

**12.2%**Resultados del Análisis de los plagios del 2023-12-15 12:44 UTC  
28.CHAVEZYESPILCO.pdf

Fecha: 2023-12-15 12:33 UTC

\*Todas las fuentes 43 | Fuentes de internet 39 | Documentos propios 3 |

<input checked="" type="checkbox"/>	[1]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81052/Leureyros_VCF-SD.pdf</a> 4.9% 56 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	<a href="#">Repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b6681c37-4496-472c-b311-4c1202e2d42c/content</a> 4.6% 43 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33543/LoayzaChavez.ClaudiaPamela.pdf?sequence=1</a> 3.2% 30 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17441/Vidal_GV.pdf</a> 2.9% 30 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33976/SanchezJaraFrankRobert.pdf?sequence=1</a> 2.2% 26 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14528/Ballarta_RJI.pdf?sequence=1</a> 1.4% 19 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35293</a> 1.3% 18 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33540/LizarragaMartinez.NubiaStefani.pdf?sequence=1</a> 0.9% 14 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	29. TESIS FINAL CERDANY DIAZ.pdf fechadodel2023-12-15 0.4% 9 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28874/BRAYANROSSYULFESANCHEZ_Total.pdf?sequence=1</a> 0.1% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[11]	<a href="#">www.academia.edu/79729558/Internal_communication_from_traditional_to_digital</a> 0.5% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[12]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33976</a> 0.4% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[13]	<a href="#">dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7941178.pdf</a> 0.5% 7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[14]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35061</a> 0.5% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[15]	<a href="#">dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736865.pdf</a> 0.4% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[16]	<a href="#">Repositorio.space.unipamplona.edu.co/jspui/bitstream/20.500.12744/4707/1/Alfonso_Guerrero_2020_TG.pdf</a> 0.4% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[17]	<a href="#">www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/</a> 0.4% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[18]	<a href="#">steeple.com/es/que-es-la-comunicacion-interna</a> 0.4% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[19]	30. ORTIZ ROJAS.pdf fechadodel2023-12-15 0.1% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[20]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45206/Paucar_VJA_SD.pdf?sequence=1</a> 0.3% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[21]	<a href="#">fundacionuniversidadempresa.es/es/blog-comunicacion-interna-en-las-empresas/</a> 0.3% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[22]	<a href="#">www.zucchetti.es/blog/comunicacion-interna.html</a> 0.3% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[23]	24. SANCHEZYVIGO.pdf fechadodel2023-12-14 0.2% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[24]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107312/Flores_OY-SD.pdf?sequence=1</a> 0.1% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[25]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71859</a> 0.3% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[26]	<a href="#">www.linkedin.com/company/asociación-peruana-de-comunicación-interna</a> 0.3% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]	<a href="#">www.linkedin.com/posts/asociación-peruana-de-comunicación-interna_el-entorno-de-la-comunicación-interna-es-activity-7099560015702712320-KD0Q</a> 0.3% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]	<a href="#">www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0717-75182018000100007</a> 0.2% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[29]	<a href="#">Repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27557</a> 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]	<a href="#">html.rincondelvago.com/fundamentos-de-las-rrpp.html</a> 0.2% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]	<a href="#">steeple.com/es/blog/que-es-comunicacion-interna</a> 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]	<a href="#">Repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61748/Monteagudo_MP-SD.pdf?sequence=1</a> 0.1% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[33]	<a href="#">oceancross.com/blog/aprendizaje-y-comunicacion-interna-promoviendo-el-bienestar/</a> 0.2% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[34]	<a href="#">concepto.de/relaciones-interpersonales/</a> 0.2% 1 resultados 1 documento con coincidencias exactas

- 
- [36] [www.academia.edu/16577127/DEDICATORIAS\\_Y\\_AGRADECIMIENTOS](http://www.academia.edu/16577127/DEDICATORIAS_Y_AGRADECIMIENTOS)  
0.0% 1 resultados
- 
- [37] [www.upagu.edu.pe/es/wp-content/uploads/2020/01/COLACION-2020-1.pdf](http://www.upagu.edu.pe/es/wp-content/uploads/2020/01/COLACION-2020-1.pdf)  
0.1% 2 resultados
- 
- [38] [www.obsbusiness.school/blog/comunicacion-interna-definicion-ejemplos-e-importancia](http://www.obsbusiness.school/blog/comunicacion-interna-definicion-ejemplos-e-importancia)  
0.2% 2 resultados
- 
- [39] [factorhuma.org/attachments\\_secure/article/12103/c456\\_compromiso\\_laboral.pdf](http://factorhuma.org/attachments_secure/article/12103/c456_compromiso_laboral.pdf)  
0.1% 2 resultados
- 
- [40] [concepto.de/comunicacion-interna/](http://concepto.de/comunicacion-interna/)  
0.1% 1 resultados
- 
- [41] [www.bing.com/ck/a?!l&p=1e2a1b589c2d0949JmItldHM9MTcwMjU5ODQwMkZpZ3VpZD0wYzYyOWU2My0xOTU4LTZyMGItMzY0Yy04ZDhiMTg2MjYyZTYmaW5zaWQ9NTM0OA&ptn=3&ver=2&](http://www.bing.com/ck/a?!l&p=1e2a1b589c2d0949JmItldHM9MTcwMjU5ODQwMkZpZ3VpZD0wYzYyOWU2My0xOTU4LTZyMGItMzY0Yy04ZDhiMTg2MjYyZTYmaW5zaWQ9NTM0OA&ptn=3&ver=2&)  
0.1% 1 resultados
- 
- [42] [library.co/article/método-tipo-nivel-y-diseño-de-investigación.qvI04m11](http://library.co/article/método-tipo-nivel-y-diseño-de-investigación.qvI04m11)  
0.0% 2 resultados
- 
- [43] [repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32023](http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32023)  
0.1% 1 resultados
- 

57 páginas, 10421 palabras

Nivel del plagio: 12.2% seleccionado / 79.8% entotal

375 resultados de 44 fuentes, de ellos 40 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de datos: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Listablanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ENGAGEMENT LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIA ALIMENTARIA HUACARIZ  
SAC, CAJAMARCA 2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

Katherine Pamela Chávez Paredes

Milagros Yesmany Espilco Pérez

**Asesor:**

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

**Cajamarca – Perú**

**SETIEMBRE - 2023**

COPYRIGHT © 2023 by

MILAGROS YESMANY ESPILCO PÉREZ  
KATHERINE PAMELA CHÁVEZ PAREDES

Todos los derechos reservados

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**ENGAGEMENT LABORAL Y COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIA ALIMENTARIA HUACARIZ  
SAC, CAJAMARCA 2023**

**JURADO EVALUADOR**

Dr. ....

---

PRESIDENTE

Mg. ....

---

SECRETARIA/O

Mg. ....

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi esposo Cristhian Alzamora Olortegui, a mis padres Lucila Paredes Cotrina y Marco Chávez Prieto que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un buen profesional y haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Katherine Pamela Chávez Paredes

A mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

También dedico a cada uno de las personas que han motivado para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser una gran profesional y así seguir adelante en mis proyectos.

Milagros Yesmany Espilco Pérez

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla y a mis amados hijos Renata, Luciana y Ethan, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

Katherine Pamela Chávez Paredes

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Milagros Yesmany Espilco Pérez

## CONTENIDO

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
CONTENIDO.....	7
LISTA DE TABLAS.....	9
LISTA DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema de investigación.....	14
1.2. Formulación del problema.....	17
1.3. Objetivos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes locales.....	24
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.2.1. Engagement laboral.....	25
2.2.2. Comunicación interna.....	30
2.3. Definición de términos básicos.....	34
2.4. Hipótesis.....	35
2.5. Operacionalización de variables.....	37
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Población y muestra.....	40
3.2. Tipo, nivel y diseño de estudio.....	40
3.3. Métodos de investigación.....	42
3.4. Técnica e instrumento de análisis de datos.....	42
3.5. Validez y Confiabilidad.....	43
3.6. Técnicas de análisis de datos.....	43
3.7. Aspectos éticos de la investigación.....	44

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DESCUSIÓN .....	45
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	46
4.2. Discusión .....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	57
Conclusiones .....	57
Recomendaciones .....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
Anexos .....	65
Anexo N° 01: Escala de UWES-17 para medir el Engagement Laboral .....	65
Anexo N° 02: Cuestionario para medir la comunicación interna .....	67
Anexo N° 03: Validación de expertos .....	69
Anexo N° 04: Confiabilidad de instrumentos .....	72

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Cuadro de operacionalización de variables .....	37
<b>Tabla 2</b> Nivel de engagement laboral en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023 .....	46
<b>Tabla 3</b> Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023 .....	47
<b>Tabla 4</b> Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.....	48
<b>Tabla 5</b> Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general .....	49
<b>Tabla 6</b> Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 1 .....	50
<b>Tabla 7</b> Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 2 .....	51
<b>Tabla 7</b> Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 3 .....	52

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de engagement laboral en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.....	46
<b>Figura 2</b> Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.....	47

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido por finalidad determinar la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023. Se ha desarrollado bajo la metodología cuantitativa de profundidad de nivel correlacional con diseño de estructura no experimental y por la cantidad de veces que se ha utilizado los instrumentos de medición ha sido transversal. La muestra estuvo compuesta por 42 trabajadores de la empresa, se usó dos cuestionarios, para medir el engagement laboral fue de 17 ítems y para medir la comunicación interna fue de 15 ítems. Luego de haber tabulado la información recabada, se procedió en hacer uso de la prueba Rho de Spearman se halló un coef. de la correlación de valor ( $r = 0.787$ ) con un índice de sig. hallada de valor ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error establecido de 0.05. En tal sentido, se ha llegado a la conclusión que el engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca en el año 2023.

