

# Comunicación interna en la gestión de calidad de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres mediante regresión logística

## Internal communication in the quality management of a Peruvian vegetable exporting and marketing company through logistic regression

Pozo Arauco, Jahayra Andrea<sup>1</sup>, bachiller en administración<sup>1</sup>, Sánchez Díaz, Sebastián<sup>2</sup>, doctor en educación<sup>2</sup>, Flores Coronado, Miriam Liliana<sup>3</sup>, doctora en educación<sup>3</sup> and Huayta-Franco, Yolanda Josefina<sup>4</sup>, doctora en educación<sup>4</sup>  
<sup>1,2</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, [N00126162@upn.pe](mailto:N00126162@upn.pe), [sebastian.sanchez@upn.pe](mailto:sebastian.sanchez@upn.pe) <sup>3</sup>Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú, [miriamfloresc@hotmail.com](mailto:miriamfloresc@hotmail.com), <sup>4</sup>Universidad César Vallejo, Perú, [yolandahuaytafranco2014@gmail.com](mailto:yolandahuaytafranco2014@gmail.com)

**Resumen-** En los últimos años se ha tomado énfasis a los diferentes estudios sobre la comunicación interna y la gestión de calidad en una organización. Es por ello, que el objetivo general de este artículo de investigación es determinar la incidencia entre la comunicación interna y la gestión de calidad de los colaboradores de una empresa exportadora y comercializadora en Lima-Perú. Por consiguiente, la metodología es de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal y con un alcance correlacional causal. Se utilizó un enfoque cuantitativo, conformada por una muestra de 245 colaboradores, quienes realizaron un cuestionario con validez y credibilidad. Los resultados fueron que del 9.4% (23) manifiestan que la comunicación interna tiene nivel regular, 6.1% (15) expresan que gestión de calidad tiene un nivel regular y el 3.3% (8) detallan que la gestión de calidad tiene un nivel bueno; asimismo del 90.6% (222) manifiestan que la comunicación interna tiene nivel bueno; 0.0% (0) expresan que la gestión de calidad tiene nivel regular y el 90.6% (222) detallan que la gestión de calidad tiene nivel bueno. Se concluye que estarían explicando la incidencia de la comunicación interna en la gestión de calidad en una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra; esto quiere decir que cuando existe una buena comunicación interna en la organización, también mejora la gestión de calidad en el sistema de seguridad, control y eficiencia en beneficio y satisfacción de los clientes.

**Palabras clave-** Calidad de la vida laboral, comunicación interna, comunicación interpersonal, gestión de calidad.

**Abstract-** In recent years, emphasis has been placed on the different studies on internal communication and quality management in an organization. Therefore, the general objective of this research article is to determine the incidence between internal communication and quality management of the collaborators of an

exporting and trading company in Lima-Peru. Therefore, the methodology is applied, non-experimental, cross-sectional and with a causal correlational scope. A quantitative approach was used, made up of a sample of 245 collaborators, who completed a questionnaire with validity and credibility. The results were that 9.4% (23) stated that internal communication has a regular level, 6.1% (15) stated that quality management has a regular level and 3.3% (8) detailed that quality management has a good level; also 90.6% (222) stated that internal communication has a good level; 0.0% (0) stated that quality management has a regular level and 90.6% (222) detailed that quality management has a good level. It is concluded that they would be explaining the impact of internal communication on quality management in a Peruvian company that exports and markets vegetables, which implies the dependence of one variable on the other; this means that when there is good internal communication in the organization, quality management also improves in the safety, control and efficiency system for the benefit and satisfaction of customers.

**Keywords-** Quality of work life, internal communication, interpersonal communication, quality management.

### I. INTRODUCCIÓN

En esta generación milenial donde todo evoluciona vertiginosamente, a saber, en la economía, ciencia, educación y tecnología hacen que las necesidades de las personas cambien, lo que provoca que tengan más expectativas a la hora de escoger un producto o servicio. No obstante, las organizaciones ya no sólo se enfrentan con la competencia, inflación, aspectos políticos y culturales; sino también que ahora deben adaptarse a convivir con un virus epidemiológico (Covid-19) que obliga a las organizaciones a implantar nuevas estrategias para ser más eficientes y eficaces [1].

