



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La comunicación organizacional interna y el compromiso
institucional de los colaboradores del Hospital Nacional
María Auxiliadora, Lima - 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Gloria Luisa Tello Huanca

ASESOR:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:

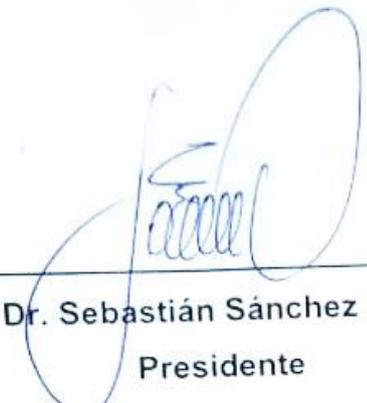
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

Página del jurado



Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente



Mgtr. Noemí Julca Vera
Secretario



Mgtr. Rosa Estrella Pillman Infanson
Vocal

Dedicatoria

A mi madre, a quien le debo la vida y siempre admiro su ejemplo de valentía.

A mi esposo Hober, por su incondicional apoyo en todo momento.

A mi pequeño hijo Rodrigo, por ser la luz de mi vida y la energía que me impulsó a concluir con el desarrollo de la tesis.

Agradecimiento

A mi Señor Jesucristo, quien me dio fortaleza para superar las situaciones difíciles que se presentaron en mi vida.

A mi padre Jorge, quien siempre me alentó a seguir adelante y ahora está junto a Dios guiando mis pasos.

Al Dr. Sebastián Sánchez Díaz, por su paciencia y metodología de enseñanza.

A cada una de los voluntarios, que participaron en este trabajo de investigación.

Declaración de autoría

Yo, Gloria Luisa Tello Huanca, estudiante de la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Este; declaro que el trabajo de investigación titulado “La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital María Auxiliadora, Lima - 2017”, presentado en 124 folios para optar el grado académico profesional de Magíster/Maestro en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- a. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- b. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- c. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- d. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- e. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de febrero de 2018



.....
Gloria Luisa Tello Huanca

Presentación

Señores integrantes del Jurado:

La presente investigación ha sido desarrollada tomando en cuenta la normatividad de la Universidad “César Vallejo”, donde se incluyen las reglas de redacción con el objeto de optar el grado de Magíster/Maestro en Gestión Pública, con el trabajo que lleva por título: “La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima - 2017”. El presente trabajo puntualiza los hallazgos de la investigación, la cual estableció el propósito de determinar la relación correlativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora Lima - 2017, teniendo la base de muestra con 42 colaboradores, aplicando dos tipos de instrumentos para la medición de la comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional, los mismos que fueron evaluados por un experto en el tema, quien coincidió en su validación; asimismo, se sometió a la confiabilidad del coeficiente del alfa de Cronbach.

La composición del presente estudio de tesis está estructurada en siete capítulos, según se detalla a continuación: en el primer capítulo se muestra la introducción, en el segundo capítulo se detalla el marco metodológico, en el tercer capítulo se presentan los resultados, en el cuarto capítulo se realizó la discusión, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones, en el sexto capítulo se exponen las recomendaciones y en el séptimo capítulo se visualizan las referencias bibliográficas y anexos respectivos.

Señores integrantes del jurado se espera que la presente investigación alcance su venia y aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. Introducción	xv
1.1. Antecedentes de la investigación	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación de la investigación	44
1.4. Problema	46
1.5. Formulación de hipótesis	49
1.6. Objetivos	50
II. Marco metodológico	51
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	54
2.4. Tipo de investigación	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57

2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Aspectos éticos	61
III. Resultados	62
IV. Discusión	84
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	91
VII. Referencias bibliográficas	94
Anexos	99
Anexo 1. Matriz de consistencia	100
Anexo 2. Instrumento	102
Anexo 3. Matriz de validación del instrumento	106
Anexo 4. Carta de autorización para aplicar el instrumento	112
Anexo 5. Base de datos	113
Anexo 6. Artículo científico	115

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional interna	53
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable compromiso institucional	54
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento de comunicación organizacional interna	58
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional interna	59
Tabla 5. Escalas y baremos de la variable: Comunicación organizacional interna	59
Tabla 6. Validez de contenido del instrumento de compromiso institucional	60
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad del instrumento de compromiso institucional	60
Tabla 8. Escalas y baremos de la variable: Compromiso institucional	60
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su apreciación sobre la comunicación organizacional interna	63
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Esencial	64
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Operativa	65
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Estratégica	66
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 4. Cultural	67
Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 5. Motivacional	68
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 6. Aprendizaje	69

Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 7. Inteligencia	70
Tabla 17. Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según su apreciación sobre el compromiso institucional	71
Tabla 18. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Compromiso afectivo	72
Tabla 19. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Compromiso de continuidad	73
Tabla 20. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Compromiso normativo	74
Tabla 21. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional	75
Tabla 22. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo	76
Tabla 23. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad	77
Tabla 24. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo	78
Tabla 25. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	79
Tabla 26. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y compromiso institucional	80
Tabla 27. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo	81
Tabla 28. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad	82
Tabla 29. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y compromiso normativo	83

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Elementos de la comunicación organizacional	26
Figura 2. Dimensiones de la comunicación organizacional interna	33
Figura 3. Dimensiones del Compromiso institucional	39
Figura 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la comunicación organizacional interna	63
Figura 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Esencial	64
Figura 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Operativa	65
Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Estratégica	66
Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 4. Cultural	67
Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 5. Motivacional	68
Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 6. Aprendizaje	69
Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 7. Inteligencia	70
Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según su apreciación sobre el compromiso institucional	71
Figura 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Compromiso afectivo	72
Figura 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Compromiso de continuidad	73
Figura 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Compromiso normativo	74
Figura 16. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional	75

Figura 17. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo	76
Figura 18. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad	77
Figura 19. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo	78

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

La investigación estuvo basado en el enfoque cuantitativo, el método empleado fue el hipotético - deductivo, el tipo de investigación es la aplicada y de nivel correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental y transversal. La muestra fue constituida por 42 colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora. Para realizar la medición de las variables se elaboró dos cuestionarios, uno para la variable comunicación organizacional interna y el otro para el variable compromiso institucional. Estos instrumentos fueron previamente validados por un experto en la materia; asimismo, se sometió a la confiabilidad del alfa de Cronbach.

Después de realizar la etapa de recolección y procesamiento de datos, se efectuó el análisis estadístico, señalando que entre las variables: comunicación organizacional interna y compromiso institucional, existe una relación Rho de Spearman = 0,563; estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Comunicación organizacional interna, esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, aprendizaje, inteligencia y compromiso institucional.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the internal organizational communication and the institutional commitment of the employees of the Office of Economics of the National Hospital María Auxiliadora, 2017.

The research was based on the quantitative approach, the method used was the hypothetical - deductive, the type of research is the applied and correlational level, the design of the research is non - experimental and transversal. The sample was constituted by 42 collaborators of the Office of Economy of the National Hospital María Auxiliadora. To carry out the measurement of the variables, two questionnaires were prepared, one for the internal organizational communication variable and the other for the institutional commitment variable. These instruments were previously validated by an expert in the field; likewise, he underwent the reliability of Cronbach's alpha.

After performing the data collection and processing stage, statistical analysis was carried out, noting that among the variables: internal organizational communication and institutional commitment, there is a Spearman's Rho ratio = 0.563; this degree of correlation indicates that the relationship between the two variables is positive and has a moderate level of correlation. Regarding the significance of $p = 0.000$, it shows that p is less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Internal organizational communication, essential, operational, strategic, cultural, motivational, learning, intelligence and institutional commitment.

I. Introducción

1.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Umaña (2014), presentó la tesis titulada *“Comunicación interna y satisfacción laboral (estudio realizado con personal de restaurante de comida gourmet)”*; la finalidad de la investigación fue determinar la influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral del personal de restaurante de comida gourmet en la ciudad de Quetzaltenango - México; el tipo de investigación es correlacional, la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre la satisfacción con la comunicación interna de Guzmán (2012) y el desarrollo organizacional de Andresen, Domsch y Cascorbi (2007); la investigación es de tipo investigación descriptiva - correlacional, para el recojo de datos se utilizó un cuestionario para cada una de las variables de estudio; la muestra estadística representativa fue de 50 colaboradores de la organización y entre alguna de sus conclusiones indicó: a) que el 88% de los colaboradores señaló que la comunicación efectiva contribuye siempre a una mayor satisfacción laboral, debido a que el personal se encuentra bien informado de las decisiones importantes, de los cambios en la institución, tareas a desarrollar, proyectos a realizar, entre otros; b) el 46% de los colaboradores afirmó estar casi siempre conforme con el tipo de comunicación que posee el restaurante y el 38% indicó estar siempre conforme; c) con respecto a si la satisfacción en su puesto de trabajo, se debe a la comunicación de la organización, el 50% de los colaboradores indicó que siempre y 46% casi siempre, mientras que solo un 4% contestó algunas veces y nunca.

Balarezo (2014), presentó su tesis titulada *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”*; cuya finalidad fue estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive - Ecuador; la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre la satisfacción con la comunicación organizacional interna de Andrade (2010) y el desarrollo organizacional de Mello (2010); la investigación es de tipo investigación descriptiva - correlacional, para el recojo de datos se utilizó un

cuestionario para cada una de las variables de estudio; la muestra estadística representativa fue de 30 miembros de la organización y entre alguna de sus conclusiones indicó: a) que el 56,67% del total de encuestados, consideran que la comunicación interna muy pocas veces genera una identificación institucional por parte del colaborador hacia la organización; b) que el 53,33% afirma que la comunicación organizacional pocas veces fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la institución; c) que el 46,67% de los encuestados considera que la comunicación interna pocas veces propicia una buena coordinación dentro de la institución.

López (2016), presentó la tesis titulada *“Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil”*; el objetivo general fue explorar y describir la relación que existe entre la satisfacción con la comunicación organizacional con la comunicación interna y el compromiso de los empleados de una institución superior en la ciudad de Guayaquil; la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre la satisfacción con la comunicación interna de Varona (1993) y el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991); el tipo de investigación es descriptiva - correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal, para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario realizado por Downs y Hazen (1977), denominado Cuestionario de Satisfacción con la Comunicación; y, la Encuesta de Comunicación y Compromiso propuesto por la Universidad de Queensland (2014), a una muestra de 103 docentes y personal administrativo de un Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil; se concluyó señalando que los resultados obtenidos en generalidad, son bastante alentadores y positivos hay una, el 75% de la muestra tiene una percepción de que el ambiente laboral tiene buena comunicación y de igual manera se siente comprometidos con la organización; asimismo, el nivel de la relación entre las variables comunicación y compromiso organizacional medido a través del coeficiente de Pearson se obtuvo un valor de 0,17 y a un nivel de significación mayor a 0,01 le permitió concluir que la comunicación organizacional se relaciona positivamente con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil.

Antecedentes Nacionales

Roca (2012), presentó la tesis titulada *“Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II”*; el objetivo general del trabajo de investigación fue analizar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, periodo 2009-II; la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre la comunicación interna según Formanchuk (2010) y sobre la cultura organizacional de los teóricos Gómez y Belkin (2002); la investigación es de tipo investigación descriptiva - correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal, por poseer una única muestra, para el recojo de datos se utilizó una ficha con 42 afirmaciones con escalamiento tipo Likert para cada una de las variables de estudio; la muestra estadística fue de 240 estudiantes y entre alguna de sus conclusiones indicó: a) El 59% de docentes y 61.7% de estudiantes señalan que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz; b) El 58% docentes y 67.5% de estudiantes señalan que la cultura organizacional de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es desfavorable; c) Al 95% de confianza, existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional según los docentes.

Tuesta (2013), presentó su tesis titulada *“Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa “Santo Toribio de Mogrovejo - Zaña, 2010”*; el objetivo general del trabajo fue proponer una matriz de indicadores de evaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna, en la Institución Educativa “Santo Toribio de Mogrovejo”- Zaña, Chiclayo; la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre la comunicación según James (1997) y la autoevaluación según el Reglamento de la ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE, 2007); el tipo investigación es descriptiva, para el recojo de datos se utilizó un cuestionario con 20 preguntas para contestar con la valoración tipo escala Likert de manera cualitativa y la guía de observación documentaria; la

muestra estadística representativa fue de 37 personas y entre alguna de sus conclusiones se tiene que: a) sobre el conocimiento de la visión, misión y valores de la organización, un 68% de encuestados, contestaron que si lo conocen y un 32 % que no lo conocen debido a que no son comunicados en un 16%, no tienen acceso a ellas en un 8% y un mínimo porcentaje porque no se ha aprobado; b) existe un 46% del personal encuestado que manifiesta estar en desacuerdo sobre como el personal directivo, genera, recibe y responde adecuadamente y en forma asertiva a las comunicaciones orales o escritas, aspecto importante a tomar en cuenta en una organización; c) que existe un 35% de los encuestados que están en total desacuerdo y un 32 % en desacuerdo, respecto a que sus compañeros de trabajo comunican o informan, sobre algunos aspectos de sus trabajos que puedan repercutir en él; esto significa que hay un bajo nivel de comunicación, respecto a aspectos relacionados al trabajo de cada uno de los miembros.