**Palabras clave:** Engagement laboral, comunicación interna, clima organizacional

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between work engagement and internal communication in the Industria Alimentaria Huacariz SAC Company, Cajamarca 2023. It has been developed under the quantitative methodology of depth of correlational level with a non-experimental structure design and by the number of times the measuring instruments have been used has been transversal. The sample was made up of 42 company workers, two questionnaires were used, to measure work engagement it was 17 items and to measure internal communication it was 15 items. After having tabulated the information collected, we proceeded to use Spearman's Rho test, and a coefficient was found. of the value correlation ( $r = 0.787$ ) with an index of sig. found value ( $p = 0.000$ ) being less than the established error of 0.05. In this sense, it has been concluded that work engagement has a direct and highly significant relationship with internal communication in the collaborators of the Company Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca in the year 2023.

**Keywords:** Work engagement, internal communication, organizational climate

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Planteamiento del problema de investigación**

Las empresas sin importar el rubro o actividad que realicen son consideradas organizaciones sociales de gran importancia para el desarrollo de la sociedad, estas agrupaciones requieren perennemente diversas interacciones entre los colaboradores mediante las funciones que desempeña cada uno según los objetivos planificados, así como de la responsabilidad y jerarquía que representan. Mientras más colaboradores se encuentren involucrados con los logros positivos de la empresa mayor será el grado de vinculación e identificación con el crecimiento de la organización (Román, 2019).

En el ámbito internacional, la comunicación interna en las organizaciones se ha convertido en una imprescindible herramienta para mantener una adecuada gestión corporativa y conseguir una mejora de resultados y reputación; prácticamente se ha convertido una palanca estratégica en el logro de la actividad de las empresas. Los estudios realizados en el año 2018 por Psicotec – Colombia, indican que el 60% de los considerados problemas en las empresas son producto de una mala comunicación interna entre los colaboradores de una misma organización. Por lo que es necesario que las acciones de reforzar la implicación y compromiso del trabajador tengan la debida relevancia por la gerencia en miras a una globalización, donde el internet y la digitalización permitan al colaborador sea el mejor embajador de las marcas, dado que se convierten en personas que manifiestan comentarios positivos y con credibilidad de sus actividades laborales, promoviendo los principios de la empresa y ante un caso de crisis convertirse en los defensores (Diario La República de Colombia, 2019).

Para Pérez (2020), mostraron los estudios realizados por la organización de gestión de capital humano ADP (Proveedor Global en Soluciones de Gestión del Capital Humano), donde realizó un estudio en el año 2017 en diversos países europeos. Teniendo como resultados que los colaboradores más contentos con su lugar de trabajo

son de los países de Suiza, Polonia, Holanda y España. Casi la mitad (47%) de la población activa para el trabajo en Europa indicaron que la remuneración que perciben es el factor que más los motiva. Después del factor sueldo, el 30% de los encuestados manifestaron que las relaciones con sus compañeros sería el segundo factor predominante, seguido un 28% por el buen equilibrio entre la vida en el trabajo y la privada, finalmente un 19% de los encuestados indicaron que valoran el reconocimiento de sus superiores.

La consultora especializada en recursos humanos “GOintegro” indicó que según los estudios que realizó en Latinoamérica, se obtuvo por resultados que solo el 40% de las organizaciones en el Perú ejercen estrategias formales con el objetivo de desarrollar el engagement interno en la institución, asimismo, a pesar de que se toman ciertas acciones no existe un responsable dentro del equipo ejecutor, pues consideran como un gasto no importante contratar especialistas en el tema, de esta manera creyendo que la solución simplemente se originará entre la interna de los colaboradores. Por lo que la consultora señala que la actitud pasiva ante la falta de compromiso de los trabajadores es fuente que muchas empresas del país estén fuera de rango de la competitividad internacional. (Consultora GOintegro, 2018).

En cuanto al entorno nacional, Úrsula Franco, presidenta de la Asociación Peruana de Comunicación Interna (APECI) en la celebración del 14 Congreso de Gestión de Personas organizado por Seminarium, indicó que al aplicarse un cuestionario a los asistentes del evento, se obtuvo como resultado que el 97% de las personas señalan que la comunicación interna en una organización ayuda a consolidar una sólida cultura organizacional y que las herramientas de comunicación como los boletines, correos corporativos son importantes para ayudar al intercambio oportuno

de información entre departamentos y áreas de trabajo en beneficio de alcanzar las metas institucionales (Radio Programas del Perú, 2018).

Para la gerente de Bienestar y Comunicación Interna de la empresa Nestlé, indica que, en toda empresa, así como se busca incrementar la fidelización en los clientes de la marca, también deben enfocarse en conseguirlo con los clientes internos, dado que ese compromiso es el que produce un buen desempeño de sus funciones día a día. Asimismo, los empleados deben sentirse implicados para facilitar su identificación con la organización, por tal motivo la empresa debe hablarle al colaborador en su idioma y promover el diálogo horizontal, generar una conexión que implique el uso de los canales más cercanos. Para todo esto es importante que la organización defina previamente sus principios, pilares, su forma de ser o valores (Diario Gestión, 2019).

En el ámbito local, precisamente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de la ciudad de Cajamarca, especializada en la venta de alimentos al por menor en comercios especializados. En estos últimos años, la referida empresa, ha venido creciendo tanto en infraestructura como en capacidad de servicio, sin embargo, se ha podido percibir algunos altibajos respecto a la comunicación interna del personal administrativo, dado que se está careciendo de retroalimentación sobre el desempeño, las instrucciones no están siendo claras, no se comunican sugerencias para mejorar el ejercicio de las actividades, no se están compartiendo inquietudes a los jefes por falta de confianza, además en algunas situaciones no se da la coordinación de actividades, falta de integración y la comunicación no es abierta y respetuosa. Asimismo, se viene percibiendo una carencia de compromiso laboral por parte del personal administrativo en la empresa anteriormente mencionada, dado que se ha podido observar en los colaboradores la falta de vigor por parte de ellos, cierta falta de dedicación y poco

reflejo emociones positivas como el entusiasmo y persistencia por conseguir los objetivos de la organización, poca identificación con la empresa y falta de orgullo por las funciones que realizan.

Por todo lo mencionado en el párrafo anterior, es que nace el interés de analizar y determinar la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna base a la percepción de los colaboradores de la empresa mencionada líneas arriba.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la comunicación descendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023?

## **1.3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.
- Determinar la relación entre el engagement laboral y la comunicación descendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.
- Determinar la relación entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La investigación se ha justificado teóricamente dado que se aborda teorías, conceptos y categorías que marcan una referencia de conocimiento científico. En el presente estudio se hizo la revisión bibliográfica de las teorías sobre el engagement laboral y de la variable comunicación interna bajo el procedimiento del conocimiento científico, asimismo, se utilizó como referencias investigaciones realizadas que ahonden las variables en estudio, permitiendo respaldar y comparar nuestra investigación con los conocimientos obtenidos por dichos antecedentes.

La investigación tuvo relevancia práctica porque los hallazgos del estudio permitirán mejorar una determinada realidad. En este caso se brindó información relevante para los directivos de la empresa en cuanto a la situación actual del engagement laboral y con respecto al nivel de comunicación interna del personal; asimismo, servirá para plantear alternativas de solución mediante habilidades relevantes que permitan mejorar el nivel de ambas variables.

La investigación se justificó metodológicamente cuando se hace uso de métodos confiables y válidos para la medición de un fenómeno. El presente estudio adquiere valor metodológico dado que se desarrollará bajo los lineamientos del método

científico, se utilizó instrumentos para la recopilación de información de los individuos designados como muestra de la población de estudio, dichos instrumentos de la tesis podrán ser empleados como referencias para futuras investigaciones que lleguen a estudiar las mismas variables que se estudiaron en la presente tesis.

**CAPÍTULO II.**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Dentro de los estudios internacionales, para Cadena (2021), en la investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una Cooperativa de Transporte Público de Ambato” Ecuador, donde tuvo por propósito conocer la asociación que se desarrolla entre la variable comunicación interna y la variable compromiso organizacional en estudio. La investigación se desarrolló utilizando una muestra de 78 colaboradores de la organización, como instrumentos para la recopilación de data se utilizó dos cuestionarios, llegando a concluir que existe una fuerte relación entre la comunicación interna y la variable compromiso organizacional de la empresa en estudio, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.759$ ) y como indicador de significancia hallado de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

Roncallo y Roqueme (2021), en la investigación titulada “Liderazgo transformacional y Engagement laboral en una empresa industrial de Colombia”, tuvo por propósito conocer la asociación que se desarrolla entre la variable liderazgo transformacional y la variable engagement laboral en estudio. La investigación se desarrolló utilizando una muestra de 149 colaboradores de la organización, como instrumentos para la recopilación de data se utilizó dos cuestionarios, llegando a concluir que existe una fuerte relación entre el liderazgo transformacional y la variable engagement laboral de la empresa en estudio, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.691$ ) y como indicador de significancia hallado de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite estipulado en el estudio de 0.05.