En tal sentido, en las diferentes organizaciones de Europa y América Latina, siendo los países sudamericanos los más afectados por la pandemia, debido a sus grandes pérdidas en

**Digital Object Identifier:** (only for full papers, inserted by LACCEI).  
**ISSN, ISBN:** (to be inserted by LACCEI).  
**DO NOT REMOVE**

su población y economía, buscan mejorar su planificación, establecer un buen ambiente laboral, aumentar su productividad y perfeccionar su calidad [2].

Por tal motivo, en una organización lo primero que se estudia es la comunicación interna, pues es el punto de partida y es donde se origina la mayoría de problemas e incidencias que causan conflictos en el ambiente laboral, provocando una mala ejecución de actividades entre grupos y afectando a la gestión de calidad en la organización como Sistema [3].

En algunas empresas europeas se considera importante que la comunicación interna sea eficaz, pues se necesita alcanzar las metas establecidas en la organización [4]. Asimismo, en países de América Latina se enfocan en el bienestar de los colaboradores, pues se descubrió que la mayoría del personal se enfermaban por el estrés y presión del trabajo; ocasionando así ausentismo laboral, retraso y pérdida en la productividad [5].

Por último, el desarrollo de esta investigación contribuirá en la mejora de comunicación como organización hacia sus colaboradores optimizando también su gestión de calidad. Por tal motivo, se desarrolla la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la incidencia entre la comunicación interna y la gestión de calidad en los colaboradores de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres? Asimismo, se presenta los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia entre la comunicación interna y el sistema de seguridad en los colaboradores de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres? ¿Cuál es la incidencia entre la comunicación interna y el control en los colaboradores de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres?, ¿Cuál es la incidencia entre la comunicación interna y la eficiencia en los colaboradores de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres?

Es un tipo de comunicación que se transmite al cliente o al personal interno, también permite formar confianza y motivación en la organización, además de promover una comunicación en todas las escalas. En sus funciones establece una relación entre el individuo y empresa ocasionando cambios de actitudes y mejorando la productividad. En sus objetivos busca conectar entre los empleados y alta dirección. Es imprescindible que la empresa mejore su manejo de información en todos los niveles para que sea más ágil. La comunicación interna se debe realizar con una planeación, para eso se debe plasmar objetivos claros y concisos y esto permitirá que el sistema de la organización sea eficiente y efectiva [6].

En el Perú, la comunicación interna, no sólo se basa en el capital humano, sino también en resultados y beneficios de calidad a largo plazo. Es decir, la comunicación interna debe producirse con una planificación y para eso se debe tener objetivos claros y concisos. Comprender a la comunicación es importante, ya que hace posible incluirla como política en la empresa y esto sirve para no fomentar secretismo o rumores que tienden a lidiar en las instituciones y en la vida diaria, eso genera desmotivación y conflictos entre todos los miembros

de la organización ocasionando una disminución y caída en la gestión de calidad. La comunicación está presente en todo lo social, pero se debe ser cuidadoso con lo que se quiere transmitir [7].

Por otro lado, la gestión de calidad es una herramienta crucial en cualquier organización, debido a que, si se ofrece un producto o servicio de excelencia, desde su creación, fabricación y punto de llegada, se logra satisfacer las necesidades de los clientes. Es claro, que el concepto de calidad ha ido desarrollándose con el tiempo, pues en un mundo tan incierto y veraz, las necesidades de las personas cambian [8].

