000-0001-6137-5584>

**Richard Foster Horna Rodríguez<sup>b</sup>** - [rhornar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rhornar@ucvvirtual.edu.pe) - <https://orcid.org/0000-0001-5055-9222>

**David Troya Palomino<sup>c\*</sup>**

\*Autor de correspondencia: [davidtroya@upeu.edu.pe](mailto:davidtroya@upeu.edu.pe) - <https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

<sup>ac</sup> Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, Tarapoto, Perú

<sup>b</sup> Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Tarapoto, Perú

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Presentado:  
22/09/2022

Aceptado:  
27/12/2022

Disponible online:  
12/02/2023

**CÓDIGO JEL:**  
M11, M12, M14

### RESUMEN

En el presente artículo se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano; en este estudio participaron 135 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos, se hizo uso de las Escalas de Comunicación Interna y Compromiso Organizacional, estos instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, para ambos instrumentos se obtuvieron como resultados coeficientes los que demuestran fiabilidad (0.906 y 0.769); cabe indicar que en este estudio se hizo uso de una metodología para una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. Luego de procesados los datos se determinó un p-valor = 0.000, lo cual indica que existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; y un Rho Spearman = 0.586, lo que indica que la relación es positiva considerable entre las variables estudiadas, en este estudio se llegó a la conclusión que, al realizar esfuerzos por mejorar la comunicación interna, esta acción influirá de manera proporcional en el compromiso organizacional de los colaboradores.

**Palabras clave:** Comunicación, información, flujo de información, compromiso, gestión.

Como citar: Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>



## ABSTRACT

In this article, the main objective was to determine the relationship between internal communication and organizational commitment in the collaborators of a mass consumption company in northeastern Peru; 135 employees of the company participated in this study, to whom a survey was applied as a data collection instrument, the Internal Communication and Organizational Commitment Scales were used, these instruments were subjected to Cronbach's Alpha reliability analysis, to both instruments were obtained as results coefficients that demonstrate reliability (0.906 and 0.769); It should be noted that this study used a methodology for basic research, with a quantitative approach, descriptive-correlational level, with a cross-sectional non-experimental research design. After processing the data, a  $p$ -value = 0.000 was determined, which indicates that there is a significant relationship between internal communication and organizational commitment; and a Rho Spearman = 0.586, which indicates that the relationship is considerable positive between the variables studied, in this study it was concluded that, when making efforts to improve internal communication, this action will proportionally influence organizational commitment of collaborators.

**Keywords:** Communication, information, information flow, commitment, management.

## INTRODUCCIÓN

Las personas como capital humano en las organizaciones son incondicionalmente de interés en el éxito o fracaso de los procesos y/o actividades de la misma (Cuenca Galarza y López Paredes, 2020), si los colaboradores definitivamente realizan todas sus acciones con el Compromiso Organizacional (CO). Es preciso señalar que el esfuerzo que ellos realizan conlleva al cumplimiento total de las metas que tiene la organización, de tal manera que se pueda comprobar que tanto fue su aporte; cuando es notable que un personal pone una rigurosa atención a la efectividad de las metas y estas a su vez se concretan, se nota que los efectos, tanto literales como prácticos, tienen un efecto positivo para la organización, todo esto enmarcado en hacer un buen trabajo, se estaría describiendo al personal con CO (Morales Fiallos y Morales Carrasco, 2018; Araya-Pizarro et al., 2020; Paredes-Pérez et al., 2021; Morales Cárdenas et al., 2019).

El encaminar a las organizaciones por el rumbo adecuado y siguiendo las estrategias adecuadas es responsabilidad de los directivos o gerentes, pero los responsables en la gestión de personas, que cuentan y conforman las organizaciones, tienen un papel fundamental (Ames Guerrero, 2021; Polo-Vargas et al., 2017). La premisa estructural no solo es proponer un colaborador idóneo para promover objetivos organizacionales, debe esta fundamentarse principalmente en la calidad de personas y que estos a su vez muestren el interés de compromiso de forma global y no específico; al mismo tiempo, dicho sea de paso, el clima laboral deber ser armónico, flexible y de mutuo acuerdo, debe ser generado por el gestor de personal o parte directiva de la organización, con la tarea fundamental de generar y potenciar las habilidades, donde al mismo tiempo se valore el esfuerzo de todos ellos y se propicie el desarrollo de una buena Comunicación Interna (CI) (Hernández Bonilla et al., 2018; Castro-Martínez et al., 2022; Cuervo, 2011).