Romero (2018), con la investigación titulada “Comunicación interna y el trabajo en equipo en la Empresa Constructora Alvarado de la ciudad de Ambato”,

Ecuador; donde se tuvo por finalidad medir el nivel de comunicación interna y la variable trabajo en equipo de la empresa mencionada líneas arriba. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño descriptivo no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 73 colaboradores y como instrumento para la evaluación de la variable abordada se ha utilizado un cuestionario bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe un nivel medio de comunicación organizacional interna en base a la percepción de los trabajadores de la empresa logística en estudio, lo que conlleva a que se diseñe una propuesta de mejora sobre comunicación interna mediante talleres con la participación de todo el personal para mejorar el trabajo equipo, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.817$ ) y como indicador de significancia hallado de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Para presentar los antecedentes nacionales, se tomó la investigación de Pareja (2020), con la tesis que titula “Nivel de comunicación interna del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de Santa Anita – Lima 2019”, donde se tuvo por finalidad medir la relación entre la comunicación interna y el proceso operativo interno en la organización en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño correlacional no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 34 colaboradores y como instrumentos para la evaluación de las variables abordadas se ha utilizado dos cuestionarios bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva de la comunicación interna y el proceso operativo interno de la empresa logística mencionada líneas arriba, dado que se halló un coeficiente correlacional obtenido ( $r =$

0.793) y como indicador de significancia de ( $p = 0.000$ ), siendo este indicador hallado menor al margen de error límite de 0.05.

Gutiérrez (2020) con la tesis que titula “Eficacia de los medios de comunicación interna en los colaboradores de una empresa Courier internacional de envío, Lima 2019”, donde se ha tenido por finalidad determinar el nivel de eficacia en los mecanismos de comunicación interna en base a la percepción de los colaboradores de la empresa operadora logística en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño descriptivo no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 100 colaboradores y como instrumento para la evaluación de la variable abordada se ha utilizado un cuestionario bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe un nivel alto de los medios empleados de comunicación interna en base a la percepción de los trabajadores de la empresa logística en estudio, lo que permite a la organización articular oportunamente entre todas las áreas laborales y mejorar cada día la productividad, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.859$ ) y como indicador de significancia de ( $p = 0.000$ ), siendo este indicador hallado menor al margen de error límite de 0.05.

Leureyros (2021), con la tesis que titula “Comunicación interna y su relación con el engagement laboral en la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Lima 2021”, donde se tuvo por finalidad medir la relación entre la comunicación interna y el engagement laboral en la organización en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño correlacional no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 78 colaboradores y como instrumentos para la evaluación de las variables abordadas se ha utilizado dos cuestionarios bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva entre la comunicación interna y el engagement laboral de los colaboradores de la empresa

mencionada líneas arriba, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.782$ ) y como indicador de significancia hallado de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Finalmente, en cuanto a los estudios locales que sustentarán este estudio, tenemos a Zoeger (2022) con la tesis titulada “Comunicación interna y el desempeño laboral del Talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019”, donde se tuvo por finalidad medir la relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral organización en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño correlacional no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 55 colaboradores y como instrumentos para la evaluación de las variables abordadas se ha utilizado dos cuestionarios bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva de la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.759$ ) y como indicador de significancia de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

Plasencia (2020) con la tesis titulada “Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020”, donde se tuvo por finalidad medir la relación entre la variable comunicación interna y la variable desempeño laboral organización en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño correlacional no experimental y de corte transversal, usando una muestra de 32 colaboradores y como instrumentos para la evaluación de las variables abordadas se ha utilizado dos cuestionarios bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva de la

comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.831$ ) y como indicador de significancia de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

Saavedra (2021) con la tesis titulada “Motivación laboral y engagement de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca 2021”, donde se tuvo por finalidad medir la relación entre la variable motivación laboral y la variable engagement laboral organización en estudio. La investigación se abordó de manera cuantitativa con diseño correlacional no experimental y de corte transversal en cuanto al manejo de los instrumentos que permitieron el recojo de los datos, usando una muestra de 39 colaboradores y como instrumentos para la evaluación de las variables abordadas se ha utilizado dos cuestionarios bajo una escala ordinal. Se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación positiva de la motivación laboral y el engagement de los colaboradores de la empresa en estudio, dado que se halló un coeficiente correlacional ( $r = 0.814$ ) y como indicador de significancia de ( $p = 0.000$ ), siendo este menor al margen de error límite de 0.05.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Engagement laboral**

#### **Definición**

Cuando se trata de explicar lo que quiere decir engagement laboral, Vera (2020), explica que este es un estado en donde los trabajadores e integrantes de una organización, manifiestan una gran energía al encontrarse dentro de su lugar de trabajo, expresando gran dedicación en lo que realizan, de igual forma se involucran con los objetivos de la institución, de esta manera se puede decir que existe armonía y felicidad en el trabajo, lo que conlleva a que sea un componente positivo.

Así mismo, Cerda y Parada (2018), mencionan que el engagement laboral viene a ser considerado como un estado positivo de carácter mental al igual que satisfactorio que expresan los colaboradores con conductas de vigor y dedicación en las actividades que les son establecidas para alcanzar los propósitos de la empresa. Fuera de un estado temporal, el engagement se expresa como un estado cognitivo-cariñoso persistente, así como influyente el cual no se encuentra basado en algo material como objetos o una situación ni en una persona.

De acuerdo con la metodología propuesta por Lupano y Castro (2017), el término engagement laboral, viene a ser el compromiso organizacional conformado por tres partes: el afectivo, asociado con el apego emocional de una persona hacia la institución donde trabaja, el segundo viene a ser de permanencia, en otras palabras, el compromiso del trabajador en la institución y finalmente el compromiso normativo, basado en el sentimiento del trabajador obligado a mantenerse en la institución por todos los reconocimientos y gratitudes que ha ido recibiendo a lo largo de su permanencia en la empresa.

Finalmente, Acuña y Ganga (2022) explica que el engagement laboral, traducida del término en inglés “employee engagement” se utiliza para describir el nexo emocional o sentimental que los colaboradores mantienen con la empresa en donde labora y con las metas adoptadas como suyas, y por esta razón a los que enfocan gran parte de su esfuerzo con el propósito de lograrlos.

### **Importancia del engagement laboral**

Para conocer la importancia del engagement laboral, Pérez y Pedraza (2021) menciona que toda institución que persigue el éxito se enfoca en el talento humano con el que cuenta, puesto que ellos se transforman en el impulso para que la institución

pueda lograr el éxito. Es esta la razón del capital humano para que tenga un alto grado de engagement con la institución debido a que es de gran importancia el compromiso del trabajador para lograr los propósitos, llevar a cabo las actividades planteadas, trabajar en equipo y utilizar la creatividad.

Del mismo modo, Vásquez (2021) menciona que las empresas deben hacer lo necesario para fomentar el crecimiento y mantener el sentimiento, de esta manera, tener una fuerza laboral que realmente brinde un valor significativo a la institución.

Así también, resalta la importancia de entender en todo su aspecto, el término de engagement, brindando ciertos componentes importantes que permitan generarlo entre las instituciones y los trabajadores. De acuerdo con Agurto y Mogollón (2020) la importancia de la ejecución del engagement laboral, no radica únicamente en que se alcance la armonía y satisfacción en los trabajadores, sino que se expanda más allá, debido a que tienen una influencia directa en la institución. Específicamente, la importancia del engagement se basa en que este ayuda a reconocer si el propósito de cada trabajador se encuentra acorde con la institución y al hacerlo, se demuestran mejores resultados en la institución.

### **Características del engagement laboral**

La institución de gestión del talento humano llamado “Cornerstone On Demand”, manifiesta que el engagement laboral, debe contar con ciertos aspectos en cuanto a toda la extensión de lo que respecta la presencia del engagement laboral en una institución (Marsollier, 2019).

a. Misión organizativa: Es decir, debe generar inspiración, atracción y aportar de forma significativa al trabajo, son los trabajadores quienes deben sentir que su

trabajo influye de forma positiva y crean un reconocimiento por los directivos de los resultados que alcanzan a lograr.

b. Trabajo significativo: Es decir el desafío de los trabajadores de lograr su total potencial, que los haga sentir complacidos y satisfechos por sus objetivos de autorrealización.

c. Desarrollo profesional: Esto refiere a que los trabajadores aportan lo mejor de sí mismos y están motivados con sus deberes puesto que la institución brinda oportunidades de crecer profesionalmente junto con sus trabajadores.

d. Líderes eficaces: El liderazgo es un componente primordial para que se lleve a cabo de manera correcta el engagement laboral, debido a que un líder debe brindar continuamente una retroalimentación para optimizar la productividad de su equipo de trabajo.

e. Responsabilidad con los colaboradores: Es decir la integración con una institución positiva para la comunidad, de igual forma explican que, en el caso de las nuevas generaciones, se incorporan a un mercado laboral con grandes ganas de trabajar para instituciones responsables lo que se convierte en un componente decisivo en su favor.

f. Vínculos de calidad: Los buenos nexos entre colegas y jefaturas generan un alto grado de satisfacción, por esta razón el impulso y motivación en un centro laboral tienden a depender en gran parte de sentirse satisfecho y a gusto en el ambiente y poder trabajar en un entorno productivo, armonioso y agradable.

g. Información transparente: Es decir al momento que hay un sistema de un adecuada comunicación interna y completa, promueve el desarrollo de un ambiente de confianza de los trabajadores hacia la institución.