La gestión de calidad son los procesos y factores que permiten el incremento de calidad y mejora a los productos o servicios. Si se habla de gestión de calidad, se menciona también al modelo ISO 9001 que es conocido por varios países de Latinoamérica, pues este modelo establece procesos que aseguran el correcto estándar de calidad. Todos estos pasos son gestionados en la mejora de calidad y relación con los clientes, siguiendo como norma a la ISO 9001 que asegura y certifica la calidad de estos. Planificar, hacer, constatar y proceder son pasos que se utilizan en el ciclo de mejora y para alcanzar resultados siendo eficaces y eficientes.

El enfoque al cliente es una de las normas fundamentales en la gestión de calidad, ya que se debe cumplir con sus expectativas y se debe llegar a ellas, por su parte, [9], mencionó que la calidad ya no es una prioridad sino un requisito para garantizar cambios y ser más eficaces con los clientes, sin embargo, en el sistema de gestión de calidad se debe seguir procesos, pues usar técnicas y herramientas es imprescindible para desarrollar las capacidades de planificar, analizar, operar y que una organización sea estable y victoriosa.

Por esa razón, el objetivo de las organizaciones es de mejorar la calidad de vida de las personas, pero también velar por el bienestar de sus colaboradores, pues si un colaborador se siente valorado en su centro de trabajo, demuestra sus habilidades y capacidades al momento de realizar sus funciones [6]. Como todo proceso, la comunicación interna que es dirigida a los directivos, practicantes, sindicalistas, obreros y en algunos casos, contratistas, proveedores y distribuidores; presenta dificultades; porque no es fácil lograr una buena comunicación interna [10].

El artículo tiene como objetivo general determinar la incidencia que tiene la comunicación interna en la gestión de calidad en una empresa exportadora y comercializadora de legumbres, Lima- Perú. Asimismo, conocer como es la relación entre ambas variables después de la pandemia (Covid- 19). Teniendo por objetivos específicos lo siguiente: Determinar la incidencia que tiene la comunicación interna en el sistema de seguridad en una empresa exportadora y comercializadora de legumbres, Lima- Perú. Determinar la incidencia que tiene la comunicación interna en el control en una empresa exportadora y comercializadora de legumbres, Lima- Perú. Determinar la incidencia que tiene la comunicación interna en la gestión de eficiencia en una

empresa exportadora y comercializadora de legumbres, Lima-Perú.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la gestión de calidad a través de la comunicación interna en las diferentes organizaciones, sin embargo, estas variables se plasmaron en una empresa exportadora de Lima-Perú, a los diferentes colaboradores. Asimismo, esta investigación es de importancia para el crecimiento tanto personal como profesional de los colaboradores de la empresa y también para el beneficio de la misma empresa pues si se satisface al personal mostrarán mejor resultado.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es aplicada, ya que consiste en resolver problemas prácticos, en la mejora de la variable dependiente que es la gestión de calidad [11]. El diseño es no experimental, pues no se va a alterar las variables de investigación ya que se quiere llegar a una conclusión, además, es transversal porque los instrumentos que se utilizaron son de una toma de datos [12]. Asimismo, el nivel es correlacional causal, ya que se quiere examinar, estudiar la relación causal y resultados entre las variables [13]. Se utilizó un enfoque cuantitativo pues se basó en la recolección y resúmenes de datos a través de acciones de campo, como la toma de encuestas [14].

La población del estudio está definida por 415 colaboradores desde gerencia hasta obreros que forman parte de las 4 Mypes ubicadas en la ciudad de Lima. De acuerdo a una fórmula para poblaciones finitas se obtuvo una muestra conformada por 245 del total de los colaboradores de una empresa exportadora y comercializadora de legumbres.

Como instrumento se utilizó un cuestionario que ha sido creado con la finalidad de examinar y mejorar el sistema del trabajo [15], constituido por 30 preguntas; para la variable comunicación interna 17 ítems y para la variable gestión de la calidad 13 ítems; en base a una escala de tipo Likert, teniendo 5 alternativas: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre. Posteriormente los resultados fueron organizados en tablas de Microsoft Excel 2019 para luego ser procesados en el software SPSS versión 26.0 para determinar su veracidad y validez basándose en datos y estadísticas. El instrumento para medir es altamente confiable con resultados de Alfa de Cronbach, que para la variable comunicación interna fue ,920 y para la variable gestión de la calidad fue ,923.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística de regresión logística ordinal, por tratarse de una causalidad de variables cualitativas.