Gómez (2015), presentó la tesis titulada *“Gestión del compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes”*; el objetivo general de la tesis fue analizar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño docente en la Universidad Peruana Los Andes durante el semestre 2015-I; la investigación estuvo sustentada en los aportes teóricos sobre el compromiso organizacional de los autores Meyer y Allen (1991) y desempeño docente sustentado en los teóricos Aliaga, Ponce y Pecho (2000); la investigación es de tipo investigación cuantitativo - correlacional, con un diseño de corte transversal, para la recopilación de datos se utilizó dos instrumentos: el cuestionario de compromiso organizacional y la escala de evaluación del desempeño docente; la muestra fue de 200 estudiantes; entre alguna de sus conclusiones se tiene que a) el 28% considera que el compromiso afectivo es bajo, el 51% opina que el compromiso afectivo es medio y el 21% considera que es alto; b) el 40% considera que el compromiso de continuidad es bajo, el 34,5% opina que el compromiso de continuidad es medio y el 25% considera que es alto; c) el 21% considera que el compromiso normativo es bajo, el 61,5% opina que el compromiso normativo es medio y el 17,5% considera que es alto.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

Bases teóricas sobre la comunicación organizacional interna

La comunicación

Fernández (1998) señala que “la comunicación es el proceso de intercambio de información con la finalidad de transmitir o recibir significados por medio de símbolos gramaticales, no orales, gráficos, notas o de similar naturaleza” (p.185).

Asimismo Aragonés (1998) señaló:

La comunicación es la razón de ser de las relaciones entre los grupos humanos y de su accionar racional, cualesquiera sea su forma de manifestación, está sustentada en la necesidad de compartir que tiene la persona con el ambiente social en el que se identifican o afrontan sus pareceres, utilizando para ello una codificación de signos o símbolos comunes (p.21).

Trani (2015) definió que la “comunicación es un proceso cambiante a través de la cual se emiten e intercambian mensajes e informaciones entre un emisor y un receptor, utilizando para ello un canal explícito y a partir de un código o símbolo común”. (p.9).

Funciones de la comunicación

Trani (2015, p.15), señaló que:

La comunicación tiene una serie de funciones, destacando principalmente tres tipos:

Función informativa: Está relacionada con la transmisión y recepción de la información. Con ella, se comunica la cultura, historia, experiencias, hábitos, entre otros. Esta función es muy importante en el ámbito de la educación.

Función afectiva-valorativa: En el proceso comunicativo, el emisor incluye al mensaje la carga afectiva que él desea. Esta función es importante para la estabilidad emocional de las personas.

Función reguladora: Orientada a la intención de regular la conducta de las personas respecto a sus pares. El éxito de ello y de la comunicación dependerá de la capacidad autoreguladora de la persona.

Evolución del pensamiento sobre comunicación en la teoría administrativa

Soria y Pérez (2010, p.7) señalaron que:

La evolución de la comunicación a lo largo de las escuelas de administración: mecanicista, relaciones humanas y sistémicas. En la escuela **mecanicista**, la finalidad principal era incrementar la productividad y la rentabilidad de la organización. El estímulo económico era el componente fundamental, la comunicación tenía un rol sin importancia y servía para establecer los niveles de mando e indicar las actividades a realizar.

Asimismo, manifestaron que la escuela de las **relaciones humanas** se tiene que la finalidad comunicacional era satisfacer las necesidades de los trabajadores, propendiendo a facilitar la intervención de los colaboradores en las decisiones en la entidad. La comunicación es mayormente horizontal primordialmente entre grupos informales; y, descendente entre jefes y subordinados. También, la alta dirección registra un elevado nivel de predisposición en la recepción de la comunicación.

La escuela **sistémica** enfatiza su análisis en el medio ambiente y concibe a las instituciones como sistemas abiertos en constante interrelación con el entorno, se establece a la comunicación como el componente fundamental debido a que la organización interactúa permanentemente con los subsistemas. Esta escuela estudia la esencia de la comunicación

en las estructuras organizacionales y concluye que la unidad de las organizaciones se basa en la comunicación.

En efecto, la actual visión de la comunicación interna en las organizaciones ha evolucionado de manera creciente en relación al modelo mecanicista, debido a los sucesos del medio ambiente que impactan en los procesos organizacionales. Inicialmente, la comunicación era utilizada simplemente para la transmisión de información, en la actualidad es considerada como un elemento integrador y catalizador de los procesos organizacionales, que ayudarán a la consecución de los objetivos organizacionales.

La comunicación desde la teoría administrativa

Rodríguez (2005, p.23), señaló que:

El avance de la ciencia administrativa muestra como la comunicación ha sido importante para el desarrollo de las organizaciones y de la sociedad. Desde los inicios de las teorías científicas hacia el siglo XVIII que ponían en tela de juicio los métodos administrativos aplicados y consecuentemente proponían una mejora de los procesos sustentada en el mejor trato a los trabajadores, en la actualidad y después de haber avanzado por diversas tendencias productivistas, la comunicación, entendida como un proceso de interrelación tanto objetiva como subjetiva, resulta ser un sistema fundamental para el crecimiento y fortalecimiento de las organizaciones.

En la actualidad, la globalización exige a las organizaciones el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, muchas veces obviando que lo fundamental de ello son las personas que componen la organización; visto así la comunicación pasa a ser una simple herramienta para decir o informar, en el cual las interrelaciones se establecen de manera pasajera y no se genera el suficiente compromiso que fortalezca y proyecte al trabajador como ser social entrelazado a la organización y que genere valor social como valor económico para los colaboradores y las

organizaciones, por lo que la visión de la administración se replantea, dando lugar a la interrelación de aspectos como la planificación, los proyectos, la participación, la inclusión, aunado a una óptica distinta del liderazgo y la comunicación.

De acuerdo con Andrade (2010, p.120) “el inicio, auge y afianzamiento de la comunicación organizacional interna durante los últimos años, como un área de estudio y una unidad funcional en las organizaciones, constituye la comprobación empírica de que la comunicación resulta de vital importancia para las organizaciones”.

Asimismo, el referido autor continúa indicando que la comunicación organizacional primero, debe ser vista como un **proceso social**, desde esta óptica, la comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que fluyen entre quienes conforman una organización, y entre la organización y sus diversos grupos de interés. Segundo, debe considerarse como una **disciplina**: la comunicación organizacional es un área de la ciencia que analiza el modo como se realiza el proceso de la comunicación al interior de las instituciones, y sus interrelaciones con su ambiente. Tercero, indica que debe concebirse como un **conjunto de técnicas y actividades**: ello sirve para ejecutar acciones destinadas a proveer y aligerar el intercambio de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la entidad y los diversos grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, gobierno, competidores, distribuidores, asociaciones, sociedad civil).

Se cuenta con dos categorías, dependiendo del público:

- a. **Comunicación interna**: Conjunto de acciones realizadas por la entidad para la generación y sostenimiento de excelentes interrelaciones con y entre sus miembros, para ello se recurre a la utilización de diferentes medios de comunicación que servirán para tenerlos informados, integrados, motivados y comprometidos al logro de los objetivos organizacionales.

- b. **Comunicación externa:** Son mensajes enviados por la entidad hacia sus diversos grupos de interés externos, con el objeto de mantener o mejorar sus buenas relaciones con ellos, lo que incidirá en una imagen favorable o a incentivar el consumo de sus productos o servicios.

Definición de la variable comunicación organizacional interna

Nieves (2006) estipuló que:

La comunicación organizacional interna es un conjunto de acciones emprendidas por la organización a fin de crear y mantener las buenas relaciones entre los integrantes, a través de la utilización de distintos canales de comunicación que los tendrá informados, integrados y motivados para que a través de su trabajo contribuyan a la consecución de los objetivos organizacionales (p.19).

Formanchuk (2010), señaló que:

La comunicación organizacional interna cumple un papel esencial en las organizaciones; indicaba que si no hay comunicación no hay actividad organizada; la comunicación organizacional interna es una realidad que se puede comprobar de modo empírico e inmediato. Asimismo, teorizó que las organizaciones nacen a partir de una comunicación (p.8).

Capriotti (2009) señaló que:

La comunicación organizacional interna es el conjunto de mensajes y acciones comunicativas estructuradas de forma reflexiva y facultativa para interrelacionarse con los equipos de trabajo de la organización, a efectos de comunicar a ellos de forma creativa y particular sobre las peculiaridades de la organización, sobre sus productos y sus actividades. Esta noción tiene una característica informacional, ya que es una óptica en la que se busca informar a los colaboradores sobre lo que ocurre dentro de la organización (p.21).

Pizzolante (2010) señaló que “la comunicación organizacional interna define situaciones en las cuales las nociones, ideas o emociones de una organización con visión integral, son compartidas por los colaboradores de una organización” (p.243).

Chiang (2012) definió que:

La comunicación organizacional interna es uno de los componentes esenciales para modular las relaciones entre las diferentes unidades orgánicas de la organización; asimismo, teoriza que la finalidad de la comunicación interna de las organizaciones es propender el direccionamiento del esfuerzo de todos los colaboradores con los de la organización (p.87).

En ese sentido, la comunicación organizacional interna es el conjunto de acciones que busca facilitar y mejorar la circulación de la información entre los colaboradores de la organización; asimismo, ayuda a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los colaboradores de la organización y con ello propender al logro de los objetivos organizacionales. Por tal razón, la comunicación organizacional interna, esto se da independiente del tipo o tamaño de la organización y por lo cual no sería posible crear una organización sin comunicación, bajo esta óptica, la comunicación es el conjunto total de información que se intercambian entre los colaboradores de una organización.

Elementos de la comunicación organizacional interna

Según (Berges, 2011, p.48-49), señaló que:

La comunicación organizacional es un proceso a través del cual se produce intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor dentro de la organización. Los elementos que intervienen son:

- a. **Emisor:** Es el que transmite la información.
- b. **Receptor:** Es quien, que de manera individual o en equipo, recibe información.

- c. **Código:** Grupo o conjunto de símbolos que el emisor usa para codificar el mensaje.
- d. **Canal:** Elemento físico a través del cual el emisor transmite la información para que el receptor pueda captar el mensaje.
- e. **Mensaje:** La información que el emisor envía al receptor.
- f. **Contexto:** Condiciones favorables que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje.



Figura 1. Elementos de la comunicación organizacional

Nota: Tomado de Trani, J. (2015). Comunicación interna.

Objetivos de la comunicación organizacional interna

Según Ongallo (2010, p.31), señala que:

Los objetivos de la circulación de información entre los colaboradores de una organización, se podría clasificar en cuatro grupos:

- **A nivel relacional**, es para establecer una relación clara entre autoridades y colaboradores, a través de canales óptimos de comunicación.
- **A nivel operativo**, es para facilitar el flujo de información entre todas las unidades orgánicas de la organización, logrando, así, una marcha más dinámica y una adecuada coordinación de ellos.
- **A nivel motivacional**, para motivar y dinamizar el accionar de los equipos de trabajo en la organización, propendiendo a buscar un clima

organizacional agradable, que resulte en una mejor calidad del trabajo y en el incremento de la productividad y competitividad de la organización.

- **A nivel actitudinal**, para obtener la aceptación y la integración de los colaboradores a la visión, misión, los valores y a los objetivos de la organización. Asimismo, busca generar y conservar una imagen favorable de la organización.

Tipos de comunicación organizacional interna

Comunicación organizacional interna descendente

Trani (2015, p.24) señaló que:

En este tipo de comunicación, los mensajes son los que se realizan desde los niveles superiores de la organización hacia los que ocupan niveles inferiores dentro de la estructura organizacional. Es una de las formas más utilizadas en las organizaciones y consiste en tener un contenido muy específico, generalmente se transmite mensajes relacionados con la realización de tareas, órdenes y especificaciones de las labores y las funciones a realizar. Si esta ejecución de tareas y órdenes se desarrollan de la mejor manera posible por parte de los trabajadores, ello permitirá y hará posible el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Comunicación organizacional interna ascendente

Trani (2015, p.26) señaló que:

En la comunicación organizacional interna ascendente, la información va desde colaboradores de unidades orgánicas inferiores de la organización hacia los responsables de las unidades orgánicas superiores. Este tipo de comunicación ayuda a formular preguntas, realizar sugerencias o plantear problemas y soluciones a los miembros de la organización, por lo que, permite mejorar el conocimiento entre las personas, promueve el planteamiento de ideas, es importante para la retroalimentación, permite conocer las necesidades o preferencias de los colaboradores para llevar a

una mejora de la gestión dentro de la organización. Asimismo, permite a los directivos el conocimiento adecuado acerca de asuntos y problemas de la institución.

Comunicación organizacional interna horizontal

Trani (2015, p.28) señaló que:

En la comunicación organizacional interna horizontal, los mensajes se intercambian entre los miembros de la organización del mismo nivel jerárquico. Este tipo de comunicación se produce dentro la organización, entre colaboradores de unidades orgánicas, equipos o de forma personal donde sin la asistencia de directivos; se caracteriza por ser bastante informal.

Cuando es incentivado por la organización, propende a la colaboración y el trabajo en equipo como aspectos relevantes a la hora de realizar las labores. La comunicación organizacional interna horizontal permite intercambiar información, coordinar y resolver problemas entre unidades orgánicas, ayuda en la resolución de problemas y permite la relación entre los colaboradores del mismo nivel.