## **Dimensiones para medir el engagement laboral**

Para medir la variable engagement laboral se usó la teoría aportada por Schaufeli y Bakker (2004) citado en Leureyros (2021) quien explica que, en el ámbito laboral, el engagement tiene como principales atributos el vigor, dedicación y la absorción de los trabajadores en las funciones que desarrollan en cierta institución. Para efectos de este estudio, dichos aspectos serán tomados en cuenta como dimensiones para poder evaluar esta variable.

### **A. Dimensión 1: Vigor**

La presente dimensión, hace mención a los altos grados de energía del trabajador y la resistencia mental a lo largo de la ejecución de sus actividades planteadas en su empresa, por el mismo esfuerzo que se realiza aun siendo parte de diferentes dificultades. Es decir, al referirse al vigor, se hace referencia a la energía contraria al agotamiento o cansancio, debido a que, lo que se muestra es la disposición y persistencia con desempeñarse de mejor manera en la institución.

### **B. Dimensión 2: Dedicación**

Esta dimensión explica el compromiso de trabajo que manifiesta el trabajador en una empresa, junto con las emociones y sentimientos de entusiasmo, significación, motivación, desafío y orgullo por las actividades que desarrolla. Es decir, el mencionar la palabra dedicación, sería lo contrario al cinismo, debido a que, se define como una alta implicación de trabajo y un alto orgullo por la empresa, así como las actividades que lleva a cabo el trabajador.

### **C. Dimensión 3: Absorción**

Finalmente, esta tercera dimensión se basa en la existencia de una gran concentración del trabajador en su institución. Es tener ese sentimiento de que el tiempo transcurre rápido dentro de la institución y manifiesta cierta dificultad en dejar

de realizar las actividades que está ejecutando en ese momento, debido a que lo disfruta, en otras palabras, le es difícil desconectarse puesto que va percibiendo sensaciones de disfrute y realización.

### **2.2.2. Comunicación interna**

#### **Definición**

Para definir la primera variable, Cuenca (2020), menciona que la comunicación interna puede ser expresada como la manera en la cual una organización interactúa con sus colaboradores y cómo ellos se relacionan con la misma. Esta que va dirigida al cliente interno, en otras palabras, el trabajador. Surge gracias a las nuevas necesidades de las organizaciones en las que el directivo o empresario intenta promover en su equipo un ambiente empresarial y cambiante, así como también retener a su mejor personal.

Por otro lado, De La Fuente (2019), considera la comunicación interna viene a ser un componente fundamental en toda empresa, en donde participan diferentes partes que pueden hacer más sencillo o complejo todo el proceso.

La comunicación interna además viene a ser un tipo de comunicación enfocada al trabajador o colaborador, inicia como una respuesta a las diversas y necesidades que tienen las empresas para incentivar a su talento humano y poder retener a su personal primordial en un ambiente de buena articulación (Verazzi, Padrós y Vallmajó, 2022).

Así mismo, Guerrero (2019) explica que la comunicación interna es la que se origina dentro de la institución y que se encuentra designada al ambiente interno que está conformado por el mismo personal, los directivos, accionistas, grupos sindicales y otros grupos de la organización.

Finalmente, Jiménez y Sánchez (2020), sostiene que la comunicación es un instrumento de gestión muy importante para poder dirigir, moderar y adaptar los cambios dentro de una organización. Ante situaciones o problemas de carácter ética, administrativa o financiera, la comunicación interna ayuda a que los integrantes de la institución puedan recibir direcciones claras.

### **Funciones de la comunicación interna**

En cuanto a las funciones de la comunicación interna, Petrone (2021) tiene en cuenta que la comunicación interna presenta tres principales funciones:

- a. La importancia de los colaboradores y su interacción: El trabajador, así como la institución, ayuda a que el trabajador se envuelva y lleve a cabo sus anhelos en la institución para que así pueda existir un vínculo de éxito entre el personal y la institución.
- b. Cambio de comportamiento, es la forma más utilizada últimamente, dado que con la tecnología de hoy en día y el mecanismo de globalización han ayudado a que las nuevas maneras de economías tengan más entornos de desarrollo, por lo que, las necesidades o exigencias a los colaboradores son mayor. Por lo que, estos cambios suelen desarrollarse de la mejor forma posible.
- c. Aumento de la producción, en donde la organización debe buscar en lo posible, puesto que la información operativa tenga que ser facilitada con anterioridad para que el colaborador, tenga en cuenta las metas propuestas por su institución.

### **Beneficios de comunicación interna**

En cuanto a la mención de los beneficios aportados por la comunicación interna, Papic (2019) menciona los siguientes:

- a) Impacta directamente en el día a día de la institución simplificando la administración de las actividades y haciendo más eficientes los procesos internos.
- b) Optimiza el ambiente laboral, disminuyendo los conflictos y rumores.
- c) Optimiza la comunicación entre los colaboradores y áreas, muy importante en instituciones cada vez más descentralizadas ya sea de manera funcional como territorial.
- d) Simplifica la propagación de los lineamientos y valores de la institución. De esta manera, todos los colaboradores tendrán conocimiento y se sentirán identificados con sus reglas y propósitos.
- e) Es un medio de motivación de los colaboradores, debido a que logrará que se sientan más implicados, desarrollando emociones de unidad.
- f) Será fundamental para retener el talento humano, puesto que aumentará la satisfacción de los trabajadores de la organización.
- g) Aumentará la efectividad de la institución simplificando que se logren las metas y propósitos.

### **Dimensiones para medir la comunicación interna**

Al hablar de las dimensiones de la comunicación, Berceruelo (2011) citada en Foronda y Castillo (2021) expresan que, de acuerdo con quien brinde los mensajes y el puesto que ejerce en la institución, la comunicación interna se compone por tres partes, descendente, ascendente y horizontal.

#### **A. Dimensión 1: Comunicación ascendente**

Para Foronda y Castillo (2021), indica que comienza desde los cargos o niveles inferiores de la institución e inicia de abajo hacia arriba. Generalmente, son mensajes elevados por medio del canal previsto para que se haga llegar a los departamentos u

organismos superiores, consejos, las quejas, dudas de los colaboradores correspondientes al desarrollo de sus actividades, informes acerca del logro de sus objetivos, entre otros. La comunicación de manera ascendente crea una retroalimentación positiva para intensificar las relaciones internas puesto que la dirección consigue la información correcta para proponer métodos, sistemas y propuestas de trabajo que, mientras se va considerando la opinión de la plantilla, se originan con el aval de la certeza.

### **B. Dimensión 2: Comunicación descendente**

Según Foronda y Castillo (2021), esta clase de comunicación es desarrollada al momento en que los cargos superiores, emiten un mensaje a los cargos inferiores. Involucra datos vinculados con el desarrollo del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier índole. En esta clase de comunicación interna, los colaboradores involucrados y comprometidos de los departamentos tiene un acercamiento muy fuerte con los cargos menores. De esta forma, se expresa la comprensión de las actividades y consecuencias en los colaboradores.

### **C. Dimensión 3: Comunicación horizontal**

Para Foronda y Castillo (2021), menciona que también es conocida como comunicación lateral, intenta relacionar a las áreas y colaboradores y promover la integración de las áreas funcionales. La forma de simplificar el trabajo de las diversas áreas operativas, obviando las duplicaciones y promoviendo la participación. De manera consecuente, ayudar a cada colaborador a arreglar su trabajo de acuerdo a la situación de los demás y de la institución. Soporta la comunicación entre los profesionales y áreas de la misma línea. Tiende además a tener un comportamiento más accidental y para que este funcione, necesita una mayor dedicación y ambiente de

confianza ante el peligro de que las personas quienes lo alimente lo tengan en cuenta como una actividad prescindible.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Comunicación interna:** Es un tipo de comunicación enfocada al trabajador o colaborador, inicia como una respuesta a las diversas y necesidades que tienen las empresas para incentivar a su talento humano (Papic, 2019).
- **Comunicación ascendente:** Es la comunicación de manera ascendente crea una retroalimentación positiva para intensificar las relaciones internas puesto que la dirección consigue la información correcta para proponer métodos, sistemas y propuestas de trabajo (Vásquez, 2021).
- **Comunicación descendente:** Es la comunicación desarrollada al momento en que los cargos superiores, emiten un mensaje a los cargos inferiores. Involucra datos vinculados con el desarrollo del trabajo específico o mensajes corporativos de cualquier índole (Vásquez, 2021).
- **Comunicación horizontal:** Es la comunicación que intenta relacionar a las áreas y colaboradores y promover la integración de las áreas funcionales. La forma de simplificar el trabajo de las diversas áreas operativas, obviando las duplicaciones y promoviendo la participación (Vásquez, 2021).
- **Clima laboral:** Es la sensación que tiene cada trabajador sobre el ambiente laboral en su organización. Depende de numerosos factores, tanto físicos como emocionales, dentro de su espacio de trabajo y también es influenciado por la relación con sus compañeros, la motivación o el compromiso (Papic, 2019).
- **Engagement laboral:** Es un estado en donde los trabajadores e integrantes de una organización, manifiestan una gran energía al encontrarse dentro de su lugar de

trabajo, expresando gran dedicación en lo que realizan, de igual forma se involucran con los objetivos de la institución, de esta manera se puede decir que existe armonía y felicidad en el trabajo (Acuña y Ganga, 2022).

- Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad (Petrone, 2021).
- Vigor laboral: Son los altos grados de energía del trabajador y la resistencia mental a lo largo de la ejecución de sus actividades planteadas en su empresa, por el mismo esfuerzo que se realiza aun siendo parte de diferentes dificultades que pudieran ocurrir (Acuña y Ganga, 2022).
- Relaciones interpersonales: Es el modo de vincularse que existe entre dos o más personas, basándose en emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales, etc (Petrone, 2021).
- Absorción: Es el sentimiento de que el tiempo transcurre rápido dentro de la institución y manifiesta cierta dificultad en dejar de realizar las actividades que está ejecutando en ese momento, debido a que lo disfruta, en otras palabras, le es difícil desconectarse puesto que va percibiendo sensaciones de disfrute y realización (Petrone, 2021).

## **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.
- Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación descendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.
- Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

## 2.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1** Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V1: Engagement laboral	Según Vera (2020), el engagement laboral viene a ser un estado positivo de carácter mental al igual que satisfactorio que expresan los colaboradores con conductas de vigor y dedicación en las actividades que les son establecidas para alcanzar los propósitos de la empresa.	Para medir la variable engagement laboral, según Schaufeli y Bakker (2004) y la encuesta aplicada de bienestar y trabajo de UWES, mencionan que en el contexto laboral el engagement tiene como dimensiones: el vigor, absorción y la dedicación de los colaboradores.	Vigor	- Nivel de energía	1, 2	Cuestionario	Ordinal: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				- Nivel de voluntad	3, 4		
				- Nivel de fortaleza	5, 6		
			Dedicación	- Nivel de entusiasmo	7, 8, 9		
				- Nivel de orgullo	10, 11		
				Absorción	- Nivel de concentración		
- Nivel de coexión	15, 16, 17						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V2: Comunicación interna	Según Cuenca (2020) la comunicación interna es la que se origina dentro de la empresa, y que está orientada al ámbito interno que compone los colaboradores, la dirección, accionistas, secciones sindicales y demás grupos de la empresa.	Para medir la variable comunicación interna se tuvo que aplicar un cuestionario en base a las tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.	Comunicación ascendente	- Recibe retroalimentación sobre el desempeño.	1	Cuestionario	Ordinal: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				- Recibe información necesaria	2		
				- Recibe instrucciones claras	3		
				- Recibe información oportuna	4		
				- Recibe confianza para el debate de temas institucionales	5		
			- Brinda avances de actividades	6			
			- Realiza sugerencias y comentarios	7			
			- Comparte inquietudes	8			
			- Comunica dificultades en el trabajo	9			
			- Percibe confianza	10			
			- Confianza en el área	11			
			- Coordinación e integración	12			
			- Comunicación de manera abierta y respetuosa	13			
			- Coordinación de actividades	14			
			- Confianza de información	15			
			Comunicación horizontal				

*Nota.* Elaboración propia de los autores

### **CAPÍTULO III.**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Población y muestra**

#### **Población**

Estuvo conformada por los 42 trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de la ciudad de Cajamarca.

#### **Muestra**

Dado que el tamaño de población es pequeña y accesible a la medición por medio de los instrumentos, la muestra estuvo compuesta por 42 trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de la ciudad de Cajamarca.

#### **Muestreo**

Se aplicó el muestreo de tipo no probabilístico y a la vez censal, dado que se utilizó como muestra al total de la población de estudio.

#### **Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de Cajamarca.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de estudio**

#### **Tipo**

El tipo de investigación del presente estudio, por su enfoque ha sido cuantitativa y por naturaleza fue aplicada.

De acuerdo con Ñaupas et al. (2014), la investigación de tipo aplicada usa las teorías establecidas e instrumentos de investigación científica para mostrar el

comportamiento de un fenómeno de estudio tal cual sucede en una determinada realidad, sin alguna intención de alterarlo durante el análisis.

Para Gómez (2012) la investigación es de óptica cuantitativa cuando las variables de estudio se desprenden de la hipótesis, además, se centra en los resultados numéricos encontrados por cada respuesta de los instrumentos de medición, para luego ser codificados y procesados hasta llegar a generar conclusiones.

### **Nivel**

En la presente investigación ha sido de nivel de estudio correlacional. Para Hernández et al. (2014) mencionan que las investigaciones correlacionales son aquellas que desean conocer el alcance de la relación o asociación entre dos o más variables en una muestra.

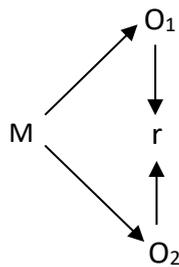
### **Diseño**

El diseño de investigación que se ha considerado el no experimental con alcance de tipo transversal.

Según Ñaupas et al. (2014), este tipo de estudios no experimentales se caracterizan porque no se utiliza la estimulación intencionada de variables, por lo que se busca describir el fenómeno en estudio tal cual se aprecia en una determinada realidad (p. 78).

Según Hernández et al. (2014) consideran que las investigaciones transversales se caracterizan porque la aplicación de los instrumentos de medición se realiza en un solo determinado momento. (p. 104)

Siendo el esquema del diseño de investigación el siguiente:



En donde:

- M = Trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.
- O1 = Variable engagement laboral
- O2 = Variable comunicación interna
- r = Relación

### 3.3. Métodos de investigación

En cuanto al método de estudio, se utilizó el método hipotético deductivo. Según Gómez (2012) es un mecanismo metodológico que el investigador desarrolla según actividades científicas, en otras palabras, ayuda a observar los acontecimientos de estudio mediante la formulación de una hipótesis para después sustentar y deducir las consecuencias con el propósito de verificar o comprobar la verdad de los enunciados deductivos, realizando una comparación con la experiencia de acuerdo a los resultados que se hayan alcanzado.

### 3.4. Técnica e instrumento de análisis de datos

La técnica que se utilizó ha sido la encuesta tanto para la variable comunicación interna como para la variable engagement laboral. Según Maya (2014) la encuesta es considerada la técnica de recojo de datos que tiene como propósito la búsqueda de recabar la percepción de los individuos respecto al tema de investigación, lo cual hace posibles inferencias para una adecuada toma de decisiones.

El instrumento que se empleó para la medición de la variable comunicación interna y la variable engagement laboral en la investigación, ha sido el cuestionario. Para Maya (2014) el cuestionario es el instrumento conformado por una serie de ítems, con respuestas abiertas o cerradas, según el criterio del investigador, la aplicación puede ser con intervención constante del encuestador o puede ser autoadministrado.

### **3.5. Validez y Confiabilidad**

#### **Validez**

La validez de los instrumentos de medición de las variables abordadas, se ha realizado a través de la valoración de tres expertos quienes analizaron la redacción de cada ítem, la amplitud de los enunciados, relación con las dimensiones e indicadores de cada variable.

#### **Confiabilidad**

Se utilizó una muestra piloto de 20 trabajadores para aplicarles los instrumentos de medición, donde se llegó al uso de la prueba Alfa de Cronbach, encontrando por resultado un valor de 0.817 para la variable engagement laboral y 0.836 para la variable comunicación interna, ambos valores son mayores al 0.7, por lo tanto, se considera confiables los instrumentos de medición planteados en el presente estudio.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

La recolección de los datos se realizó mediante el uso de la plataforma Google Forms de manera virtual, por medio de un enlace que podrá abrirse en cualquier dispositivo digital, tanto en computadora, celular, tablet, laptop. Seguido de ese proceso, se hizo uso del programa Microsoft Office-Excel 2019 para la tabulación de los datos obtenidos en la encuesta.

En cuanto al análisis de los datos se realizó a través del programa informático Microsoft Excel 2019 para ejecutar los resultados descriptivos, mientras que para el análisis inferencial y los resultados del contraste de cada una de las hipótesis de estudio se realizó mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman en el programa SPSS versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos de la investigación**

El presente trabajo de investigación ha utilizado información de diversos autores de investigaciones que abordarán las variables en estudio y de varios autores especialistas en el tema contable, los mismos que son debidamente citados y referenciados, por lo que no existe ningún plagio, ni copia alguna de otros trabajos.