Al hacer referencia a la CI, se determina que es el intercambio de sistemas informativos que se realiza en una organización; según Flores y Gómez (2018), la CI es una pieza clave para lograr el CO, se debería prestar atención y brindar los medios necesarios para que la información fluya de manera natural dentro de la organización.

A nivel internacional, tal como lo indican Herrera y De Las Heras-Rosas (2020), según el estudio del nivel del CO en los colaboradores de una muestra en 142 países, se dio a saber que un 13 % de objetos muestrales exponen rasgos sobre el CO. De esta manera, queda por sentado que hay una falencia en temas de CO y que existe la evidencia y urgencia de la implementación de estrategias en fin de mejorar estos niveles.

Dentro de este contexto, en Latinoamérica algunos países mostraron resultados alentadores, Vidal Rischmoller (2022) indicó que el nivel de CO en esta parte del globo terráqueo fue de 62 %, próspera en comparación a otras zonas extranjeras; en tanto en países como Argentina, Brasil y Chile, posteriormente de estudiar a 1 200 núcleos de empresas, se comprobó y afirmó que dicha variable (CO) se debería trabajar para propiciar mejoras.

Para las diversas actividades que bajo este escenario son realizadas en el Perú, manifiesta Saravia Carbajal y Grandez Pastor (2021) que, el planteamiento que tienen las organizaciones para lograr el CO incurre en que los directivos promuevan metas e inyecten responsabilidades en cada personal y por defecto están motivados en hacer y cumplir el objetivo propuesto.

De aquí se deriva que el objetivo primordial y fundamental de este estudio fue identificar la relación entre el CI y el CO.

## **Revisión Teórica**

En este apartado se presentarán las bases teóricas que garantizan este estudio y son:

### ***Comunicación Interna (CI)***

Refiriéndose a la CI, es el intercambio de información en donde haciendo uso de diversos esquemas y/o métodos con énfasis comunicativo, generan articulación en la organización propiciando lazos basados en la colaboración eficiente y eficaz, así lo afirma Rojas Lobo (2011), es el mecanismo y a su vez el medio que toda organización debe propiciar con el fin de generar en tal sentido equipos de trabajo con dominio de coordinación en sus diferentes áreas; así lo define Charry Condor (2018), la CI es un proceso bajo un método bumerán (ida y vuelta de la información) y que se desarrolla dentro de la organización teniendo alcance en todos sus niveles con el propósito de conseguir y cumplir objetivos; Martínez Muñoz et al. (2018), la organización desarrolla espacios de concertación, donde la consigna parte desde el colaborador realizando coordinación, y su deficiencia lleva irreparablemente al fracaso. La CI es indispensable en cualquier organización indistintamente al rubro en que se desenvuelve, la dirección de la CI en cualquier organización responde a una mirada de un mundo empresarial cambiante y cuyo rostro debe desarrollarse bajo la participación de la escucha activa no solo del personal a directivos, sino también viceversa, estos mandos altos deben propiciar el cumplimiento de objetivos planificados.

De todo lo anterior, se plantea que la CI no es una opción, sino una obligación, esto debido a que las organizaciones indistintamente de que actividad económica realizan, deben mantenerse informadas, esto ayuda a la toma de las decisiones de los responsables de las riendas en la organización; para materializar lo anterior se plantearon directrices que de una forma positiva contribuyen a la CI y estos mostraron a su vez que difundir una política que, indistintamente al rubro económico, debe ser siempre estar informados, esto contribuye promoviendo una óptima toma de discusiones de los gestores del cambio en las organizaciones, así confirma Neto y Cruz (2017).