Dimensiones de la variable comunicación organizacional interna

La comunicación organizacional interna según la propuesta formulada por Formanchuk (2010, p.8), tiene siete dimensiones:

Dimensión 1. Esencial

Formanchuk (2010) señaló que:

La razón se fundamenta en la existencia de la organización, entendida en el sentido que la organización está constituido por un grupo de personas que se unen para lograr sus objetivos, ello consiste que mediante la comunicación interna, los integrantes conjuguen sus actividades, tiempos,

espacios, recursos y responsabilidades, para dar inicio a la organización. A modo de ejemplo, podemos mencionar que antes de que Brasil armara la Juegos Olímpicos 2016, fue preciso que un brasileño le manifestara a otro: “¿Qué opinas si realizamos los Juegos Olímpicos en nuestro país?”. Asimismo, si un grupo de familiares desea ir de vacaciones a un lugar campestre, uno de ellos tuvo que decir que era una buena ocasión ir a relajarse a dicho sitio, luego realizar los acuerdos necesarios con aquellos que estaban en desacuerdo. En ese sentido, no interesa el tamaño del proyecto ni las dificultades ulteriores, siempre debe existir un punto de inicio, que siempre parte de una buena comunicación. Los académicos señalan que la organización son dos o más personas que se unen para lograr sus objetivos, para ello es fundamental y necesario la comunicación entre ellos (p.9).

Dimensión 2. Operativa

Formanchuk (2010) señaló que:

Consiste en lograr que los colaboradores sepan qué tiene que hacer. Abarca todas aquellas actividades de comunicación interna que el colaborador necesita para saber lo qué tiene que hacer, para que comprenda por qué está ahí y qué se espera de ellos; en síntesis, es conocer lo esencial, lo operativo, lo básico (p.9).

Para Formanchuk (2010) la función operativa implica:

- a. Para quién están laborando: conocimiento de la organización, su estructura orgánica, el espacio que ocupa en la sociedad.
- b. Dónde están laborando: entender su ubicación en la estructura organizativa, a quién reportan, cómo son las interrelaciones.
- c. Cuáles son las normas de labores: horarios, procedimientos, códigos, lugares, espacios, normativas.
- d. Qué tienen que hacer: datos del puesto, labores y actividades.

Dimensión 3. Estratégica

Formanchuk (2010) señaló que:

Al implementar acciones de comunicación interna, se busca lograr que los colaboradores comprendan y sepan por qué tienen que hacer lo que hacen. Un interesante ejemplo sobre que se busca con esta dimensión, tenemos en la historia de tres personas que están colocando ladrillos, y a la pregunta a ellos sobre su labor, el primero señala que está poniendo el ladrillo encima del otro, el segundo que está construyendo una pared, y el tercero que está edificando el local comunal para la vecindad (p.10).

Para Formanchuk (2010) la función estratégica implica:

Las distintas respuestas obedecen a las distintas comunicaciones recibidas desde la organización, del ejemplo anterior es posible inferir que la última persona es quien va aportar lo mejor de él, debido a que:

- a. Se siente orientada: Conoce los objetivos, la visión y misión de la organización, es decir sabe hacia dónde está yendo la institución.
- b. Se siente comprometida: sabe cuáles son sus objetivos personales y cómo su esfuerzo permite alcanzar los objetivos organizacionales.
- c. Se siente valorada: le han explicado el resultado de su labor y le han hecho entender cuál es la razón primordial de ello.
- d. Se siente motivada: por ello labora por una causa mayor y más importante que sus intereses personales.
- e. Se siente integrada: es integrante de un equipo y sabe cuál es el resultado de su labor sobre el resto de la organización.

Dimensión 4. Cultural

Formanchuk (2010) aseveró que:

Consiste en lograr que los colaboradores sepan y se sientan orgullosos por la manera en “cómo deben hacer sus labores”. Constituye aquellas acciones para que los colaboradores sepan cómo se hacen las cosas, se sientan parte de la cultura y estén orgullosos de ser parte de la

organización. Cabe mencionar que las organizaciones a nivel mundial pueden poseer objetivos similares: fabricar aviones, construir departamentos, brindar servicios bancarios, entre otros; lo que distingue a cada organización es la manera de lograr esos objetivos. Por ello es crucial buscar que los valores y objetivos de la organización estén en concordancia con los de los colaboradores (y viceversa), para que con esta interrelación los colaboradores se comprometan profundamente con su labor y sus acciones (p.10).

Para Formanchuk (2010) la función cultural implica que:

La gestión comunicativa de valores es de las acciones complicadas de desarrollar debido a que debe ser totalmente verídica, verificable y aplicable; por ello, los líderes tienen que ser coherentes entre lo que dicen y hacen. La organización aparece con principios y valores (aunque no los enuncie y no sea consiente de tales), si se origina con buenos valores y los comunica de manera adecuada, lo más probable es que logre integración, unidad y fortaleza (p.11).

Para Formanchuk (2010) la gestión de esta dimensión implica comunicar:

- a. La cultura organizacional, los valores éticos, los principios, las reglas.
- b. Cómo se hacen las cosas en la organización.
- c. Qué está permitido y qué no.
- d. Demostrar con hechos lo que se ha enunciado. Sería muy nocivo, realizar acciones en la dirección opuesta a los valores enunciados.

Dimensión 5. Motivacional

Formanchuk (2010) teorizó que:

Consiste en lograr que los colaboradores quieran hacer aquello que la organización les indica y propender a que todos los colaboradores tienen que querer dar lo mejor de su esfuerzo para coadyuvar a la consecución de los objetivos organizacionales. La motivación es un arte por excelencia, una labor minuciosa, personalizada que deben realizar los

líderes de la organización, porque cada colaborador tiene sus propios intereses personales, su propia personalidad. (p.12).

Para Formanchuk (2010) la función motivacional busca que el colaborador:

- a. Se sienta orgulloso de pertenecer a la organización.
- b. Sepa el horizonte de crecimiento y oportunidades.
- c. Tenga comprensión, valoración y ser escuchado como un ser humano.
- d. Contar con una mentalidad positiva que propenda a un adecuado clima laboral y las buenas relaciones laborales.

Dimensión 6. Aprendizaje

Formanchuk (2010) teorizó que “el aprendizaje consiste en lograr que los colaboradores entiendan cómo están haciendo su trabajo, cómo se les está evaluando y qué mejoras pueden incluir en sus labores, de ser necesario que se haga algún acomodo, modifique algo o siga tal como está” (p.12).

Para Formanchuk (2010) la función aprendizaje, señala que lo importante es que cada colaborador sepa cómo puede optimizar lo que está realizando. En la gestión de esta dimensión se debe tener en cuenta:

- a. Aperturar espacios de diálogo para los colaboradores.
- b. Delimitar notoriamente lo que se desea del colaborador.
- c. Proporcionar atención a los colaboradores y a su desarrollo.
- d. Examinar medidas claras de valoración.
- e. Elegir personas adecuadas para dar retroalimentación.
- f. Brindar retroalimentación de manera permanente y no sólo al cierre de periodo o cuando lo determina alguna normatividad.

Dimensión 7. Inteligencia

Formanchuk (2010) señaló que:

Consiste en lograr que la gente proponga cómo hacerlo mejor. La finalidad es abrir todos los medios y opciones necesarios para que los

colaboradores brinden los aportes y propuestas para optimizar las labores que realizan (p.13).

Al implementar la gestión de esta dimensión, la organización lograría:

- a. El crecimiento y aprendizaje.
- b. Podría anticiparse a los cambios o a los inconvenientes.
- c. Motivar a los colaboradores, porque siempre es gratificante ser tratados como seres talentosos, nos aprecien y nos recompensen las ideas.
- d. Potenciar el talento humano.

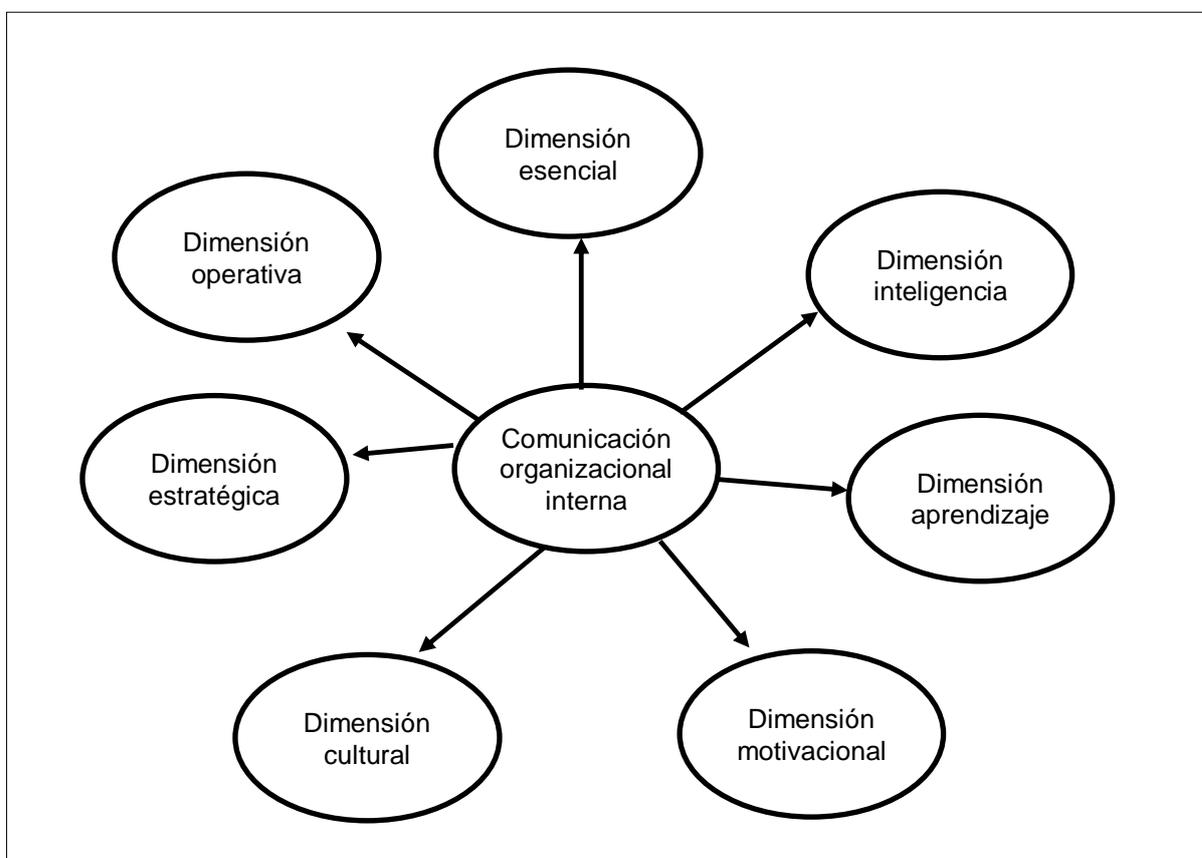


Figura 2. Dimensiones de la comunicación organizacional interna

Nota: Tomado de Formanchuk, A. (2010). Comunicación interna total

Bases teóricas sobre el compromiso institucional

Evolución del concepto del compromiso institucional

Dentro de los primigenios análisis sobre el compromiso institucional, conforme a la investigación de Rivas (2010, p.36), señaló que la evolución del concepto del compromiso institucional “fue desarrollada por Katz y Kahnen, quienes abordaron al compromiso institucional en el sentido que los colaboradores se identifican plenamente con los objetivos organizacionales”.

En el transcurso de los años, los conceptos de compromiso hacia la institución, ha ido forjando variadas concepciones, los que tienen semejanzas y además son aportes académicos importantes. En 1977, Steers y otros, citados por Arias (2001, p.8) señalan que el compromiso es “como el impulso de identificación y de involucramiento de un colaborador con su institución”.

Años más adelante, Matieu y Zajac (1990, p.12) señalan que es un ligazón o lazo del colaborador con la institución, a su vez Meyer y Allen (1991) teorizaban el compromiso institucional es un estado psicológico.

Otra contribución importante es la que propone Robbins (1999, p.142) “quien estableció que el compromiso institucional es el predictor más acertado de la rotación; el compromiso y la satisfacción laboral son condiciones que el colaborador manifiesta en su organización”.

En ese sentido, producto de las investigaciones referidas al compromiso institucional estos conocimientos se pueden resumir en dos grandes grupos, por un lado el enfoque unidimensional y por el otro lado el enfoque multidimensional.

Enfoque unidimensional del compromiso institucional

Steers (1977, p.20) propuso un modelo, que:

Plantea tres fuentes del compromiso:

- a. Características personales: en este punto trata del temperamento y de datos relativos a las personas, tales como: autoestima, necesidad de logro, de dominio, edad, estrés, felicidad.
- b. Características del trabajo: En este punto también la personalidad desempeña un papel importante, tales como: trabajo retador, identificación con la tarea, interrelación con otros, retroalimentación.
- c. Experiencias en el trabajo: cualidades del equipo, apreciación de la propia valía en la institución así como el tiempo, esfuerzo y otros invertidos en la organización.

Mowday, R. T., Porter L.W. y Steers, R.M. (1982, p.22) indicaron que:

El compromiso se desarrolla cuando el trabajador se siente ligado a la organización. Para estos autores el compromiso es unidimensional y establece la relación activa que mantiene el colaborador con su organización, ya que contribuye significativamente a la consecución de los objetivos institucionales, se forma a lo largo del tiempo y representa la adaptación del recién llegado a su entorno durante la inducción. Los autores distinguieron tres etapas en el desarrollo y establecimiento del compromiso de los empleados:

- a. Anticipación, se daba previa al ingreso del aspirante: En esta etapa el nuevo empleado quiere comprometerse con la organización.
- b. Iniciación, ocurre en los días posteriores al ingreso a la organización y durante ella surge en el colaborador un compromiso temprano.
- c. El establecimiento se caracterizaba porque el nivel de compromiso se fortalece y se estabilizaba en el tiempo.