## III. RESULTADOS

### Resultados Descriptivos

**TABLA I**  
Niveles de incidencia de la variable comunicación interna en la variable gestión de calidad

		Gestión de Calidad		Total	
		Regular	Bueno		
Comunicación Interna	Regular	Recuento	15	8	23
		% del total	6,1%	3,3%	9,4%
Comunicación Interna	Bueno	Recuento	0	222	222
		% del total	0,0%	90,6%	90,6%
Total		Recuento	15	230	245
		% del total	6,1%	93,9%	100,0%

Del 9.4% (23) manifiestan que la comunicación interna tiene un nivel regular; 6.1% (15) expresan que la gestión de calidad tiene un nivel regular y el 3.3% (8) detallan que la gestión de calidad tiene un nivel bueno.

Del 90.6% (222) manifiestan que la comunicación interna tiene un nivel bueno; 0.0% (0) expresan que la gestión de calidad tiene un nivel regular y el 90.6% (222) detallan que la gestión de calidad tiene un nivel bueno.

**TABLA II**  
Niveles de incidencia de la variable comunicación interna en la dimensión sistema de seguridad

			Sistema de Seguridad			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Comunicación Interna	Regular	Recuento	8	7	8	23
		% del total	3,3%	2,9%	3,3%	9,4%
Comunicación Interna	Bueno	Recuento	0	8	214	222
		% del total	0,0%	3,3%	87,3%	90,6%
Total		Recuento	8	15	222	245
		% del total	3,3%	6,1%	90,6%	100,0%

Del 9.4% (23) manifiestan que la comunicación interna tiene un nivel regular; 3.3% (8) expresan que el sistema de seguridad tiene un nivel malo; 2.9% (7) detallan que el sistema de seguridad tiene un nivel regular y el 3.3 (8) declaran que el sistema de seguridad tiene un nivel bueno.

Del 90.6% (222) manifiestan que la comunicación interna tiene un nivel bueno; 0.0% (0) expresan que el sistema de seguridad tiene un nivel malo; 3.3% (8) señalan que el sistema de seguridad tiene un nivel regular y, por último, el 87.3% (214) declaran que el sistema de seguridad tiene un nivel bueno.

**TABLA III**  
Niveles de incidencia de la variable comunicación interna en la dimensión control

			Control		Total
			Regular	Bueno	
Comunicación Interna	Regular	Recuento	23	0	23
		% del total	9,4%	0,0%	9,4%
	Bueno	Recuento	8	214	222
		% del total	3,3%	87,3%	90,6%
Total	Recuento	31	214	245	
	% del total	12,7%	87,3%	100,0%	

Del 9.4% (23) expresan que la comunicación interna tiene un nivel regular; 9.4% (23) manifiestan que el control tiene un nivel regular y el 0.0% (0) detallan que el control tiene un nivel bueno.

Del 90.6% (222) manifiestan que la comunicación interna tiene un nivel bueno; 3.3% (8) señalan que el control tiene un nivel regular y el 87.3% (214) afirman que el control tiene un nivel bueno.

**TABLA IV**  
Niveles de incidencia de la variable comunicación interna en la dimensión eficiencia

			Eficiencia		Total
			Malo	Regular	
Comunicación Interna	Regular	Recuento	16	7	23
		% del total	6,5%	2,9%	9,4%
	Bueno	Recuento	222	0	222
		% del total	90,6%	0,0%	90,6%
Total	Recuento	238	7	245	
	% del total	97,1%	2,9%	100,0%	

Del 9.4% (23) expresan que la comunicación interna tiene un nivel regular; 6.5% (16) detallan que la dimensión

eficiencia tiene un nivel malo y el 2.9% (7) manifiestan que la dimensión eficiencia tiene un nivel regular.