La relevancia de la CI será más visible cuando exista compromiso, identidad y otros factores que, para este propósito, deben ser holísticos en su conjunto y alineado al rumbo planteado; según John (2020), garantiza y genera cambio para la organización a través de funciones y responsabilidades integradas cuyo fin sería lograr metas.

En cuanto a las dimensiones de la CI este estudio tomó las dimensiones propuestas por Quiñones Li et al. (2021), quienes proponen que las dimensiones son tres: comunicación descendente (comunicación que viene de los niveles jerárquicos más altos de la organización hacia los niveles jerárquicos más bajos), comunicación ascendente (comunicación que va desde los niveles jerárquicos más bajos hacia los niveles jerárquicos altos de la organización) y la comunicación horizontal (la comunicación que se desarrolla entre colaboradores del mismo nivel jerárquico).

### ***Compromiso Organizacional (CO)***

Respecto al CO, es el valor que tiene el colaborador al identificarse con la organización en cuanto a sus políticas u fines; así lo manifiesta Oseda Gago et al. (2018), en mención al término, hace referencia al trabajo desarrollado con percepción positiva y capacidad de pertenencia que sienten los colaboradores, demostrando un sentimiento de deseo de seguir apostando y aportando para la organización

Hernández Bonilla et al. (2018), inducen que el CO es la generación de la identidad a través de un estado mental positivo, donde cada colaborador demuestra, dentro de su ámbito o entorno laboral, la capacidad de desarrollar sus labores con esfuerzo y dedicación, sin dejar de lado el compromiso con su organización; así mismo, Herrera y De Las Heras-Rosas (2020) indican que, es la actitud positiva que siente el colaborador por cada operatividad que desarrolla en su centro de trabajo, demostrando estar motivado, desde el inicio al término de cada actividad cotidiana, al hecho de sentirse satisfecho por su acción realizada y trayendo como consecuencia o efecto su satisfacción laboral, corrobora esta definición Araque Jaimes et al. (2017), el CO se refiere a la dedicación existente hasta llegar a culminar una tarea, liderado por una fuerza que motiva a los colaboradores a respaldar mejor su trabajo sin ningún inconveniente, este término ya hacía referencia en 1965, donde publicaron Lodahl y Kejner, y desde ese entonces este estudio se abrió y se inclinó al campo empresarial hasta que cobró relevancia.

La importancia de generar en los colaboradores el CO es primordial, ya que esta trae consigo el efecto de propiciar una sinergia, a través del trabajo en equipo que esta aporta, haciendo que las actividades se efectúen de manera motivada, de modo que se ejerza la felicidad por desempeño, sentimiento de orgullo y la satisfacción laboral, que son criterios eficientes y

fundamentales para el éxito de toda organización. En estas líneas también lo indican Estrada y Mamani (2020), esta variable (CO) se promueve desde el plano del colaborador hacia el desarrollo y cumplimiento de las metas organizacionales, de tal forma que ocurra en un ambiente agradable, en donde el personal a su vez logre de forma espontánea sentir pasión por su trabajo, teniendo como resultado el deseo de seguir apoyando a la organización, sin medir el espacio ni el tiempo en su área, en tal sentido que sus habilidades tengan la tendencia a ser desenvueltas con mayor familiaridad.

En mención a las dimensiones del CO, se consideraron las propuestas de Flores y Gómez (2018), donde proponen que dicha variable se mide por las dimensiones siguientes: compromiso afectivo (representa el apego, sentimiento y afecto que muestra cada colaborador de una organización para con sus objetivos, y asimismo, el compromiso de no dejar a la institución); identificación con los objetivos (hace referencia en identificar los objetivos que propone la organización); y moral (son todos los valores que resaltan la reciprocidad hacia la organización).