Por otro lado, durante el recojo de información a través de la técnica de la entrevista se realizó respetando todos los derechos de los entrevistados, sin existir presión, inducción u otro acto coercitivo.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS Y DESCUSIÓN**

## 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

### 4.1.1. Análisis Descriptivo

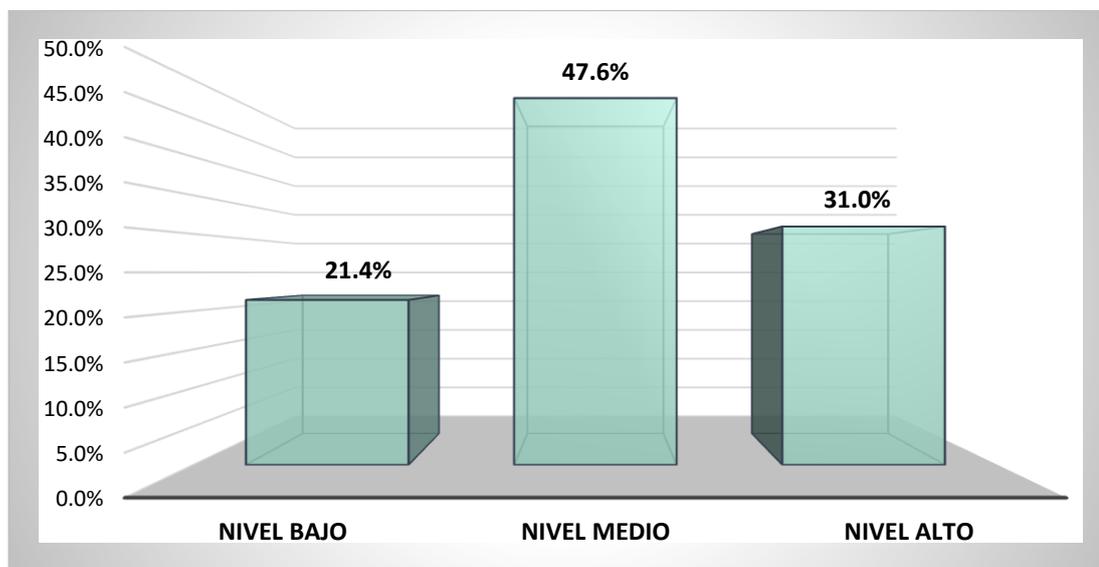
a. Nivel de la variable Engagement laboral

**Tabla 2** Nivel de engagement laboral en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Nivel Bajo	17	39	9	21.4%
Nivel Medio	40	62	20	47.6%
Nivel Alto	63	85	13	31.0%
<b>Total</b>			<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información recabada y analizada a partir de la aplicación de cuestionarios

**Figura 1** Nivel de engagement laboral en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023



*Nota.* Información recabada y analizada a partir de la aplicación de cuestionarios

Como se puede observar en la tabla 2 y figura 1, el 47.6% de los encuestados manifestaron que existe un nivel medio del engagement laboral en la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca en el año 2023, seguido por un 31.0% que reflejaron un nivel alto y el 21.4% un nivel bajo. Es preciso mencionar, que estos

resultados están influenciados por la carencia de energía en algunos trabajadores al realizar las actividades asignadas, poco nivel de entusiasmo de los colaboradores en el día a día en la empresa.

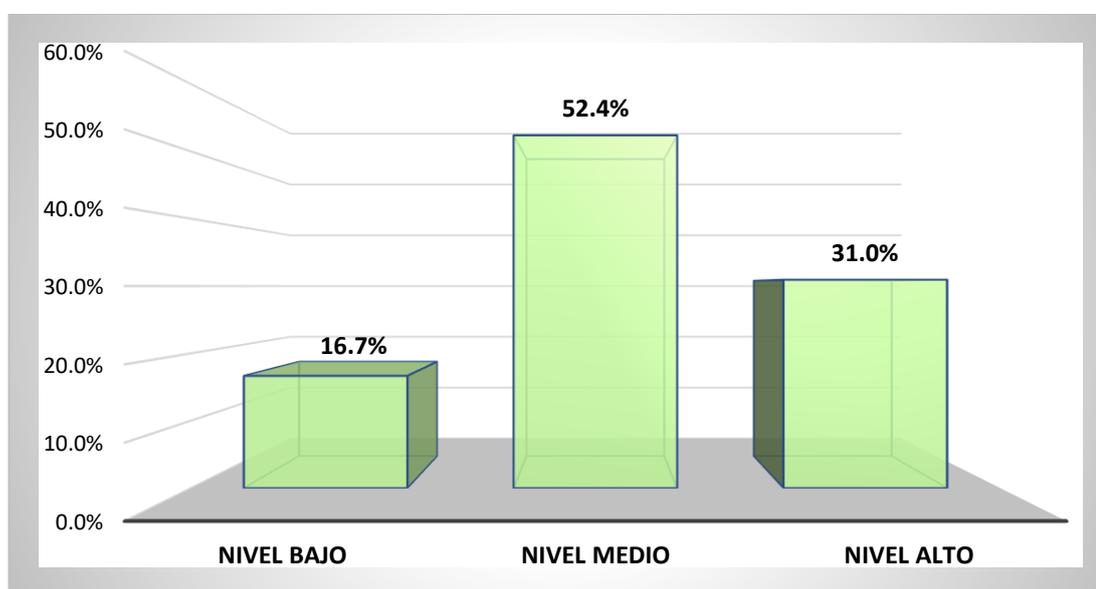
b. Nivel de la variable Comunicación interna

**Tabla 3** Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Nivel Bajo	15	34	7	16.7%
Nivel Medio	35	54	22	52.4%
Nivel Alto	55	75	13	31.0%
<b>Total</b>			<b>42</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Información recabada y analizada a partir de la aplicación de cuestionarios

**Figura 2** Nivel de comunicación interna en los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023



*Nota.* Información recabada y analizada a partir de la aplicación de cuestionarios

Como se puede observar en la tabla 3 y figura 2, el 52.4% de los encuestados manifestaron que existe un nivel medio de comunicación interna en la empresa

Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca en el año 2023, seguido por un 31.0% que reflejaron un nivel alto y el 16.7% un nivel bajo. Es preciso mencionar, que estos resultados están influenciados porque muchas veces no se recibe retroalimentación por parte de las jefaturas sobre el desempeño y poco se comunica entre reuniones del personal las dificultades que se perciben en el trabajo diario.

#### 4.1.2. Análisis Inferencial

##### a. Prueba de normalidad

**Tabla 4** Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Vigor	0.900	42	0.001
Dedicación	0.899	42	0.001
Absorción	0.900	42	0.001
Engagement laboral	0.885	42	0.001
Comunicación descendente	0.944	42	0.040
Comunicación ascendente	0.936	42	0.021
Comunicación horizontal	0.936	42	0.021
Comunicación interna	0.934	42	0.018

*Nota.* Información procesada en el programa SPSS V. 26

Como se puede observar en la tabla 4, se hizo uso de la prueba de normalidad para analizar el comportamiento de distribución de los datos. En esta ocasión, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, de donde se obtuvo en todos los casos evaluados valores de significancia menores al límite de error fijado de 0.05, lo que permitió que se afirme que los datos no siguen distribución de tipo normal. En tal sentido, se decidió hacer uso de la prueba Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

b. Prueba de comprobación de la hipótesis general

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación interna en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**Tabla 5** Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general

		Engagement laboral	Comunicación interna
Rho de Spearman	Engagement laboral	1.000	0.787
			0.000
		42	42
	Comunicación interna	0.787	1.000
		0.000	
		42	42

*Nota.* Información procesada en el programa SPSS V. 26

Como se puede observar en la tabla 5, al utilizar la prueba Rho de Spearman se halló un coef. de la correlación de valor ( $r = 0.787$ ) con un índice de sig. hallada de valor ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error establecido de 0.05. En tal sentido, el engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

c. Prueba de comprobación de la hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**Tabla 6** Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 1

		Engagement laboral	Comunicación descendente
Rho de Spearman	Engagement laboral	1.000	0.738
			0.000
		42	42
	Comunicación descendente	0.738	1.000
		0.000	
		42	42

*Nota.* Información procesada en el programa SPSS V. 26

Como se puede observar en la tabla 6, al utilizar la prueba Rho de Spearman se halló un coef. de la correlación de valor ( $r = 0.738$ ) con un índice de sig. hallada de valor ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error establecido de 0.05. En tal sentido, el engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación descendente en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

d. Prueba de comprobación de la hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación descendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación descendente en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**Tabla 7** Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 2

		Engagement laboral	Comunicación ascendente
Rho de Spearman	Engagement laboral	1.000	0.755
			0.000
		42	42
	Comunicación ascendente	0.755	1.000
		0.000	
		42	42

*Nota.* Información procesada en el programa SPSS V. 26

Como se puede observar en la tabla 7, al utilizar la prueba Rho de Spearman se halló un coef. de la correlación de valor ( $r = 0.755$ ) con un índice de sig. hallada de valor ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error establecido de 0.05. En tal sentido, el engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación ascendente en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

e. Prueba de comprobación de la hipótesis específico 3

**H<sub>1</sub>**: Existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

**Tabla 8** Prueba Rho de Spearman para comprobar la hipótesis específica 3

		Engagement laboral	Comunicación horizontal
Rho de Spearman	Engagement laboral	1.000	0.782
			0.000
		42	42
	Comunicación horizontal	0.782	1.000
		0.000	
		42	42

*Nota.* Información procesada en el programa SPSS V. 26

Como se puede observar en la tabla 8, al utilizar la prueba Rho de Spearman se halló un coef. de la correlación de valor ( $r = 0.782$ ) con un índice de sig. hallada de valor ( $p = 0.000$ ) siendo menor al error establecido de 0.05. En tal sentido, el engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación horizontal en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023.