Del 90.6% (222) afirman que la comunicación interna tiene un nivel bueno; 90.6% (222) señalan que la dimensión eficiencia tiene un nivel malo; por último, el 0.0% (0) manifiestan que la dimensión eficiencia es regular.

### Resultados Inferenciales

**TABLA V**  
Determinación de los ajustes de los datos de la comunicación interna y su incidencia en la gestión de calidad en una empresa peruana de legumbres

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	86,653			
Final	3,515	83,138	1	,000

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la incidencia de la comunicación interna en la gestión de calidad en una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima-Perú. Asimismo, se tiene al valor de Chi cuadrado es de 83.138 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

**TABLA VI**  
Pseudo coeficiente de la determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,288
Nagelkerke	,780
McFadden	,737

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la comunicación interna en la gestión de calidad en una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres Lima-Perú, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad y dependencia entre ambas variables del 78% del uso de la comunicación interna en la gestión de calidad.

**TABLA VII**

Determinación de los ajustes de los datos de la comunicación interna y su incidencia en el sistema de seguridad en las empresas peruanas de legumbres

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	73,592			
Final	14,867	58,725	1	,000

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la incidencia de la comunicación interna en el sistema de seguridad en una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima – Perú. Asimismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 58.725 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

TABLA VIII  
Pseudo coeficiente de la determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,213
Nagelkerke	,406
McFadden	,322

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la comunicación interna en el sistema de seguridad en una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres Lima-Perú, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad y dependencia entre ambas variables es del 40.6% del uso de la comunicación interna en el sistema de seguridad.

TABLA IX  
Determinación de los ajustes de los datos de la comunicación interna y su incidencia en el control en las empresas peruanas de legumbres

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	121,093			

Final	3,901	117,192	1	,000
-------	-------	---------	---	------

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la incidencia de la comunicación interna en el control de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima - Perú. Asimismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 117.192 y p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

TABLA X  
Pseudo coeficiente de la determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,380
Nagelkerke	,715
McFadden	,630

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la comunicación interna en el control de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres Lima-Perú, el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad y dependencia entre ambas variables es del 71.5% del uso de la comunicación interna en el control.

TABLA XI  
Determinación de los ajustes de los datos de la comunicación interna y su incidencia en la eficiencia de las empresas peruanas de legumbres

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	38,754			
Final	3,448	35,306	1	,000

En cuanto al reporte del programa a partir de los datos, se tienen los siguientes resultados donde los datos obtenidos estarían explicando la incidencia de la comunicación interna en la eficiencia de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima - Perú. Asimismo, se tiene al valor del Chi cuadrado es de 35.306 y un p\_valor (valor de la significación) es igual a 0.000 frente a la significación estadística  $\alpha$  igual a 0.05 ( $p\_valor < \alpha$ ), lo que implica la dependencia de una variable sobre la otra.

TABLA XII  
Pseudo coeficiente de la determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,134
Nagelkerke	,587
McFadden	,555

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de la comunicación interna en la eficiencia de una empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima – Perú; el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke, implicando que la variabilidad y dependencia entre ambas variables del 58.7% del uso de la comunicación interna en la eficiencia.

#### IV. DISCUSIÓN

En cuanto a la prueba del pseudo R cuadrado, se observa que la comunicación interna ejerce una influencia del 78% sobre la variable gestión de calidad en la empresa peruana exportadora y comercializadora de legumbres, Lima-Perú; asimismo, el 90.6% manifestaron que la comunicación interna tiene un nivel bueno en la gestión de calidad, dado que, la comunicación interna es una disciplina fundamental que sirve para mejorar los factores internos y hacer una buena edificación en el clima organizacional ocasionando así que los colaboradores tengan mejores actitudes y habilidades dentro de una organización [16]. Sin embargo, con la aparición del Covid-19 se ha fomentado nuevos hábitos que están relacionados a los avances tecnológicos y esto afecta a la comunicación interna, pues repentinamente se tiene como tendencia al teletrabajo; provocando que la mayoría de colaboradores no tenga la suficiente información de como adaptarse a ella y originando una inestabilidad en la organización [9].