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

En el presente estudio se hizo injerencia a la metodología de investigación básica, porque solo aborda el tema de CI y su relación con el CO, sin dirigir la orientación de este tema en otros de importancia (Díaz Narváez y Calzadilla Núñez, 2016); en este estudio se ha recolectado la información de los participantes, la cual se ha procesado haciendo uso de una técnica estadística que tiene una base numérica, lo que determinó que el enfoque de este estudio es numérico (Sánchez Flores, 2019); los procesamientos de datos de este estudio destacan las características de la CI y CO, buscando determinar la relación o el grado en que se asocian dichas variables y, al mismo tiempo, hacer referencia al nivel descriptivo-correlacional (Ortiz, 2012); por último, se ha procesado la información tal cual como se ha encontrado y solo en una oportunidad se encuestó a los participantes utilizando un diseño no experimental y con corte transversal (Rodas-LLanos y Cubero Juanez, 2022).

Para concretar el objetivo de este estudio se tomó como población a los colaboradores de Almacenes de la Selva S.A.C., una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo en los canales minorista, mayorista y moderno en los departamentos de Cajamarca, Junín, San Martín y Ucayali en Perú con más de 30 años de experiencia; los colaboradores hacen un total de 135 que laboran actualmente en diferentes áreas de la empresa. Estas personas tienen características similares, las que son de interés para este estudio (Rendón-Macías y Villasís-Keever, 2017).

Por libre determinación del investigador se ha considerado al total de la población quienes mostraron interés por participar en este estudio, utilizando la técnica de censo (Otzen y Manterola, 2017).

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, vale precisar que esta se aplicó de manera virtual, haciendo uso del formulario de Google y distribuyéndose por los medios de comunicación que hace uso la empresa.

Los instrumentos utilizados para recoger esta información fueron:

Para medir la CI se hizo uso de la escala de comunicación interna creada por Quiñones Li et al. (2021), este instrumento está compuesto por 3 dimensiones y 28 ítems; y para medir el CO se hizo uso de la escala para medir el compromiso, de Flores y Gómez (2018), este instrumento está estructurado con 3 dimensiones y 12 ítems, ambos instrumentos están estructurados en la escala de Likert con categorías de 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.

Para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos se hizo por medio del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, luego de su procesamiento dio como resultado para la Escala de CI un coeficiente de 0.960 y para la Escala de CO un coeficiente de 0.769; Caycho-Rodríguez (2017) indica que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0.7.

En cuanto a la validez de los instrumentos, estos fueron sometidos al juicio de 3 expertos en el tema, donde valoraron los cuestionarios en cuanto a consistencia, pertinencia y objetividad, y el dictamen fue que los instrumentos pueden ser usados tal y como se estructuraron.

Antes de recolectar la información se solicitó la autorización a la gerencia de Almacenes de la Selva S.A.C., al tener la autorización se procedió a enviar la encuesta utilizando los medios virtuales de comunicación que utiliza empresa, este proceso tomó 2 meses.

Las herramientas que ayudaron a procesar los datos fueron Excel X para Windows y SPSS 26.

En cuanto a las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio; para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, en la determinación de los niveles de percepción de las variables estudiadas, se utilizó la estadística descriptiva, utilizamos la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para determinar el coeficiente, dando resultado el nivel de significancia menor a 0.05 y se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al., 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación, se ha tomado en cuenta el rango de correlación que propone Mondragón Barrera (2014), quien indica: 0 = no hay correlación, de 0.01-0.10 = correlación positiva débil; de 0.11-0.50 = correlación positiva media; de 0.51-0.75 = correlación positiva considerable; de 0.76-0.90 = correlación positiva muy fuerte y de 0.91-1 correlación positiva perfecta.

## **RESULTADOS**

### **Características de los Participantes**

En la Tabla 1 se especifican los datos sociodemográficos de los 135 participantes, de estos resultados los porcentajes mayores son: en género el 88.90 % son masculinos, el 57.80 % son de rango o intervalos de edad de 25 a 35 años, el 70.40 % son de estado civil soltero y el 63.70 % tiene tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos*

		<b>Recuento</b>	<b>%</b>
Género	Masculino	120	88.90 %
	Femenino	15	11.10 %
Edad	< 25 años	18	13.30 %
	25-35 años	78	57.80 %
	36-45 años	31	23.00 %
	46-55 años	5	3.70 %
	> 56 años	3	2.20 %
Estado Civil	Soltero(a)	95	70.40 %
	Casado(a)	37	27.40 %
	Viudo(a)	2	1.50 %
	Divorciado(a)	1	0.70 %
Tiempo que labora en la empresa	Menos de 1 año	34	25.20 %
	De 1 a 5 años	86	63.70 %
	De 5 a 10 años	12	8.90 %
	Más de 10 años	3	2.20 %

*Nota.* Elaboración propia.