## 4.2. Discusión

Con respecto al objetivo general sobre determinar la relación que se desarrolla entre el engagement laboral y la comunicación interna en base a la percepción de los colaboradores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de Cajamarca en el año 2023, mediante una muestra de 42 colaboradores, se tuvo por resultado en la aplicación de la prueba de Spearman, un valor relacional de ( $\rho = 0.787$ ) y ( $p = 0.000$ ) como valor de significancia estadística, siendo menor al error límite fijado de 0.05, lo que permitió que se afirme que el engagement laboral se relaciona fuertemente con la comunicación interna de la empresa que ha sido objeto de estudio. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Leureyros (2021) donde en una muestra de 78 empleados, llegó a concluir que la comunicación interna se relaciona de manera significativa y directamente con el engagement laboral en la empresa. Dado que se halló como valores estadísticos un coef. correlacional ( $r = 0.782$ ) y de sig. de la prueba usada ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al límite de error estipulado de 0.05 en el estudio.

En cuanto al primer objetivo específico referido en identificar cual es el nivel de engagement laboral en base a la percepción de los mismos empleados de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, obteniendo por resultados en la muestra de 42 colaboradres, que el 47.6% de ellos indican una existencia de nivel medio de engagement laboral, seguido por un 31.0% que indican nivel alto y solo el 21.4% se ubican en un nivel bajo. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Cadena (2021) donde en una muestra de 78 empleados, llegó a concluir que el 62.4% consideraron un nivel medio de la comunicación interna en la empresa, seguido de un 28.6 % un nivel alto y el 19% un nivel bajo.

Con respecto al segundo objetivo específico enfocado en identificar el nivel de la comunicación interna en base a la percepción de los mismos empleados de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, obteniendo por resultados en la muestra de 42 colaboradros, que el 52.4% de ellos indican una existencia de nivel medio de engagement laboral, seguido por un 31.0% que indican nivel alto y solo el 16.7% se ubican en un nivel bajo. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Roncallo y Roqueme (2021) donde en una muestra de 149 empleados, llegó a concluir que el 56.4% consideraron un nivel medio del engagement laboral en la empresa, seguido de un 31.6 % un nivel alto y el 12% un nivel bajo.

Con respecto al tercer objetivo específico sobre determinar la relación que se desarrolla entre el engagement laboral y la comunicación ascendente en base a la percepción de los colaboradores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de Cajamarca en el año 2023, mediante una muestra de 42 colaboradores, se tuvo por resultado en la aplicación de la prueba de Spearman, un valor relacional estadístico ( $\rho = 0.738$ ) y ( $p = 0.000$ ) como valor de significancia estadística, siendo menor al error límite fijado de 0.05, lo que permitió que se afirme que el engagement laboral se relaciona fuertemente con la comunicación ascendente de la empresa que ha sido objeto de estudio. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Pareja (2020) donde en una muestra de 34 empleados, llegó a concluir que la comunicación interna se relaciona de manera significativa y directamente con el engagement laboral en la empresa. Dado que se halló como valores estadísticos un coef. correlacional ( $r = 0.793$ ) y de sig. de la prueba usada ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al límite de error estipulado de 0.05.

Para el cuarto objetivo específico sobre determinar la relación que se desarrolla entre el engagement laboral y la comunicación descendente en base a la percepción de los colaboradores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de Cajamarca en el año 2023, mediante una muestra de 42 colaboradores, se tuvo por resultado en la aplicación de la prueba de Spearman, un valor relacional estadístico ( $\rho = 0.755$ ) y de ( $p = 0.000$ ) como valor de significancia estadística, siendo menor al error límite fijado de 0.05, lo que permitió que se afirme que el engagement laboral se relaciona fuertemente con la comunicación descendente de la empresa que ha sido objeto de estudio. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Zoeger (2022) donde en una muestra de 55 empleados, llegó a concluir que la comunicación interna se relaciona de manera significativa y directamente con el engagement laboral en la empresa. Dado que se halló como valores estadísticos un coef. correlacional ( $r = 0.759$ ) y de sig. de la prueba usada ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al límite de error estipulado de 0.05.

Por último, para el quinto objetivo específico sobre determinar la relación que se desarrolla entre el engagement laboral y la comunicación horizontal en base a la percepción de los colaboradores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC de Cajamarca en el año 2023, mediante una muestra de 42 colaboradores, se tuvo por resultado en la aplicación de la prueba de Spearman, un valor relacional estadístico ( $\rho = 0.755$ ) y de ( $p = 0.000$ ) como valor de significancia estadística, siendo menor al error límite fijado de 0.05, lo que permitió que se afirme que el engagement laboral se relaciona fuertemente con la comunicación descendente de la empresa que ha sido objeto de estudio. Los resultados descritos líneas anteriores se asemejan a la tesis ejecutada por Plasencia (2020) donde en una muestra de 32 empleados, llegó a concluir

que la comunicación interna se relaciona de manera significativa y directamente con el desempeño laboral en la empresa. Dado que se halló como valores estadísticos un coef. correlacional ( $r = 0.831$ ) y de sig. de la prueba usada ( $p = 0.000$ ) siendo inferior al límite de error estipulado de 0.05.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación interna en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del engagement laboral en los empleados, se mejorará la comunicación interna entre todas las áreas de la empresa.
- El 47.6% de los colaboradores encuestados reflejaron que existe un nivel medio del engagement laboral en la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca en el año 2023, seguido por un 31.0% que reflejaron un nivel alto y el 21.4% un nivel bajo.
- El 52.4% de los colaboradores encuestados manifestaron que existe un nivel medio de comunicación interna en la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca en el año 2023, seguido por un 31.0% que reflejaron un nivel alto y el 16.7% un nivel bajo.
- El engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación ascendente en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del engagement laboral en los empleados, se mejorará la comunicación ascendente entre los colaboradores de todas las áreas de la empresa.
- El engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación descendente en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del

engagement laboral en los empleados, se mejorará la comunicación descendente entre los colaboradores de todas las áreas de la empresa.

- El engagement laboral tiene una relación directa y altamente significativa con la comunicación horizontal en los colaboradores de la Empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023. En tal sentido, mientras se mejore el nivel del engagement laboral en los empleados, se mejorará la comunicación horizontal entre los colaboradores de todas las áreas de la empresa.

### **Recomendaciones**

Primera. Se recomienda que el área de Recursos Humanos, gestione un programa de actividades teniendo como pilares la calma, la resiliencia, energía y optimismo, empleando técnicas de la inteligencia emocional de forma práctica y experiencial, para conseguir que los colaboradores aumenten la energía al realizar sus actividades y el entusiasmo en ir a trabajar sea en un nivel alto.

Segunda. Se recomienda mejorar la comunicación ascendente en cuanto a la falta de retroalimentación sobre el desempeño de los empleados por parte de las jefaturas, se realice capacitaciones centradas en las competencias claves que se requieren para los puestos de trabajo asignados.

Tercera. Se recomienda que para mejorar la comunicación descendente sobre la carencia de reuniones donde se compartan las dificultades en el trabajo, se realicen reuniones de calidad donde se expongan las inquietudes o cualquier problemática que esté dándose en las labores, con el propósito de mejorar colectivamente hacia los objetivos institucionales.

Cuarta. Se recomienda que en la comunicación horizontal se deba implantar estrategias de acción en la empresa, una vez que la estrategia principal y el plan de planificación estén claramente establecidas en la comunicación interna, debemos reflejarlo con acciones reales. De hecho, siendo acciones puras, es decir, las acciones creativas de la estrategia de comunicación interna deben reflejarse en casos específicos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, A. y Gangfa, F. (2022). Investigaciones sobre engagement y burnout: una aproximación teórica en tiempos de Covid-19. *Revista Telos*, 24(2), 89-103.  
<https://www.redalyc.org/journal/993/99371994011/99371994011.pdf>
- Agurto, K. y Mogollón, F. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Cadena, C. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en una Cooperativa de Transporte Público de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3344/1/77498.pdf>
- Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la Empresa COOPELAN Ltda.* Universidad de Concepción.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Clima\\_laboral\\_y\\_engagement\\_aplicado\\_en\\_1/ttm3xgEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_laboral_y_engagement_aplicado_en_1/ttm3xgEACAAJ?hl=es)
- Consultora GOintegro. (2018). Engagement en latinoamérica.  
<https://blog.gointegro.com/topic/employee-engagement>
- Cuenca, L. (2020). *Comunicación interna total*. Editorial UOC, S.L.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n\\_interna\\_total/IOfxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna_total/IOfxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- De La Fuente, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Editorial Elearning, S.L.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing\\_interno\\_y\\_comunicaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_eXfIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Marketing_interno_y_comunicaci%C3%B3n_en_la_eXfIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)

Diario Gestión. (2019). Comunicación organizacional.

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/camino-fidelizacion-estrategia-marketing-inversa-265685-noticia/?ref=gesr>

Diario La República de Colombia. (2019). El Engagement en Colombia.

<https://www.larepublica.co/analisis/nuria-vilanova-509356/comunicacion-interna-colombia-triunfa-afuera-2496706>

Foronda, J. y Castillo, E. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista MediSur*, 19(4), 624-632. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180069886011>

Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red Tercer Milenio S.C.