Por otra parte, se presenta una influencia del 40.6% de la comunicación interna en el sistema de seguridad en la prueba Pseudo R cuadrado; de la misma manera, se tiene que el 90.6% de la variable comunicación interna tiene un nivel bueno y que el sistema de seguridad tiene un nivel bueno de 87.3%. Este sistema forma parte de una estrategia a nivel mundial ya que el empleador se capacita para prevenir riesgos, utiliza el correcto uso de equipos y protección y sigue las reglas de cuidados a sus trabajadores además de compartirles los cuidados que deben tener a la hora que realicen sus actividades [17]. En el estudio de Martin-Fiorino & Reyes, [2] mencionaron que en medio de tanta incertidumbre, no se puede descuidar a la economía, las organizaciones tienen la capacidad para el desarrollo de la comunicación interna y externa en la contribución del sistema de seguridad.

Existe también, una incidencia del 71.5% de la comunicación interna en el control; además, el 90.6% manifiesta que la comunicación interna tiene un nivel bueno y

87.3% señala que el control tiene un nivel bueno. Es importante que todo tipo de organización desarrolle un adecuado manejo de control pues ayuda a alcanzar metas y evita pérdidas en materiales y recursos. Asimismo, las organizaciones deben tener claridad y una buena comunicación para establecer normas y estructuras acompañada un sistema de control y riesgo para que garantice transparencia, eficacia, seguridad y calidad en sus procedimientos [18]. En su artículo, Damián et al., [19] mencionaron que para que las organizaciones e instituciones brinden calidad, ya sea en sus productos o servicios, es necesario que la gerencia sea competente y que genere estrategias en la comunicación interna y control.

Por último, en la prueba del pseudo R cuadrado, se observó que la comunicación interna presentó una influencia del 58.7% en la eficiencia de las empresas comercializadoras de legumbres, Lima – Perú. No obstante, el 90.6% afirman que la comunicación interna tiene un nivel bueno en la eficiencia. Es de suma importancia trabajar con un equipo que sea capaz de asumir retos en forma ordenada, distribuyendo bien los recursos que la empresa le brinda, demostrando el profesionalismo e interés que se debe tener para lograr metas en conjunto. Se relaciona mucho la productividad con la eficacia, ya que ambos favorecen la calidad de vida e incrementan sus bienes [20].

#### V. CONCLUSIONES

La pandemia de Covid-19 ha traído muchos desafíos en todas las organizaciones e instituciones a nivel mundial, lo que ha ocasionado que se generen cambios importantes, tanto en la educación, política, economía y salud; además como resultado las personas han tenido que adaptarse a una nueva realidad.

Asimismo, las empresas han tenido que mejorar su planificación y gestión de calidad para lograr satisfacer la necesidades y expectativas de los consumidores. Por tal motivo; para que mejore la economía, se concluye, que la gestión de calidad depende de otras variables en porcentajes diversos encontrándose una mayor dependencia en la variable comunicación interna el cual presenta un 78% de dependencia, un 22% de otras variables propias de la gestión de calidad de las empresas. Es así que la comunicación interna presenta incidencia en la gestión de calidad en una empresa exportadora y comercializadora de legumbres; Lima- Perú.

Seguidamente, se halló que la comunicación interna tiene un nivel bueno en la gestión de calidad; además que tiene un nivel bueno, regular con sus dimensiones. En el mismo sentido; tanto el sistema de seguridad; control y eficiencia tienen una dependencia buena/ regular con la comunicación interna. Por tal motivo, lo que pudo verse como algo imposible de sobrevivir o conllevar; se convierte en un escenario de esperanza para afrontar los retos y desafíos que nos dejó la pandemia en las diferentes organizaciones e instituciones.