N = 120.

### **Análisis Descriptivo de las Variables**

Antes de indicar los resultados se debe precisar que se hizo una recategorización de la escala (Nunca y Casi nunca se cambió por Bajo), (A veces se cambió por Medio) y (Casi siempre y siempre se cambió por Alto) esto con la finalidad de un mejor entendimiento en los resultados.

#### **Comunicación Interna**

La Tabla 2 propone los niveles de la comunicación interna y sus dimensiones, de los cuales tenemos que: la variable en general se encuentra en un nivel medio, con un 89.60 %; y sus dimensiones, comunicación descendente en un nivel medio con el 79.30 %, comunicación ascendente en nivel medio con 85.90 % y comunicación horizontal en nivel bajo con un 54.8 %.

**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de la comunicación interna y sus dimensiones*

	<b>Bajo</b>		<b>Medio</b>		<b>Alto</b>	
Comunicación interna	14	10.40 %	121	89.60 %	0	0.00 %
Comunicación descendente	28	20.70 %	107	79.30 %	0	0.00 %
Comunicación ascendente	19	14.10 %	116	85.90 %	0	0.00 %
Comunicación horizontal	74	54.80 %	61	45.20 %	0	0.00 %

*Nota.* Elaboración propia.

### Compromiso organizacional

En la Tabla 3 se observan los niveles del compromiso organizacional y sus dimensiones, de los cuales indica que: la variable en general se encuentra en un nivel medio con un 70.40 %; y sus dimensiones, compromiso afectivo en un nivel medio con un 54.80 %, identificación con los objetivos en un nivel medio con 55.60 % y moral en nivel medio con un 65.90 %.

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo del compromiso organizacional y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
Compromiso organizacional	40	29.60 %	95	70.40 %	0	0.00 %
Compromiso afectivo	61	45.20 %	74	54.80 %	0	0.00 %
Identificación con los objetivos	60	44.40 %	75	55.60 %	0	0.00 %
Moral	46	34.10 %	89	65.90 %	0	0.00 %

*Nota.* elaboración propia.

### Prueba de Normalidad

La Tabla 4 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables analizadas y sus dimensiones no presentan una distribución normal ( $p \leq 0.05$ ). Por esta razón se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

**Tabla 4**

*Distribución de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	0.234	135	0.000
Comunicación descendente	0.133	135	0.000
Comunicación ascendente	0.225	135	0.000
Comunicación horizontal	0.181	135	0.000
Compromiso organizacional	0.149	135	0.000
Compromiso afectivo-normativo	0.216	135	0.000
Compromiso de continuidad	0.197	135	0.000
Moral	0.207	135	0.000

*Nota.* Elaboración propia.

### Análisis de Correlación

Para determinar la existencia o no de relación, se consideró la siguiente regla de decisión:

- Si el  $p$  valor es  $> 0.05$ , no existe relación significativa.
- Si el  $p$  valor es  $< 0.05$ , existe relación significativa.



En la Tabla 5 se muestra que la correlación entre el CI y el CO, en la cual el p-valor = 0.000, lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0.586 indica que la relación es positiva considerable; en cuanto a la correlación entre las dimensiones de la CI y el CO, tienen una relación significativa con un p-valor = 0.00 y la relación que existe es positiva considerable con un Rho Spearman (0.633; 0.747) en acepción de la dimensión comunicación horizontal que tiene una relación positiva mediana (0.498).