Enfoque multidimensional del compromiso institucional

Modelos multidimensionales-doble dimensión:

Meyer y Allen (1984) afirmaron que “el compromiso era multidimensional con dos componentes: el afectivo como una identificación con la entidad, y el de continuidad es la apreciación de costos asociados con estar en la organización” (p.32).

Mathieu y Zajac (1990) observaron que “las características personales mantenían una relación débil con el compromiso institucional; sin embargo, tienen una correlación media con la competencia personal. Sostenían que, el trabajador tenía un mayor compromiso cuando tiene oportunidades de crecimiento, incrementando su compromiso actitudinal” (p.28).

Modelos multidimensionales-triple dimensión:

Meyer y Allen (1991) definieron “al compromiso institucional en el sentido que es una situación psicológica que establece estrecho vínculo del colaborador y la organización lo cual influye en la determinación del individuo de seguir en dicha institución; identificaron el compromiso: afectivo, de continuidad y normativo” (p. 26).

Meyer, Allen y Smith (1993) basados en “los componentes afectivo, normativo y de continuidad explicaron el compromiso ocupacional y hallaron que las características situacionales registran un mayor impacto en el compromiso institucional que las características” (p. 48).

Jaros, Jermier, Koehler y Sincich (1993) “consideraron tres tipos de compromiso: afectivo: sentimiento de pertenencia; moral: condicionada por una función de reivindicación que garantice nivel de derecho colectivo; y, continuo: relacionado al tiempo invertido en la organización” (p. 67).

Definición de la variable compromiso institucional

Según Porter (1970) definió que:

El compromiso institucional que está constituido por tres elementos: un deseo preponderante de permanecer como parte de la organización, una predisposición para realizar importantes esfuerzos en pro de la organización y una sólida en la aceptación de los valores y objetivos de la organización. Bajo tales consideraciones, el nivel de compromiso institucional resulta visible en varios componentes de la actitud laboral, tales como: la calidad del trabajo, el rendimiento laboral, la estabilidad en sus labores cotidianas (p.86).

Meyer y Allen (1991) señalaron que:

El compromiso institucional es una forma que identifica el nexo entre un colaborador y una organización, que intervienen en el deseo, la necesidad, el deber o la decisión de mantenerse o alejarse de la organización. Del mismo modo, dichos estudiosos detallan que el compromiso institucional es una estructura tridimensional que abarca: el afectivo, el de continuidad y el normativo (p.21).

Robbins (2004), señaló que:

El compromiso institucional constituye la actitud que una persona tiene con sus labores, en ese sentido lo definió como una situación en el que un colaborador se siente identificado con una institución, con sus objetivos y tiene la intención de mantenerse fervientemente como uno de sus integrantes (p.78).

En ese sentido, de los conceptos antes expuestos el compromiso institucional hace referencia a la responsabilidad aceptada por el colaborador dentro de la organización, lo que se transforma en actitudes y participación del colaborador en relación a su trabajo y su identificación con la institución, sintiendo el apego y deseo de permanecer por un largo tiempo dentro de la organización del cual forma parte el trabajador.

Dimensiones de la variable compromiso institucional

Asumiendo lo teorizado por Meyer y Allen (1991, p.45) se tiene que las dimensiones del compromiso institucional son:

Dimensión 1. Compromiso afectivo

Meyer y Allen (1991) señaló que:

El compromiso afectivo son los vínculos emocionales, identificación e implicación, que los colaboradores sienten hacia la organización, los cuales generan la necesidad de permanecer en la institución. Este vínculo es el que propugna que los colaboradores gusten y sientan encanto de laborar en su institución (p.46).

Dimensión 2. Compromiso de continuidad

Meyer y Allen (1991) señaló que:

Es el reconocimiento del colaborador, con respecto a los costos como los financieros, físicos y psicológicos, los cuales un colaborador perdería si procediera a renunciar a la institución. El colaborador ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, por lo cual se concibe vinculado a la organización, entonces alejarse de la organización implicaría perder mucho y si además aprecia que sus oportunidades lejos de la institución serían reducidas, se acrecienta su afecto con la organización (p.47).

Dimensión 3. Compromiso normativo

Meyer y Allen (1991) señaló que:

La lealtad del colaborador con su institución toma fuerza en el momento que él se siente en deuda con ella por haberle ofrecido una oportunidad o recompensa que es muy apreciada por el colaborador. Según estos académicos, este aspecto emerge desde que el colaborador siente el compromiso de estar en la organización porque idealiza que es lo mejor.

Del mismo modo, esta obligación está relacionado a la creencia de la lealtad hacia la institución, esto a partir del sentido moral, ya que al recibir ciertos beneficios como: capacitaciones, subsidio de estudios, entre otros, se traduce a inclinarse a un sentido de reciprocidad entre los colaboradores y la institución, y, por lo cual, estar comprometidos con ella hasta el tiempo que sea necesario (p.48).

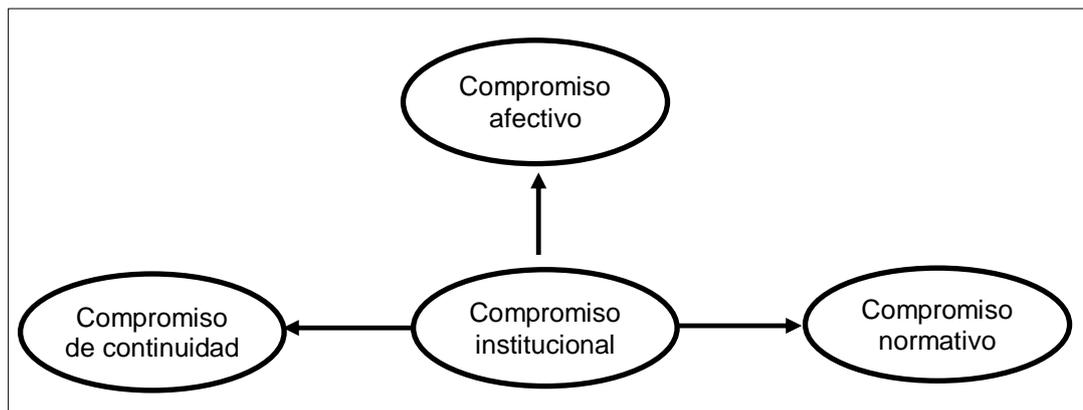


Figura 3. Dimensiones del Compromiso institucional

Nota: Tomado de Meyer, J. y Allen, N. (1991). The Measurement and Antecedents of Affective.

Características del compromiso institucional

Steers (citado por Arias, 2001) plantea un modelo de tres fuentes de características:

- 1) **Características personales:** como la necesidad de autorrealización, edad, beneficios primordiales en la vida, entre otros.
- 2) **Características del trabajo:** es sentir el trabajo como un reto, sentirse feliz con la tarea que desarrolla, interaccionar con el equipo de trabajo con total libertad, retroalimentación, entre otros.
- 3) **Experiencia en el trabajo:** son las reacciones del grupo, la noción sobre la importancia en la institución, esperanzas de estímulos, familiaridad con la organización, capacitaciones, entre otros.

Importancia del compromiso institucional

Arciniega (2002) señaló que:

Los trabajos académicos tienden estudiar cuáles son las centrales características de los posibles vínculos que pueden hacer que un colaborador sienta apego hacia su organización, y además, qué elementos intervienen en el incremento de estos lazos para alcanzar el vínculo con la organización. A este grupo de lazos que mantienen a un colaborador ligado a una institución, se le denomina compromiso institucional; asimismo, cabe precisar que el análisis del compromiso institucional ha permitido predecir con mayor certeza la buena performance laboral de los colaboradores. Adicionalmente, se menciona que existen indicios que aquellos colaboradores que tienen elevados índices de compromiso institucional, son aquellos que tienen altos estándares de desempeño y productividad y bajos niveles de rotación y ausentismo. Adicionalmente, el índice de compromiso institucional suele mostrar el apego del colaborador con la misión y visión de la organización, su predisposición a aportar su voluntad a favor del logro de los objetivos organizacionales y sus deseos de continuar laborando en la organización (p. 56).

Una de las razones por la cual el compromiso institucional se ha transformado en una de los conceptos bastante estudiados, reside en que varias investigaciones vienen demostrando que los niveles de compromiso con la institución suele ser un estupendo predictor de la rotación y de la asistencia. El compromiso institucional es más que el apego a la institución, llegando a la contribución importante en el logro de los objetivos organizacionales, el compromiso es una actitud hacia el trabajo. La frase trillada “ponerse la camiseta” puede ser un tanto metafórico, pero lo que se tiene es que este fuerte lazo de un colaborador y su organización ha sido materia de estudios académicos entre los investigadores desde mediados de los años ochenta.

El gran desafío actual de los gestores del talento humano reside en elaborar métodos útiles a través de los cuales el colaborador puede llegar a vincularse con los objetivos organizacionales e integrarse a la organización, para obtener ventajas competitivas y duraderas en el tiempo, lo cual permitirá el éxito y crecimiento organizacional.

El compromiso institucional puede ser una de las herramientas que tienen los gestores del talento humano para abordar la vinculación con los objetivos institucionales, el apego y vinculación de los colaboradores con su centro de labores. De tal modo, si se consigue que los colaboradores estén muy identificados y comprometidos con la institución en la que trabajan, altas serán las posibilidades de que permanezcan en la misma. De este modo, altos índices de compromiso institucional permitirán que las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas se mantengan en el tiempo, generando beneficios para la organización.

Compromiso institucional e impacto en los resultados

Hackman y Oldman (1976), sostuvieron que:

El compromiso institucional tiene un impulso importante en los objetivos de las organizaciones no es algo nuevo. Por cierto, es un evento que se ha estudiado durante varios años y no solo en el ámbito laboral. De hecho, se han hecho estudios del compromiso institucional y su efecto en los resultados financieros y ausentismo de los colaboradores (p.43).

Sobre ello, se debe tener presente que el eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según el logro de los objetivos institucionales. Es por ello que el compromiso institucional toma especial interés ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la institución se incrementará logrando de este modo sus objetivos planteados.

En ese sentido, el compromiso institucional se encuentra influenciado por la gestión de los líderes lo que redundará en mejora de la productividad, disminución de la rotación y ausentismo, así como crecimiento sostenido de la organización a lo largo del tiempo.

Beneficios del compromiso institucional

Allen y Meyer (1997, p.41), al analizar la importancia que:

Registra el compromiso institucional, para los colaboradores y la organización, señalaron cuatro beneficios esenciales:

- a. Los colaboradores con elevados índices de compromiso suelen estar más tiempo en la organización, esto es importante en la medida en que los objetivos organizacionales sea retener y desarrollar un equipo de colaboradores estable con un buen nivel de desempeño.
- b. Los colaboradores que presentan elevados índices de apego a la organización, tratan de devolverle a través de su buen desempeño todo lo que han recibido.
- c. La sensación de compromiso se manifiesta a través de bajos índices de ausentismo en el centro de labores.
- d. Cuando el trabajador se identifica con la organización propende a realizar mejor sus labores.

Marco conceptual

Actitud

La Real Academia Española - RAE (2017) identifica tres definiciones de la palabra actitud, este deriva del latín *actitudo*. La actitud es el nivel del ánimo que se manifiesta de una cierta manera (como una actitud conciliadora). Las otras dos definiciones hacen mención a la postura: del cuerpo de una persona (cuando transmite algo de manera eficaz o cuando la postura se halla asociada a la disposición anímica).

Aptitud

Pérez (2008) menciona que aptitud está relacionada a los temas psicológicos de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje. El concepto tiene su origen en el latín *aptus*.

Colaborador

Montalvo (2011) señala que es la persona que se interrelaciona en todo proceso donde se tenga el trabajo de varias personas en equipo, esto como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios.

Comunicación

Gonzales (1995) es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información.

Compromiso

Pérez (2008) es la capacidad del colaborador para asumir de la importancia que tiene el cumplir con el buen desarrollo de sus labores dentro del plazo que se le ha señalado. Dichas labores deben ser asumidas con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, añadiendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.

Objetivo organizacional

Koontz (2000) señala que los objetivos de la organización son aquellas características materiales, económicas, comerciales y sociales, en pos de las cuales las organizaciones dirigen sus energías y sus recursos. Son los resultados finales que una organización busca obtener con el fin de cumplir con su visión.

1.3. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente trabajo se justifica ya que, actualmente la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional son variables a tener en cuenta para una adecuada gestión del capital humano en las organizaciones. Según se ha mencionado en los antecedentes, existen investigaciones en distintos contextos que incluyen las variables antes indicadas.

Del mismo modo, la presente investigación es parte de la premisa que las organizaciones deben reconocer que los colaboradores constituyen un verdadero capital para la competitividad y crecimiento organizacional, con la consecuente mejora del servicio público.

En este sentido, la importancia de esta investigación radica en la inquietud de establecer las relaciones entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional, para hallar los niveles de las dimensiones de éstas variables, las relaciones significativas que entre ellas se puedan encontrar, como medio de aportar a la mejora organizacional.

Adicionalmente, los resultados del presente estudio servirán como base para futuras investigaciones que se puedan realizar sobre las variables comunicación organizacional interna y compromiso institucional.

Justificación normativa

La presente investigación propende contribuir al logro de lo expuesto en el Plan de Gestión de la Calidad del Hospital María Auxiliadora, referida a la preocupación por la mejora continua, rápida circulación de la información e importancia del trabajador. De esta forma se buscará un mejor nivel de comunicación organizacional interna y así un favorable grado de compromiso institucional entre los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, que promueva el desarrollo de la organización.