Guerrero, M. (2019). *La comunicación interna, una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización*. Universidad Complutense de Madrid. [https://www.google.com.pe/books/edition/La\\_comunicaci%C3%B3n\\_interna/XPACzgEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/La_comunicaci%C3%B3n_interna/XPACzgEACAAJ?hl=es)

Gutiérrez, W. (2020). *Eficacia de los medios de comunicación interna en los colaboradores de una empresa Courier internacional de envío, Lima 2019*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61473/Guti%C3%A9rrez\\_AWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61473/Guti%C3%A9rrez_AWJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, C., Fernández, J. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Jiménez, K. y Sánchez, S. (2020). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Católica del Norte*, 12(5), 96-114. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/>

- Leureyros, C. (2021). *Comunicación interna y su relación con el engagement laboral en la empresa Mercadotecnia Directa y Contact Center, Lima 2021*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81052/Leureyros\\_VCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81052/Leureyros_VCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lupano, M. y Castro, A. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 147-168. <https://www.redalyc.org/journal/4595/459553539002/459553539002.pdf>
- Marsollier, R. (2019). Análisis del modelo burnout-engagement en empleados públicos. *Revista Psicogente*, 22(41), 104-119. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-01372019000100272](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372019000100272)
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación* (Libro en físico ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Papic, k. (2019). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos, Chile. *Revista de Educación Alteridad*, 12(3), 74-89. <https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400009/>
- Pareja, L. (2020). *Nivel de comunicación interna del operador logístico y su relación con la eficiencia de los procesos internos de una empresa de Santa Anita – Lima 2019*. Universidad Peruana de las Americas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1073/TI%20-%20PAREJA%20HUARHUA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. y Pedraza, X. (2021). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Revista Signos*,

- 11(1), 37-53.  
<https://www.redalyc.org/journal/5604/560465980003/560465980003.pdf>
- Pérez, L. (2020). Satisfacción laboral.  
<https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2017/07/25/espana-cuarto-pais-europa-en-satisfaccion-empleados-en-su-lugar-trabajo>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud.  
*Revista Colombiana de Cirugía*, 14(2), 188-192.  
<https://www.redalyc.org/journal/3555/355568248002/355568248002.pdf>
- Plasencia, Y. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Menú Express E.I.R.L de Cajamarca, 2020*. Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29494/Plasencia%20Fernandez%20Ysabel%20Del%20Sagrario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Radio Programas del Perú. (2018). Solo el 16% de las empresas peruanas tienen a mujeres en la gerencia general. <https://rpp.pe/economia/economia/mujeres-solo-noticia-1000710?ref=rpp>
- Román, A. (2019). La organización social: función y características.  
<https://www.medwave.cl/series/GES01/5267.html>
- Romero, R. (2018). *Comunicación interna y el trabajo en equipo en la Empresa Constructora Alvarado de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5698/1/80%20o.e..pdf>
- Roncallo, A. y Roqueme, L. (2021). *Liderazgo transformacional y Engagement laboral en una empresa industrial de Colombia*. Universidad del Rosario.  
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/fc7acda7-7e9b-48a7-8579-0a3279a48a27/content>

- Saavedra, S. (2021). *Motivación laboral y engagement de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Llacanora, Cajamarca 2021*. Universidad Privada del Norte. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28680/Saira%20Jovita%20Saavedra%20Benavides\\_PDF\\_TOTAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28680/Saira%20Jovita%20Saavedra%20Benavides_PDF_TOTAL.pdf?sequence=11&isAllowed=y)
- Vásquez, M. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología*, 30(1), 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/264/26469737001/26469737001.pdf>
- Vera, I. (2020). *El Engagement Como Alternativa Al Burnout*. Independently Published. [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_Engagement\\_Como\\_Alternativa\\_Al\\_Burnou/MmiTzQEACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/El_Engagement_Como_Alternativa_Al_Burnou/MmiTzQEACAAJ?hl=es)
- Verazzi, L., Padrós, L. y Vallamajó, C. (2022). *Comunicación interna de pandemia*. Editorial UOC, S.L. [https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n\\_interna\\_de\\_pandemia/eRFkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_interna_de_pandemia/eRFkEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Villanueva, V. (2022). *Comunicación interna y el desempeño laboral del Talento humano de la Empresa Oechsle, Filial Cajamarca, 2019*. Universidad Alas Peruanas. [https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10486/Tesis\\_Comunicaci%C3%B3nInterna\\_Desempe%C3%B1oLaboral\\_TalentoHumano\\_Empresa%20Oechsle\\_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/10486/Tesis_Comunicaci%C3%B3nInterna_Desempe%C3%B1oLaboral_TalentoHumano_Empresa%20Oechsle_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo N° 01: Escala de UWES-17 para medir el Engagement Laboral

Estimado colaborador de la Empresa Logística Tech S.A.C. – sede Trujillo, esperamos su apoyo respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma.

- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1. Nunca         | Ninguna vez            |
| 2. Casi nunca    | Pocas veces al año     |
| 3. Algunas veces | Una vez al mes o menos |
| 4. Casi Siempre  | Pocas veces por semana |
| 5. Siempre       | Todos los días         |

N°	ÍTEMS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION 1: VIGOR</b>						
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.					
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
5	Soy muy persistente en mi trabajo.					
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.					
<b>DIMENSION 2: DEDICACIÓN</b>						
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Mi trabajo me inspira.					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
11	Mi trabajo es retador.					

<b>DIMENSION 3: ABSORCIÓN</b>						
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
14	Estoy inmerso en mi trabajo.					
15	Me “dejo llevar” por mi trabajo.					
16	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
17	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.					

## Anexo N° 02: Cuestionario para medir la comunicación interna

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

Ítems		Opciones				
N°	<b>Dimensión 1: Comunicación descendente</b>	1	2	3	4	5
1	Recibe retroalimentación, por parte de su jefe sobre su desempeño.					
2	Recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente tu trabajo.					
3	Recibo instrucciones claras por parte de mi jefe.					
4	Recibo información oportuna por parte de mi jefe.					
5	Los jefes de la empresa me dan la libertad y confianza suficiente para poder debatir temas institucionales.					
N°	<b>Dimensión 2: Comunicación ascendente</b>	1	2	3	4	5
6	Suelo informar a mi jefe inmediato superior sobre sus tareas realizadas para el cumplimiento de objetivos de la empresa.					
7	Los comentarios o sugerencias que les hago a mis superiores son tomados en cuenta.					
8	Comparto mis inquietudes con mi jefe inmediato superior para aclarar ciertos puntos de una determinada situación.					
9	Comunico a mi jefe sobre los aspectos que dificultan mi trabajo.					
10	Mi jefe inmediato superior me ofrece confianza para hablar algunos problemas de carácter personal.					

N°	<b>Dimensión 3: Comunicación horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Percibo una atmosfera de confianza entre mis compañeros de área					
12	Suele haber integración y coordinación con mis compañeros de área para la solución de algún problema en las tareas asignadas.					
13	La comunicación con mis compañeros de diversas áreas es de manera abierta y respetuosa.					
14	Coordino con mis compañeros de área para el desarrollo ordenado de nuestras labores.					
15	Puedo confiar que la información es completa cuando solicito a un compañero de área para el desarrollo de mis funciones.					

## Anexo N° 03: Validación de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. José German Salinas Gamboa
- 1.2 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Engagement Laboral y Cuestionario sobre Comunicación Interna
- 1.3 Autor del instrumento: Bachiller Milagros Yesmany Espilco Pérez y Bachiller Katherine Pamela Chávez Paredes
- 1.4 Título de la Investigación: Engagement laboral y comunicación interna de los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																85				
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																85				
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																85				
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																85				
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																85				
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																85				
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																85				
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																85				
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																85				
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																85				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumentos adecuados para la aplicación en la población de estudio

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85      Fecha: 12/08/2023



-----  
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI 18141423

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Angelino Vela Fernan Yuri
- 1.2 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario sobre Engagement Laboral y Cuestionario sobre Comunicación Interna
- 1.3 Autor del instrumento: Bachiller Milagros Yesmany Espilco Pérez y Bachiller Katherine Pamela Chávez Paredes
- 1.4 Título de la Investigación: Engagement laboral y comunicación interna de los trabajadores de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC, Cajamarca 2023

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																81				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																81				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																81				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																81				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																81				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																81				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																81				
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																81				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																81				
10. PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																81				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumentos adecuados para la aplicación en la población de estudio

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81      Fecha: 12/08/2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI 18141423



## Anexo N° 04: Confiabilidad de instrumentos

### Resumen del procesamiento de los datos – variable 1: Gestión directiva

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	20	100.0

*Nota.* Información extraída del Programa SPSS V. 26

### Estadístico de fiabilidad – variable 1: Gestión directiva

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.817	17

*Nota.* Información extraída del Programa SPSS V. 26

### Resumen del procesamiento de los datos – variable 2: Calidad del servicio educativo

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	20	100.0

*Nota.* Información extraída del Programa SPSS V. 26

### Estadístico de fiabilidad – variable 2: Calidad del servicio educativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.836	15

*Nota.* Información extraída del Programa SPSS V. 26

Para ambas variables de investigación, los valores del Alfa de Cronbach son mayores al 0.7, por lo tanto, se puede afirmar que los cuestionarios son confiables.