**Tabla 5**

*Determinación de las correlaciones*

Comunicación interna y dimensiones	Compromiso Organizacional	
	Rho Spearman	p-valor
Comunicación interna	0.586**	0.00
Comunicación descendente	0.633**	0.00
Comunicación ascendente	0.747**	0.00
Comunicación horizontal	0.498**	0.00

*Nota.* Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

En este estudio se determinó que los colaboradores perciben a la CI en un nivel medio, esto indica que los colaboradores que formaron parte de esta investigación no perciben de manera completamente satisfactoria el uso de la comunicación interna en esta organización, este resultado debe ser tomado en cuenta, ya que la CI es necesaria para realizar la actividad organizada; Fatuly Adum et al. (2020) resaltan que el uso de la comunicación interna ayuda en el logro de los objetivos, al fomentar el intercambio de información relevante dentro de las organizaciones. El resultado presentado difiere con el trabajo realizado por Valenzuela Salazar et al. (2020), quienes determinaron que los participantes en su estudio muestran satisfacción por la manera como se desarrolla la comunicación en la entidad estudiada.

Con relación a la variable CO, se determinó una percepción media, dejando constancia que los colaboradores en su mayoría muestran un mediano CO, en esa misma línea, Araya-Pizarro et al. (2020) realizaron una investigación en instituciones educativas en Chile con una participación de 67 personas y se determinó un nivel de percepción moderado con un 78 % de los participantes respecto al CO.

En cuanto a la relación de la CI y CO, esta investigación llegó a concluir que entre las variables existe una relación positiva considerable y lo mismo ocurre cuando se relaciona las dimensiones de la CI y el CO, este resultado indica que, si se trabaja en mejorar la CI y lo mismo se realiza en sus dimensiones, esto afectará de manera proporcional en el CO que perciben los colaboradores y denotando la importancia de la CO; este resultado es similar al presentado por Díaz Muñoz y Vásquez Pérez (2022), quienes indican que la comunicación organizacional interna es fundamental para conseguir colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo, en la investigación que desarrollan concluyen que al realizar esfuerzos con desarrollar comunicación organizacional interna adecuada se conseguirá que los colaboradores sientan satisfacción y hagan suyos los objetivos organizacionales.

También lo afirman Valenzuela Salazar et al. (2020), quienes determinaron que la comunicación interna bien desarrollada es un medio valioso para lograr trabajadores comprometidos con el trabajo y al momento de desarrollar las actividades encomendadas muestran satisfacción por estas.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en el recojo de los datos, causadas por las ocupaciones de los participantes, ocasionando demoras en el llenado del cuestionario, algunos participantes no tenían conocimiento del manejo de aparatos tecnológicos, a estos se les brindó apoyo e indicaciones más puntuales para no perjudicar el llenado de la información.

Finalmente, se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras como: motivación en el trabajo, clima laboral, satisfacción laboral o aplicar estas variables en organizaciones de diferentes rubros.

## **CONCLUSIONES**

Se llegó a concluir la existencia de una relación entre la CI y el CO, indicando que todo esfuerzo por mejorar la comunicación dentro de la empresa tendrá un impacto en el compromiso que muestran los colaboradores hacia el trabajo y que para lograr trabajadores que interioricen los objetivos de la organización es necesario mejorar la CI.

En cuanto a las dimensiones de la CI (comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal) todas tienen impacto en el CO, determinando así que cada esfuerzo por mejorar en la comunicación de los jefes con los colaboradores de los niveles jerárquicos inferiores tendrá un impacto positivo en el CO; así también el esfuerzo por mejorar el fluido de la información desde los niveles jerárquicos inferiores hacia los superiores aportará en el CO; y por último el esfuerzo por propiciar medios que ayuden en el desarrollo de la comunicación entre personal del mismo nivel jerárquico ayudará a mejorar el CO.

## **CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES**

**Eduardo Iván Saldaña-Díaz, David Troya-Palomino, Richard Foster Horna-Rodríguez:** Conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, administración del proyecto, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción: borrador original y redacción: revisión y edición.

## **FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Se utilizaron recursos propios para llevar a cabo el presente estudio.

## **CONFLICTOS DE INTERÉS**

Los autores expresan que no existen conflictos de interés.

## **AGRADECIMIENTOS**

No aplica.