Justificación social

Al respecto, la justificación social de la presente investigación consiste en el sentido que contribuirá a la mejora de la gestión del Hospital Nacional María Auxiliadora, permitiendo una mejor atención de los servicios de salud. Asimismo, la justificación social de la presente investigación está orientado al beneficio que se logrará sobre la contribución en la mejora del compromiso institucional del personal a través de una eficaz comunicación organizacional interna para los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, la misma que repercutirá en el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos que presta dicha entidad.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica en el sentido que los resultados servirán para identificar los niveles de comunicación organizacional interna y como ello influye en el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

1.4. Problema

Planteamiento del problema

A nivel mundial, Contreras (2012), manifiesta que es posible advertir el desarrollo de la comunicación organizacional interna, los gestores de las organizaciones convienen que con ella es posible afrontar los retos de la globalización, que permita lograr el crecimiento organizacional. Mediante una buena y adecuada comunicación, se genera un cambio en el comportamiento laboral, propendiendo a las acciones asertivas, lo cual permite tomar decisiones adecuadas, plantear soluciones a los problemas y estar en la línea del trabajo colaborativo. Los responsables de la comunicación dentro de las instituciones, deben tener en cuenta una serie de elementos al momento de emprender un proceso de comunicación, que influya en la percepción, la personalidad, la motivación de cada colaborador, la satisfacción laboral, entre otros.

Asimismo, Reyes (2012) señala que es usual encontrar situaciones problemáticas, como: “en mi organización, los empleados no toman en cuenta el esfuerzo que se hace por darles los beneficios que poseen”, “requerimos direccionar a nuestros colaboradores”, “se necesita un esfuerzo comunicativo para fortalecer nuestros valores, que los colaboradores parecen no recordar si no se los repetimos periódicamente” o “nuestra organización ha crecido bastante en los últimos años y los colaboradores de las diferentes áreas ya no se conocen”; por lo cual, se tiene que las comunicaciones internas sirven para direccionar, comprometer e integrar. Direccionar significa enlazar con los objetivos estratégicos y los valores éticos de la cultura organizacional; comprometer, consiste que los equipos de trabajo deben valorar lo que la institución realiza por ellos y sus familias; e integrar, significa ayudar a que los colaboradores y equipos de las distintas unidades orgánicas y niveles de la organización se conozcan y valoren entre sí. En ese sentido, se tiene que el gran reto de los responsables de las comunicaciones internas es propender al desarrollo de organizaciones más efectivas. Para conseguirlo, estos responsables deben buscar el mantenimiento de un equilibrio sano y dinámico entre la comunicación que efectúan, para con

ello fortalecer los vínculos entre colaboradores y la organización, para alertar sobre los desafíos estratégicos de la organización, para construir una identidad organizacional sólida, así como influir para que los colaboradores se sientan orgullosos de lo que la organización realiza por ellos y por la sociedad.

La Asociación Peruana de Comunicación Interna, señala que en los años recientes, la gestión de la comunicación organizacional interna ha evolucionado, a pesar de ello existen varios retos aún por cumplir. Uno de los más importantes es, sin duda, mostrar el valor que tiene la comunicación interna en la organización. La encuesta elaborada por Apoyo Comunicación revela que un 41% no mide el impacto de su gestión y no ve como uno de los retos de su gestión y/o área alinear su estrategia de comunicación con los objetivos de la organización.

En ese sentido, las instituciones a nivel nacional en los últimos años aún no han advertido la importancia de tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de las relaciones humanas y que estas se manifiestan por intermedio de como las personas realizan sus labores, como se interrelacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas, lo cual permite que se construya una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores éticos, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una entidad.

La problemática actual radica en que existe un desorden o nulo planeamiento en lo que corresponde al desarrollo de actividades comunicación organizacional interna para generar el compromiso institucional del personal de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora. En ese sentido, es necesario indicar que se debe brindar un servicio de calidad que cuente con las condiciones necesarias para responder a los requerimientos de aquellos quienes demandan los servicios de salud, puntualizando que el ciudadano no siente que satisface su necesidad al encontrarse con los problemas que ocurren en las diferentes áreas de dicho centro de salud.

Para el desarrollo de presente investigación, en la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, fue posible advertir que, una de las debilidades internas es el bajo nivel de comunicación interna entre los actores de la organización, que generan una serie de actitudes negativas en los colaboradores, como por ejemplo: la escasa participación en las actividades de proyección social, la ausencia de identificación y sobre todo la falta de una visión y objetivos compartidos, en resumen falta de compromiso institucional del personal que forma parte de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Asimismo, se observó la carencia de una comunicación interna efectiva, manifestada en la poca o nula utilización de medios y formas más eficaces de comunicación formal por parte de los responsables, lo cual ha ocasionado diferencias en las buenas relaciones que deben existir con los colaboradores, lo que origina la desmotivación para el trabajo y el no cumplimiento de los objetivos y la falta de compromiso de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora?

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora?

1.5. Formulación de hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Definición conceptual de las variables

V1: Comunicación organizacional interna

Formanchuk (2010) señaló que:

La comunicación organizacional interna cumple un papel esencial en las organizaciones; indicaba que si no hay comunicación no hay actividad organizada; la comunicación organizacional interna es una realidad que se puede comprobar de modo empírico e inmediato. Asimismo, teorizó que las organizaciones nacen a partir de una comunicación (p.8)

V2: Compromiso institucional

Meyer y Allen (1991) señalaron que “el compromiso institucional es la estrecha interrelación entre un colaborador y una institución, lo que influye en el deseo, la necesidad, el deber o la decisión de continuar o alejarse de la organización”. (p.21).

Definición operacional de las variables

V1: Comunicación organizacional interna

Formanchuk (2010), estableció siete dimensiones: esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, aprendizaje e inteligencia. En tal sentido, para evaluar la comunicación organizacional interna se elaboró los indicadores para cada dimensión y a su vez se elaboró sus respectivos ítems en un total de 20 ítems con una escala de tipo Likert.

V2: Compromiso institucional

Meyer y Allen (1991), estableció tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. En tal sentido, para evaluar el compromiso institucional se elaboró los indicadores para cada dimensión y a su vez se elaboró sus respectivos ítems en un total de 20 ítems con una escala de tipo Likert.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable comunicación organizacional interna

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Esencial	Creación organizacional y coordinación multidimensional	1-3		
Operativa	Acciones para alcanzar los objetivos	4-6		
Estratégica	Pensamiento estratégico	7-9		
Cultural	Trascendencia de las acciones	10-12	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(1) Deficiente : 44 – 56 (2) Regular: 57– 69 (3) Bueno: 70 – 82 (4) Excelente: 83 – 95
Motivacional	Actitud positiva	13-15		
Aprendizaje	Desarrollo y crecimiento del personal	16-18		
Inteligencia	Mejora organizacional	19-20		

Nota: Adaptado de Formanchuk (2010).

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable compromiso institucional

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia Sentimiento de felicidad	1-7		
Compromiso de continuidad	Necesidad de permanencia Permanencia por beneficios y esfuerzo Permanencia por falta de oportunidades	8-14	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(1) Deficiente : 44 – 56 (2) Regular: 57 – 69 (3) Bueno: 70 – 82 (4) Excelente: 83 – 95
Compromiso normativo	Obligación de permanencia Compromiso de lealtad	15-20		

Nota: Adaptado de Allen y Meyer (1991).

2.3. Metodología

Enfoque de la investigación

El presente estudio estuvo basado en el enfoque cuantitativo; según Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifestó que “se usa la recolección de datos para comprobar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar las teorías” (p.127).

Método de investigación

El método de estudio empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo que según Bernal (2006) señala que estos métodos “consiste en procedimientos, y aseveraciones en calidad de hipótesis, que busca refutar deduciendo a conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

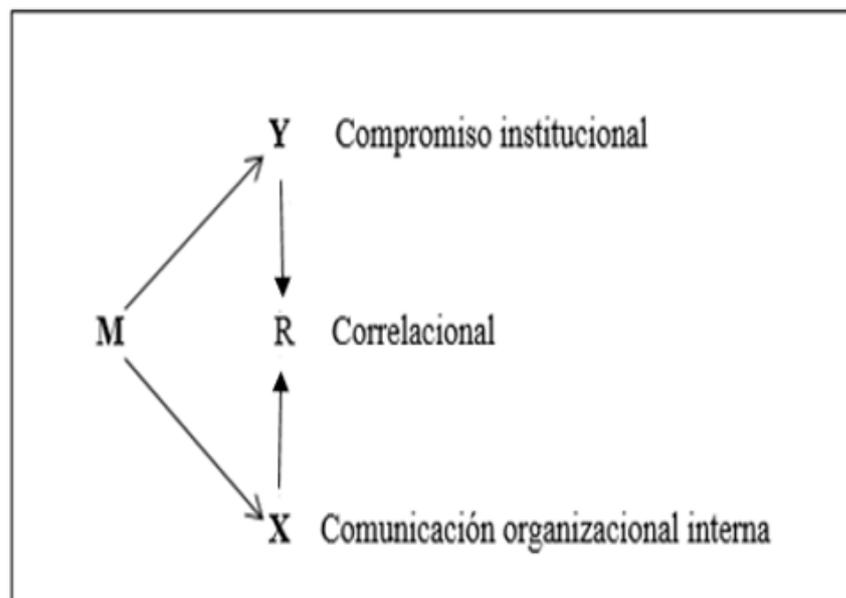
2.4. Tipo de investigación

Según el propósito esta investigación es aplicada, conforme el alcance corresponde al nivel correlacional, conforme a la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.128), señala que “este tipo de investigación busca relacionar las características presentes en las variables de estudio de la investigación”.

2.5. Diseño

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señaló que “el diseño de investigación utilizado en el presente trabajo es no experimental, debido a que no se manipula la variable de estudio, el estudio se establece en base a la variable que ocurre o sucede en la realidad sin la intervención directa del investigador” (p.129).

La presente investigación es de corte transversal en vista que se trata de un estudio que se realiza en un único momento, recopilando información en solo un momento sin modificar ni direccionar las variables de estudio.



Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.6. Población, muestra y muestreo

Población de estudio

La población estuvo conformada por los 46 colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Muestra de estudio

El tamaño de la muestra seleccionada es de 42 colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, la muestra fue calculada mediante la aplicación de la fórmula para la población finita según Moya (2010).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- a) n: Tamaño de muestra calculado
- b) N: Tamaño de la población en estudio
- c) Z: Valor en tablas de distribución normal (nivel de confianza de 95%)
- d) Z: 1.96
- e) p: Proporción de colaboradores con compromiso institucional adecuado (p=0.5)
- f) q: Proporción de colaboradores con compromiso institucional inadecuado (q=0.5)
- g) e: Nivel de precisión fijado por el investigador (e=5%=0.05)

El proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística se detalla en la siguiente tabla:

Nivel confianza	95	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
Valor crítico en tabla normal (Z)	1.96	
Tamaño de la población (N)	46	
p: proporción de compromiso institucional adecuado	p=0.5	
q: proporción de compromiso institucional inadecuado	q=0.5	
e: nivel de precisión fijado por el investigador	e=5%=0.05	n = 42

Nota: Moya (2010) / Adaptado por el investigador

Criterios de selección

Los criterios de inclusión serán los siguientes:

- Colaborador activo y asistencia regular durante el periodo de estudio.
- Dar consentimiento oral de aceptación para participar en el estudio.
- Responder adecuadamente al instrumento.

Los criterios de exclusión para conformar la muestra serán:

- Estar en tratamiento psicológico y/o médico.
- No aceptar contestar los instrumentos.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue el de las escalas, que tal como señalaron Sánchez y Reyes (2015), estas se emplean para medir opiniones y sobre todo actitudes sociales; la escala de Likert comprende una proposición que implica una opinión que puede ser cuantificada en una dimensión que va desde el totalmente en desacuerdo hasta el total de acuerdo.

Instrumentos de recolección de datos

Sánchez y Reyes (2015) sostuvieron que los instrumentos de recolección de datos son los medios por los cuales el investigador realiza el recojo de los datos requeridos de un fenómeno en relación a los objetivos del trabajo de investigación.

Instrumento de la variable 1: Comunicación Organizacional Interna

Ficha técnica

Nombre	:	Comunicación Organizacional Interna
Autores	:	Adaptado de Formanchuk (2010).
Objetivo	:	Determinar el nivel de comunicación organizacional interna

- Lugar de aplicación : Hospital Nacional María Auxiliadora
- Forma de aplicación : Individual o colectiva
- Duración de la aplicación : 20 min.
- Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario individual de 20 ítems de respuesta múltiple según escala tipo Likert. La gradiente es la siguiente:
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

Validez:

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de un profesional experto en el área de la administración y docencia universitaria con el grado académico de doctor. El proceso de validación dio como resultado, el calificativo de:

Tabla 3.

Validez de contenido del instrumento de comunicación organizacional interna

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Sebastián Sánchez Díaz	09834807	Aplicable

Nota: Tomado de las fichas de validación de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos está dada por la medida de consistencia interna. La confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable comunicación organizacional interna fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad alfa de Cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Se aplicó una prueba piloto con 10 colaboradores, con el objeto de evaluar el comportamiento del instrumento y la consistencia del contenido en el momento de la toma de datos. Luego, se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

Nota: Tomado de la base de datos de la prueba piloto

Tabla 5.