## RECOMENDACIÓN

En este presente trabajo de investigación para los colaboradores y cargos altos se recomienda hacer encuestas, incitando hacer propuestas para la mejora de la comunicación interna y la gestión de calidad, ya que ambas variables son de correlación positiva y de relación sostenibles. Realizar evaluaciones frecuentemente a todos los miembros de la organización para identificar los problemas o dificultades que se presentan en el centro laboral y poder solucionarlo. Dar seguimiento de cómo va las metas propuestas semestralmente.

## REFERENCIAS

- [1] Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., Huerta Mora, I. R., Valdivia Rivera, M. de J., & Hernández Cárdenas, M. (2022). Desarrollo de las capacidades empresariales: influencia en el crecimiento económico de las MiPyMEs mexicanas. RAN. *Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.29393/ran8-1dcem50001M>. King, B. Zhu, and S. Tang, "Optimal path planning," *Mobile Robots*, vol. 8, no. 2, pp. 520-531, March 2001.
- [2] Martín-Fiorino, V., & Reyes, G. E. (2020). Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 710–722. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32413M>. King and B. Zhu, "Gaming strategies," in *Path Planning to the West*, vol. II, S. Tang and M. King, Eds. Xian: Jiaoda Press, 1998, pp. 158-176.
- [3] Dolibeth, V., & Moraga, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa liceo técnico amelia courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116–135. J.-G. Lu, "Title of paper with only the first word capitalized," *J. Name Stand. Abbrev.*, in press.
- [4] Miquel Segarra, S., & Aced, C. (2019). El perfil de los responsables de comunicación interna en España The profile of internal communication managers in Spain. 6(2018), 99–118.
- [5] Jaspe, C., López, F., & Moya, S. (2018). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968096002>. *Revista de Investigación En Ciencia de La Administración*.
- [6] Pilar, A., & Lourdes, S. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31510>
- [7] Charry, H. (2018). a03V9N1. *La Gestión de La Comunicación Interna y El Clima Organizacional En El Sector Público*.
- [8] Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- [9] García-Madurga, M.-Á., Grilló-Méndez, A. J., & Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Retos*, 11(21), 55–70. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- [10] Elías Villanueva, E. (2015). Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública. *Correspondencias & Análisis*, 5, 75–93. <https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.04>
- [11] Muntané, J. R. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3, 221–227. [https://www.researchgate.net/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica](https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica)
- [12] Herbas Torrico, B. C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Perspectivas*, 21(42), 123–160. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42\\_a06.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf)
- [13] Bernal, A. S. (2010). *Metodología de la investigación* 3ra edición.
- [14] Prieto Pimiento, J. H., & de la Orden Hoz, A. (2017). Metodología de la investigación. 216. <https://issuu.com/maiquim.floresm/docs/259310380-metodologia-de-la-investigacion-basica>
- [15] Realyvásquez Vargas, A., García Alcaraz, J. L., & Blanco Fernández, J. (2016). Desarrollo y validación de un cuestionario de compatibilidad macroergonómica. *Contaduría y Administración*, 61(3), 478–498. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.04.002>
- [16] Viñarás Abad, M. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*, 16, 335–354. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- [17] Gustavo, C., & Jorge, M. (2016). An Analysis of Safety and Health At Work in the Cuban Business System. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 22(1), 46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870467016000026>
- [18] Hernández, D. F. (2018). Gestión del Riesgo y Control, Una Mirada Tridimensional. *Revista Científica Hermes - FIPEN*, 22, 449. <https://doi.org/10.21710/rch.v22i0.429>
- [19] Damián, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., & Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624–632. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033/3554%0Ahttp://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5033>
- [20] Mendoza-García, M., Oliveros-Contreras, D., & Guzmán-Duque, A. P. (2020). La eficiencia de las empresas del sector palmicultor en Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 88, 33–48. <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2695>