## **PROCESO DE REVISIÓN**

Este estudio ha sido revisado por pares externos en modalidad de doble ciego.

## **DECLARACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE DATOS**

Los datos se encuentran alojados junto a los demás archivos de este artículo, también se pueden pedir al autor de correspondencia.

## REFERENCIAS

- Ames Guerrero, R. J. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *ECONÓMICAS CUC*, 43(1), 139–152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Org.1>
- Araque Jaimes, D. L., Sánchez Estepa, J. M. y Uribe R., A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios gerenciales*, 33(142), 95–101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Araya-Pizarro, S. C., Díaz Cortés, K. V. y Rojas Escobar, L. E (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Castro-Martínez, A., Díaz-Morilla, P. y 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>
- Caycho-Rodríguez, T. (2017). Intervalos de confianza para el coeficiente Alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Revista Acta pediátrica de México*, 38(4), 291-292. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)
- Cuenca Galarza, R. X. y López Paredes, H. A. (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>
- Cuervo, M. (2011). Comunicación Interna y formación profesional. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (35), 95-105. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232011000100009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232011000100009&lng=es&tlng=es).
- Díaz Muñoz, R. E. y Vásquez Pérez, K. J. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28–41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Díaz Narváez, V. P. y Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias De La Salud*, 14(01), 115-121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fatuly Adum, S. D., León Quintuña, M. A. y Noboa Auz, M. L. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. *Revista Científica Ecociencia*, 7(4), 15–34. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>

- Fau, C., Nabzo, S. y Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Flores, J. y Gómez., I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es)
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J. y Méndez Guevara, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Herrera, J. y De Las Heras-Rosas, C. (2020). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Research journal Frontiers in Psychology*, 11, 609211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609211>
- John, A. (2020), Internal communication and information integrity. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(1/2), 5-6. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2019-0064>
- Martínez Muñoz, E., Hernández Gracia, T. J., Torres-Flórez, D., García Velázquez, M. del R. y Montaña Arango, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Morales Cárdenas, T. F., Pérez Sánchez, A. y Haidar Torres, E. (2019). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 597–619. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2962>
- Morales Fiallos, P. R. y Morales Carrasco, C. R. (2018). Empowerment como productor del compromiso laboral en docentes de la UTA. *Ciencia Digital*, 2(4), 231–249. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.224>
- Neto, C. F. y Cruz, S. A. (2017). Comunicação interna e comprometimento organizacional: o caso da Autoridade para as Condições do Trabalho. *Revista Sociologia*, 34, 47-72. <https://doi.org/10.21747/08723419/soc34a3>
- Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Revista Cinta de moebio*, (43), 14-23. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100002>
- Oseda Gago, D., Ramos Toledo, M., Cirilo López, O., Manrique Chávez, R. y Zevallos Solis, L. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 8(1), 99-104. <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Internacional de Morfología*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paredes-Pérez, M. A. J., Palomino-Crispin, A. E., Cárdenas-Tapia, V. R. y Gonzales-Peralta, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29–35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Polo-Vargas, J., Fernandez-Rios, M., Bargsted, M., Ferguson Fama, L. y Rojas-Santiago, M. (2017). Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción con la vida: la mediación del engagement. *UCJC Business and Society Review. formerly Known As Universia Business Review*, (54), 110-145. <https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/2353>
- Quiñones Li, A. E., Cervera Cajo, L. E., Macarlupu Guevara, D. M. y Quiñones Vernazza, C. A. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21), 1544-1553. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Rendón-Macías, M. E. y Villasís-Keever, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista alergia México*, 64(2), 220-227. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Rodas-Llanos, M. y Cubero Juanez, J. (2022). El diseño del artículo de investigación como generador de vocaciones científicas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(1), 61–77. <https://doi.org/10.6018/reifop.502731>
- Rojas Lobo, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Saravia Carbajal, J. J. y Grandez Pastor, L. P. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros juveniles, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 10-22. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Valenzuela Salazar, N. L., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V. y Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Vidal Rischmoller, J. C. (2022). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2487](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487)