Escalas y baremos de la variable: Comunicación organizacional interna

Rango	Comunicación organizacional interna	Esencial	Operativa	Estratégica	Cultural	Motivacional	Aprendizaje	Inteligencia
Deficiente	44 – 56	5 – 7	4 – 6	3 – 6	5 – 7	3 – 6	3 – 6	2 – 4
Regular	57 – 69	8 – 10	7 – 9	7 – 10	8 – 10	7 – 10	7 – 10	5 – 7
Bueno	70 – 82	11 – 13	10 – 12	11 – 14	11 – 13	11 – 14	11 – 14	8 – 10
Excelente	83 – 95	14 – 16	13 – 15	15 – 18	14 – 16	15 – 18	15 – 18	11 – 13

Nota: Tomado de la base de datos

Instrumento de la variable 2: Compromiso Institucional

- Nombre : Compromiso institucional
- Autores : Allen y Meyer (1991).
- Objetivo : Determinar el nivel de compromiso institucional
- Lugar de aplicación : Hospital Nacional María Auxiliadora
- Forma de aplicación : Individual o colectiva
- Duración de la aplicación : 20 min.
- Descripción del instrumento: El instrumento es un cuestionario individual de 20 ítems de respuesta múltiple según escala tipo Likert. La gradiente es la siguiente:
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

Validez:

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de un profesional experto en el área de administración y docencia universitaria con el grado de doctor. El proceso de validación dio como resultado, el calificativo de:

Tabla 6.

Validez de contenido del instrumento de compromiso institucional

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Sebastián Sánchez Díaz	09834807	Aplicable

Nota: Tomado de las fichas de validación de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos está dada por la medida de consistencia interna. La confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable compromiso institucional fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad alfa de Cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Se aplicó una prueba piloto con 10 colaboradores, con el objeto de evaluar el comportamiento del instrumento y la consistencia del contenido en el momento de la toma de datos. Luego, se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 7.

Estadístico de fiabilidad del instrumento de compromiso institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Nota: Tomado de la base de datos de la prueba piloto

Tabla 8. *Escalas y baremos de la variable: Compromiso institucional*

Rango	Compromiso institucional	Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deficiente	44 – 56	16 – 20	13 – 17	9 – 14
Regular	57 – 69	21 – 25	18 – 22	15 – 20
Bueno	70 – 82	26 – 30	23 – 27	21 – 26
Excelente	83 – 95	31 – 35	28 - 32	27 – 32

Nota: Tomado de la base de datos

2.8. Métodos de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo se preparó la base de datos para ambas variables con la información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos de medición; luego fueron procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el aplicativo Excel y el SPSS.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el aplicativo SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos conforme a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el objetivo fue determinar la relación entre las dos variables a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%. Los resultados se expresaron en cantidades numéricas a través de tablas y figuras.

2.9. Aspectos éticos

De acuerdo a la naturaleza de la investigación y considerando que se trabajaron con colaboradores se tuvo en cuenta los aspectos éticos; por lo tanto, se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades pertinentes del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Asimismo, en todo momento se mantuvo el anonimato y el respeto hacia el evaluado manteniendo a buen recaudo los instrumentos con las respuestas, los cuales en ningún momento pretendían juzgar si las respuestas de los participantes fueron o no las más acertadas.

III. Resultados

Análisis descriptivo de los resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de comunicación organizacional interna y compromiso institucional.

Descripción de resultados de variable: Comunicación organizacional interna

Tabla 9.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores según su apreciación sobre la comunicación organizacional interna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Deficiente	5	11,9	11,9	11,9
Regular	28	66,7	66,7	78,6
Válido Bueno	5	11,9	11,9	90,5
Excelente	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

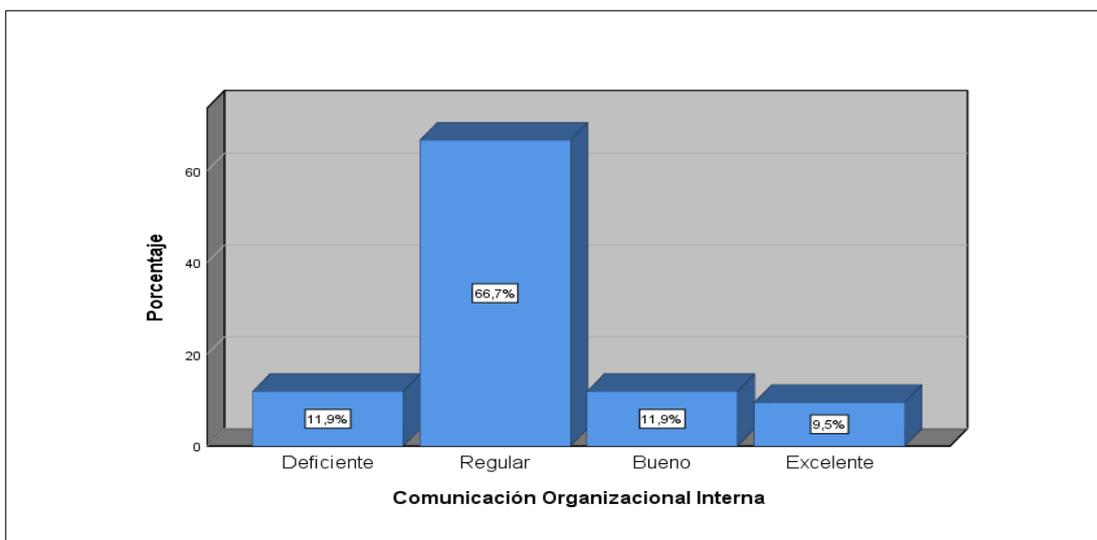


Figura 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la comunicación organizacional interna

Nota: De la tabla 9 y la figura 4 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 11,9% considera que la comunicación organizacional interna es deficiente, el 66,7% es regular, el 11,9% es bueno y el 9,5% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la comunicación organizacional interna de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: comunicación organizacional interna

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Esencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	4,8	4,8
	Regular	25	59,5	64,3
	Bueno	13	31,0	95,2
	Excelente	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0

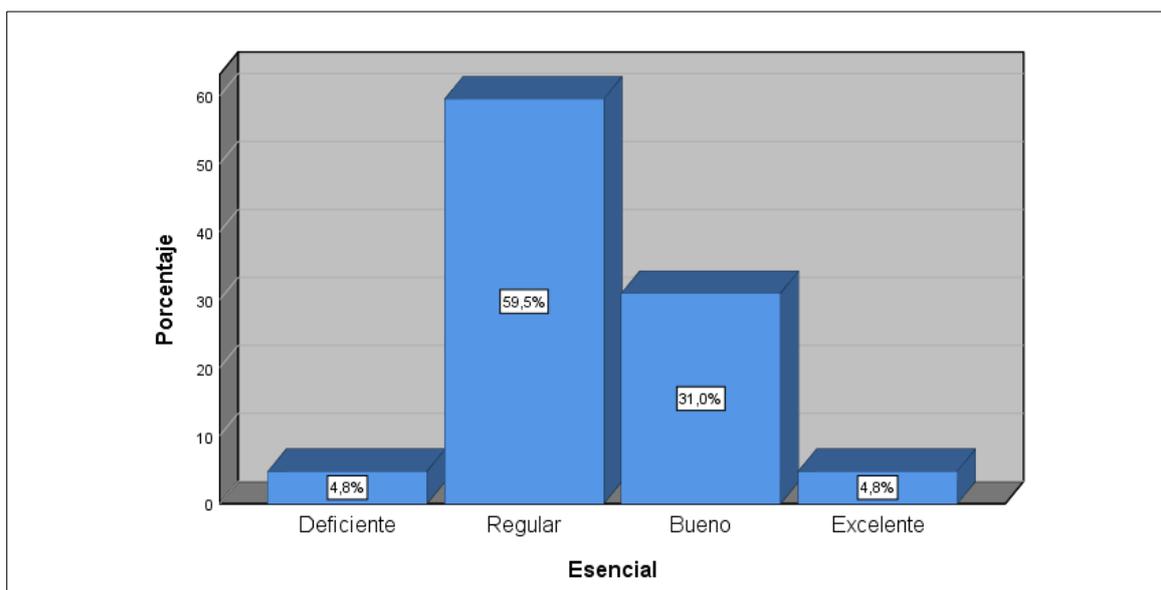


Figura 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Esencial

Nota: De la tabla 10 y la figura 5 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 4,8% considera que la dimensión esencial es deficiente, el 59,5% es regular, el 31,0% es bueno y el 4,8% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión esencial en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje	
Deficiente	8	19,0	19,0	19,0	
Regular	27	64,3	64,3	83,3	
Válido	Bueno	6	14,3	14,3	97,6
	Excelente	1	2,4	2,4	100,0
Total	42	100,0	100,0		

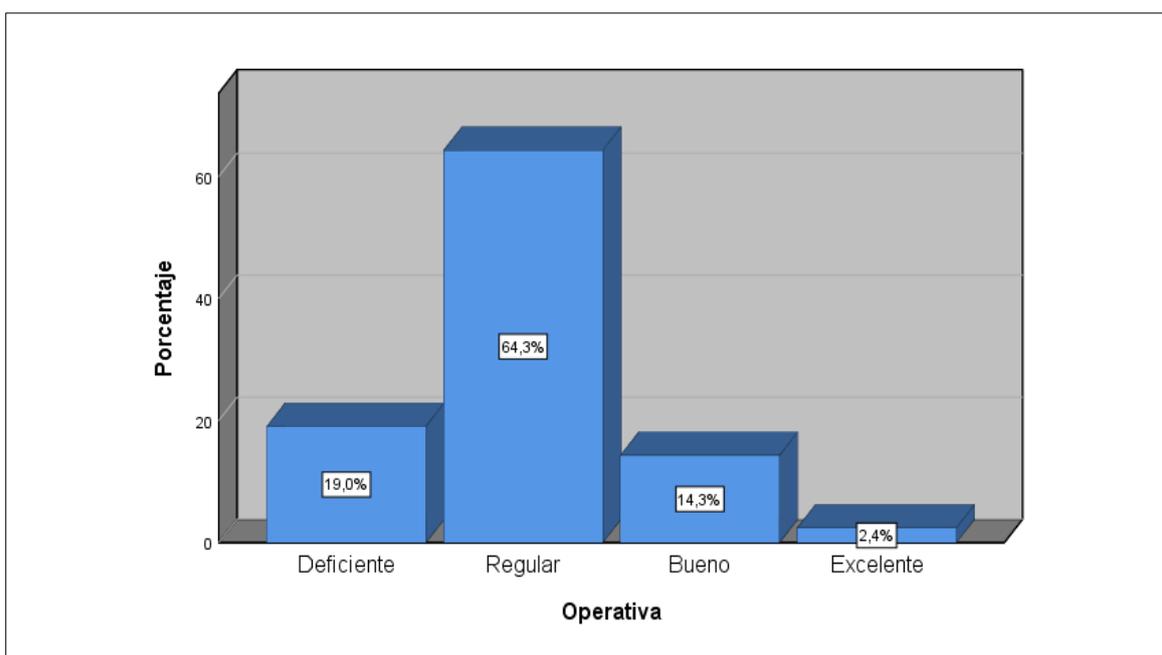


Figura 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Operativa

Nota: De la tabla 11 y figura 6 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 19,0% considera que la dimensión operativa es deficiente, el 64,3% es regular, el 14,3% es bueno y el 2,4% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión operativa en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Estratégica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	11,9	11,9
	Regular	31	73,8	85,7
	Bueno	4	9,5	95,2
	Excelente	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0

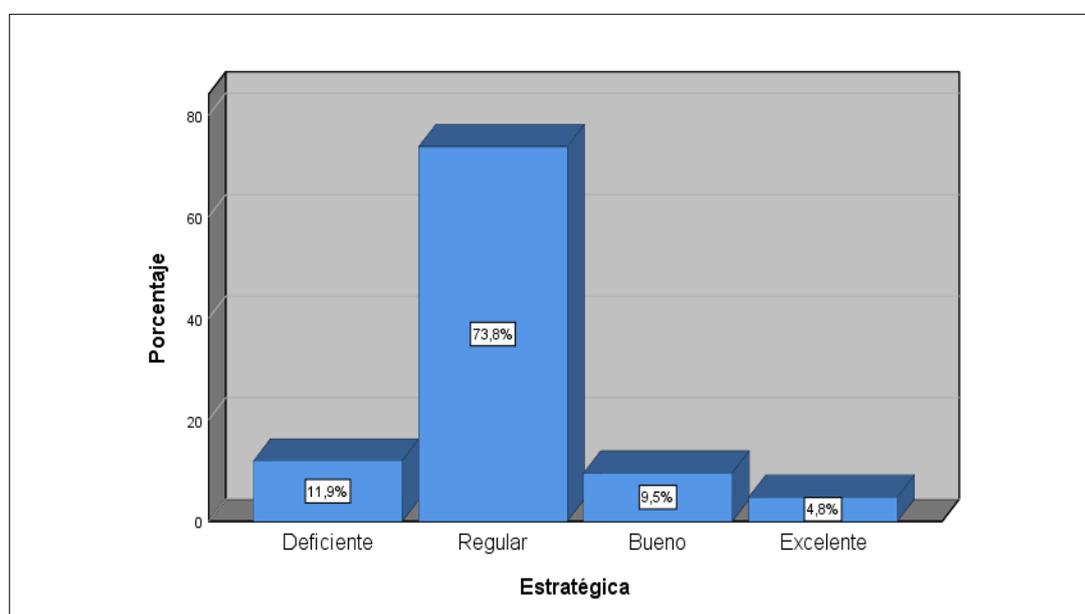


Figura 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Estratégica

Nota: De la tabla 12 y figura 7 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 11,9% considera que la dimensión estratégica es deficiente, el 73,8% es regular, el 9,5% es bueno y el 4,8% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión estratégica en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 4. Cultural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Deficiente	4	9,5	9,5
	Regular	29	69,0	78,6
	Bueno	6	14,3	92,9
	Excelente	3	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0

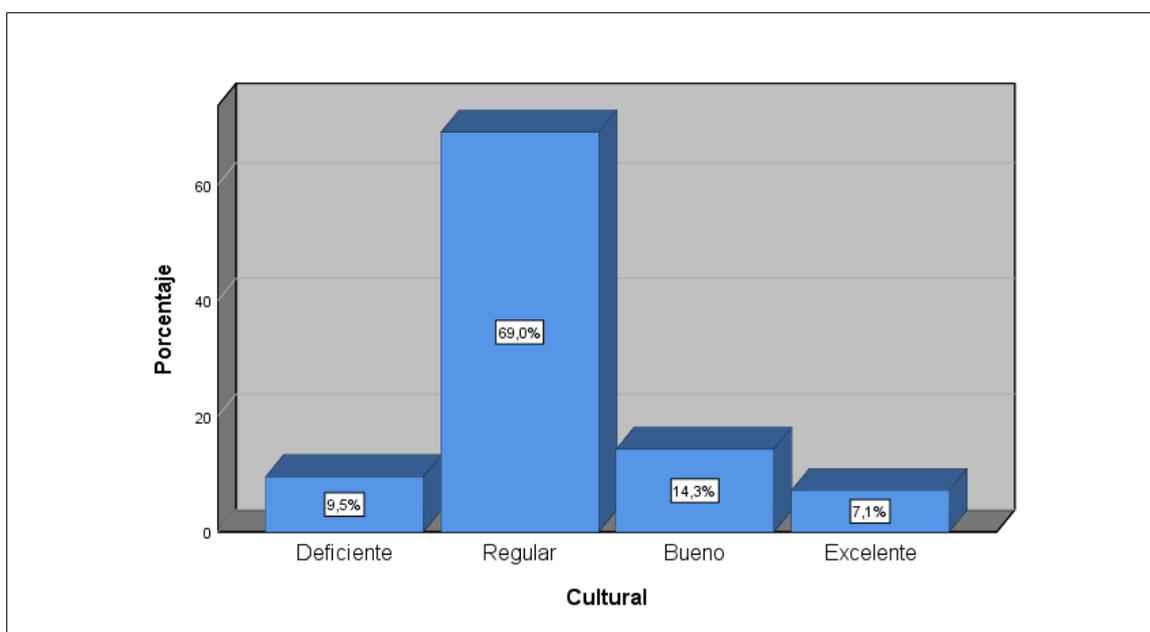


Figura 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 4. Cultural

Nota: De la tabla 13 y figura 8 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 9,5% considera que la dimensión cultural es deficiente, el 69,0% es regular, el 14,3% es bueno y el 7,1% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión cultural en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 5. Motivacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Deficiente	2	4,8	4,8	4,8
	Regular	28	66,7	66,7	71,4
	Bueno	7	16,7	16,7	88,1
	Excelente	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

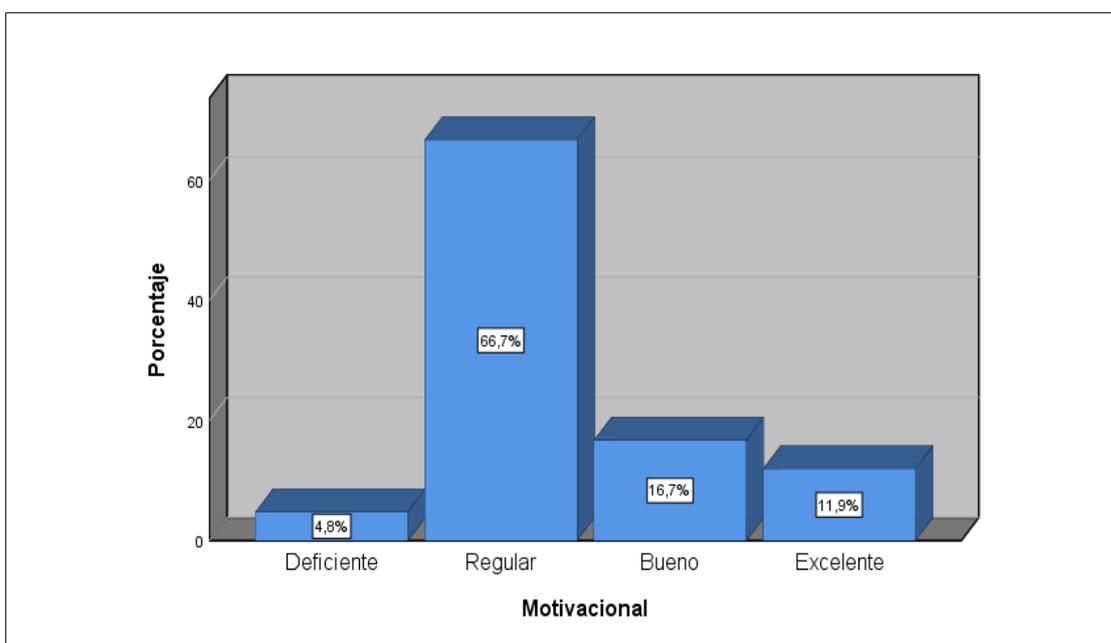


Figura 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 5. Motivacional

Nota: De la tabla 14 y figura 9 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 4,8% considera que la dimensión motivacional es deficiente, el 66,7% es regular, el 16,7% es bueno y el 11,9% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión motivacional en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 6. Aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Válido	Deficiente	5	11,9	11,9
	Regular	22	52,4	64,3
	Bueno	13	31,0	95,2
	Excelente	2	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0

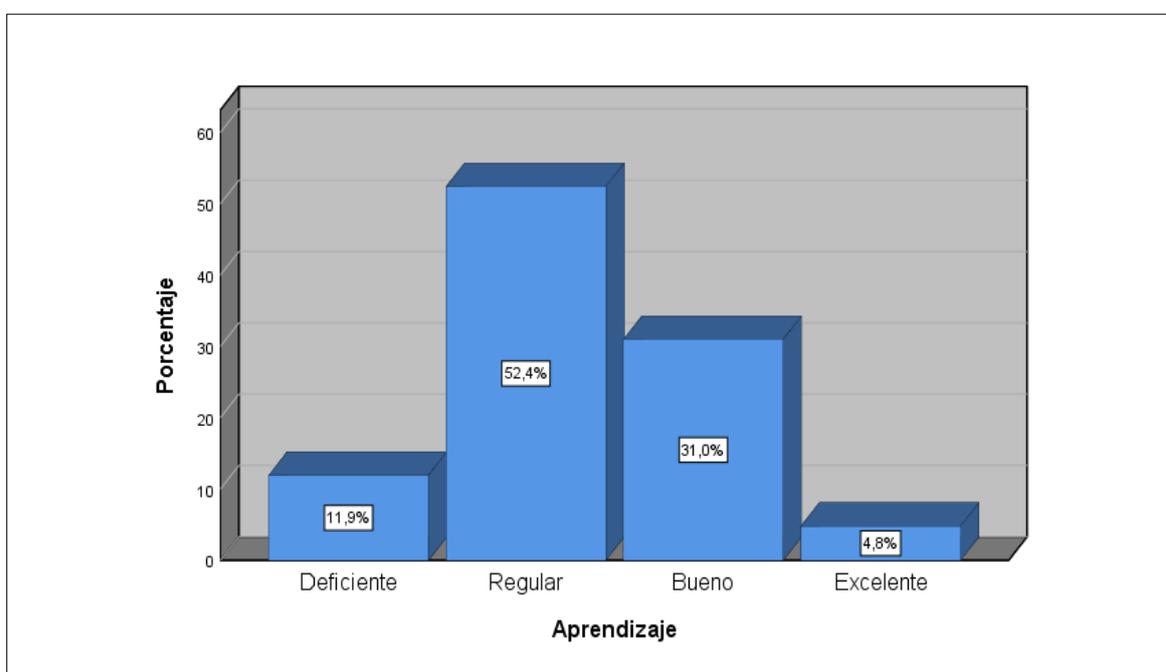


Figura 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 6. Aprendizaje

Nota: De la tabla 15 y figura 10 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 11,9% considera que la dimensión aprendizaje es deficiente, el 52,4% es regular, el 31,0% es bueno y el 4,8% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel de la dimensión aprendizaje en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 7. Inteligencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje	
Deficiente	4	9,5	9,5	9,5	
Regular	18	42,9	42,9	52,4	
Válido	Bueno	8	19,0	19,0	71,4
	Excelente	12	28,6	28,6	100,0
Total	42	100,0	100,0		

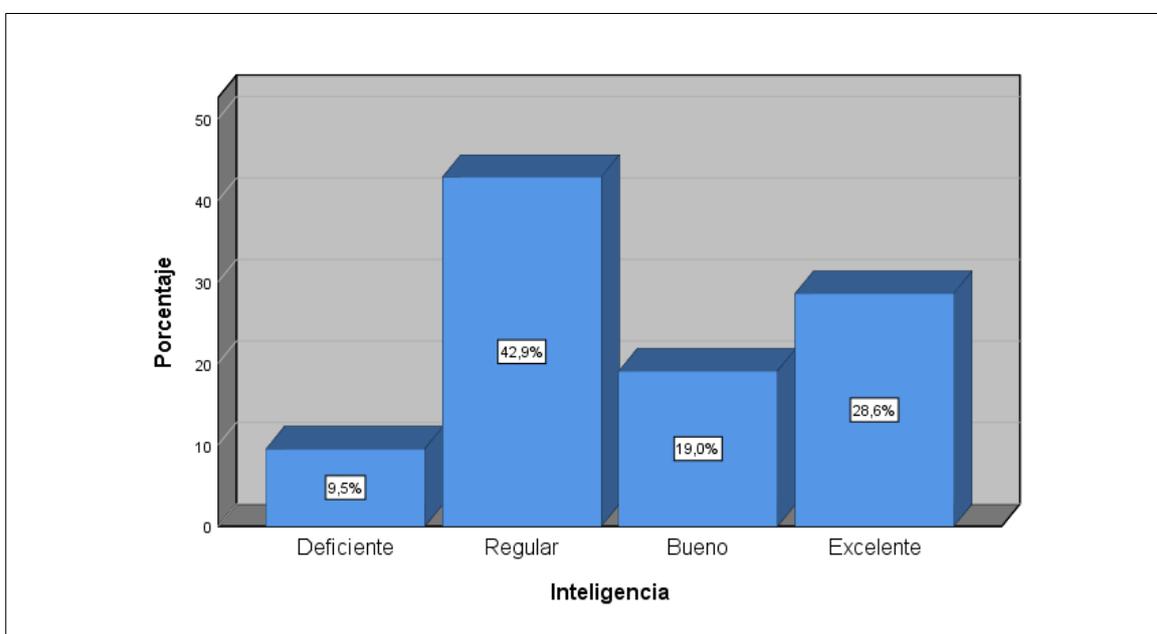


Figura 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 7. Inteligencia

Nota: De la tabla 16 y figura 11 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 9,5% considera que la dimensión inteligencia es deficiente, el 42,9% es regular, el 19,0% es bueno y el 28,6% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel la dimensión inteligencia en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de la variable: Compromiso institucional

Tabla 17.

Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según su apreciación sobre el compromiso institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje
Deficiente	6	14,3	14,3	14,3
Regular	26	61,9	61,9	76,2
Válido Bueno	6	14,3	14,3	90,5
Excelente	4	9,5	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

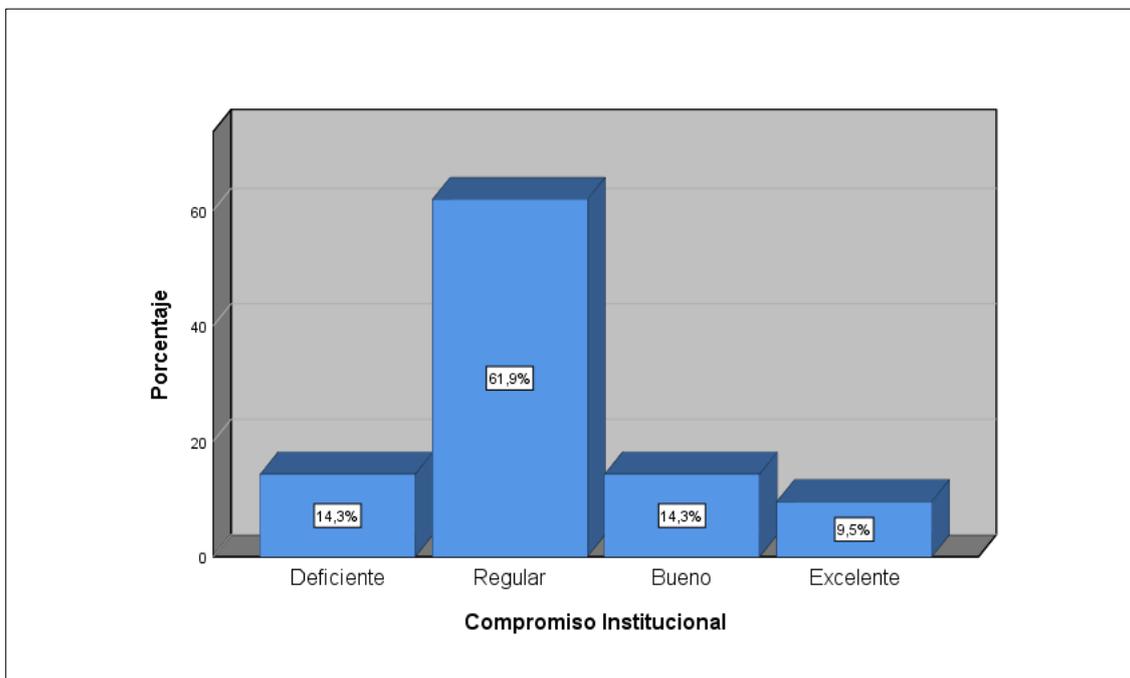


Figura 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de estudiantes según su apreciación sobre el compromiso institucional

Nota: De la tabla 17 y la figura 12 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 14,3% considera que el compromiso institucional es deficiente, el 61,9% es regular, el 14,3% es bueno y el 9,5% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel del compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Descripción de resultados de las dimensiones de la variable: Compromiso institucional

Tabla 18.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	16,7	16,7	16,7
Regular	22	52,4	52,4	69,0
Válido Bueno	7	16,7	16,7	85,7
Excelente	6	14,3	14,3	100,0
Total	42	100,0	100,0	

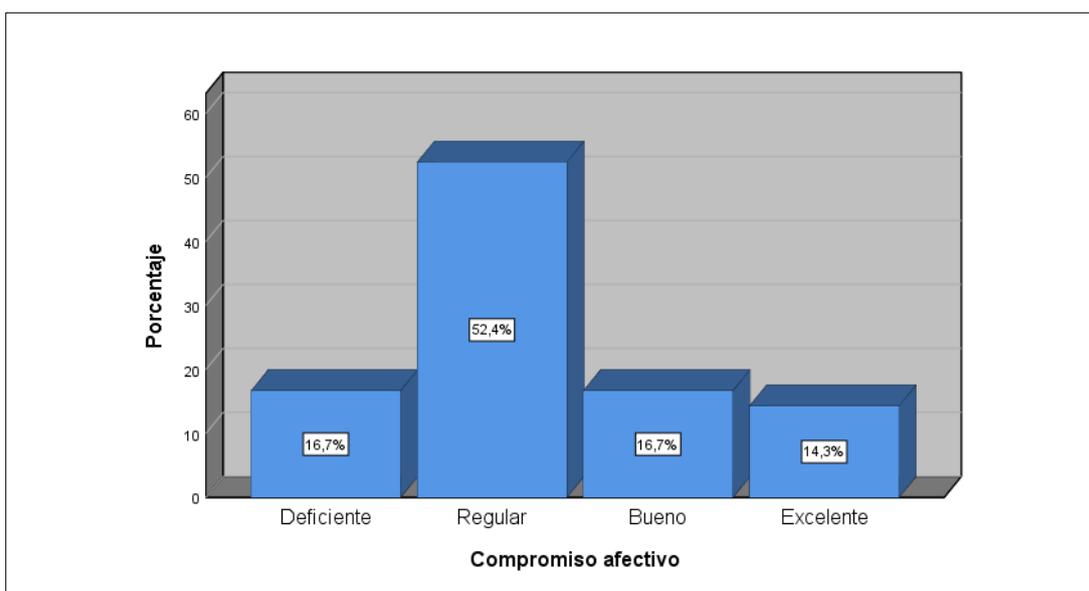


Figura 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 1. Compromiso afectivo

Nota: De la tabla 18 y figura 13 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 16,7% considera que el compromiso afectivo es deficiente, el 52,4% es regular, el 16,7% es bueno y el 14,3% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel del compromiso afectivo en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 19.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	14,3	14,3	14,3
Regular	27	64,3	64,3	78,6
Válido	Bueno	5	11,9	90,5
	Excelente	4	9,5	100,0
Total	42	100,0	100,0	

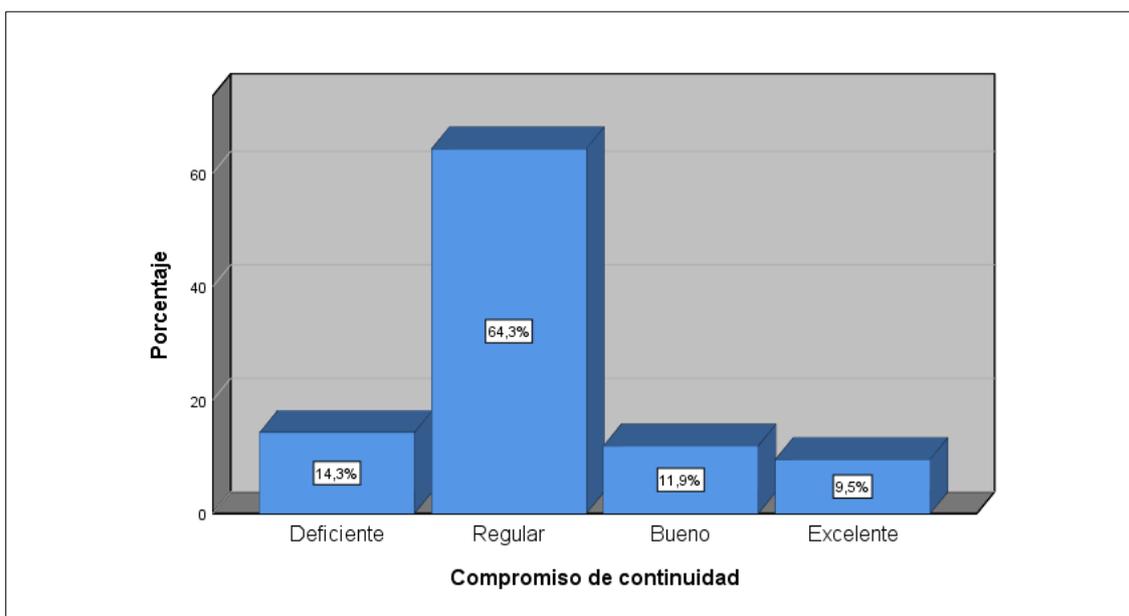


Figura 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 2. Compromiso de continuidad

Nota: De la tabla 19 y figura 14 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 14,3% considera que el compromiso de continuidad es deficiente, el 64,3% es regular, el 11,9% es bueno y el 9,5% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel del compromiso de continuidad en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Tabla 20.

Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	19,0	19,0	19,0
	Regular	27	64,3	64,3	83,3
	Bueno	4	9,5	9,5	92,9
	Excelente	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

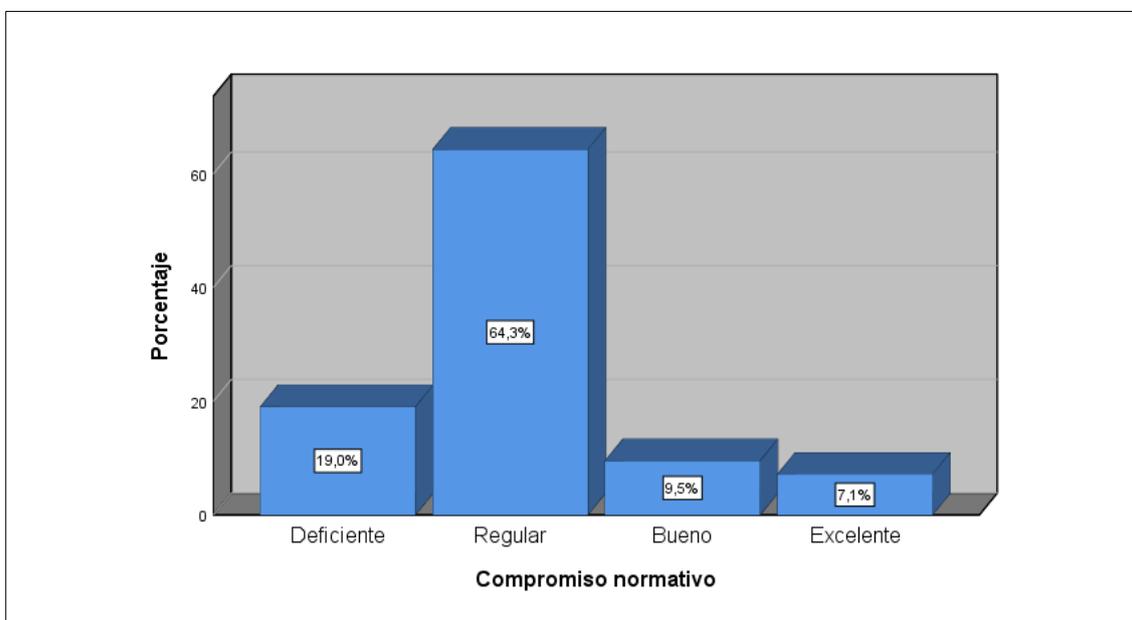


Figura 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de colaboradores según su apreciación sobre la Dimensión 3. Compromiso normativo

Nota: De la tabla 20 y figura 15 observamos que, según la percepción de los colaboradores, el 19,0% considera que el compromiso normativo es deficiente, el 64,3% es regular, el 9,5% es bueno y el 7,1% es excelente. De ello se tiene que: la percepción sobre el nivel del compromiso normativo en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, tiene una tendencia regular.

Niveles comparativos de las variables entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional

Tabla 21.

Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional

		Compromiso Institucional				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Comunicación Organizacional Interna	Deficiente	Recuento	3	2	0	0	5
		% del total	7,1%	4,8%	0,0%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	3	20	3	2	28
		% del total	7,1%	47,6%	7,1%	4,8%	66,7%
	Bueno	Recuento	0	2	3	0	5
		% del total	0,0%	4,8%	7,1%	0,0%	11,9%
	Excelente	Recuento	0	2	0	2	4
		% del total	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%	9,5%
Total		Recuento	6	26	6	4	42
		% del total	14,3%	61,9%	14,3%	9,5%	100,0%

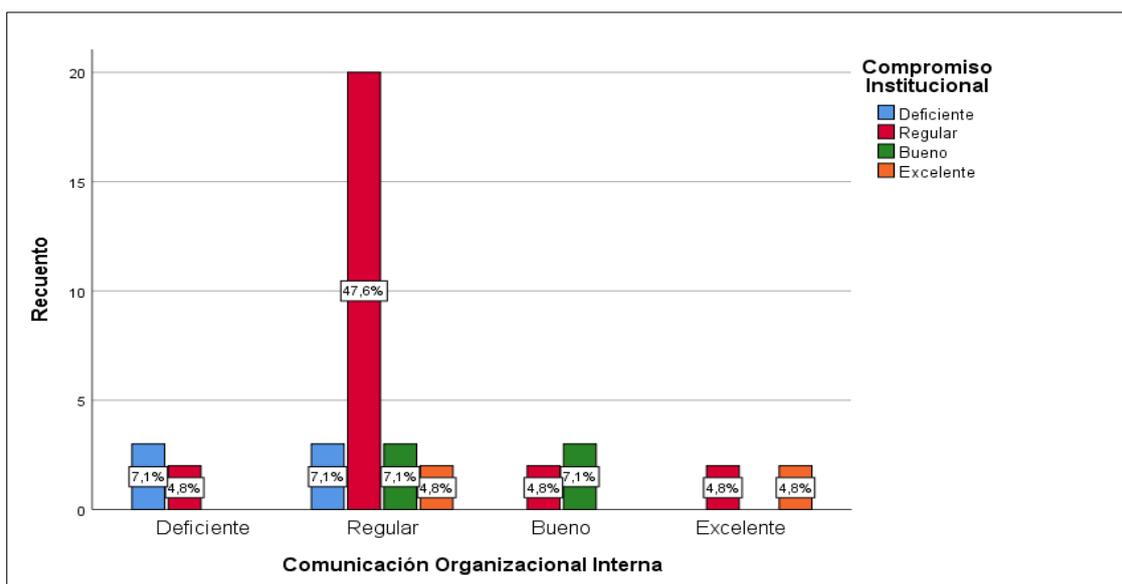


Figura 16. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional

Nota: De la tabla 21 y figura 16, se observa que existe una tendencia de regular orientación con respecto a la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, de los cuales se tiene que el 47,6% de los encuestados perciben que la comunicación organizacional interna es regular por lo que el compromiso institucional también es regular, mientras que el 7,1%

perciben que el nivel de la comunicación organizacional interna es regular por lo que el nivel del compromiso institucional es bueno, asimismo el 7,1% se observa el nivel de la comunicación organizacional interna es bueno por lo que el nivel del compromiso institucional es bueno y el 4,8% manifiesta que el nivel de la comunicación organizacional interna es excelente por lo que el nivel del compromiso institucional también es excelente.

Tabla 22.

Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo

		Dimensión 1: Compromiso afectivo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Comunicación Organizacional Interna	Deficiente	Recuento	1	4	0	0	5
		% del total	2,4%	9,5%	0,0%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	5	14	6	3	28
		% del total	11,9%	33,3%	14,3%	7,1%	66,7%
	Bueno	Recuento	1	2	1	1	5
		% del total	2,4%	4,8%	2,4%	2,4%	11,9%
	Excelente	Recuento	0	2	0	2	4
		% del total	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%	9,5%
Total		Recuento	7	22	7	6	42
		% del total	16,7%	52,4%	16,7%	14,3%	100,0%

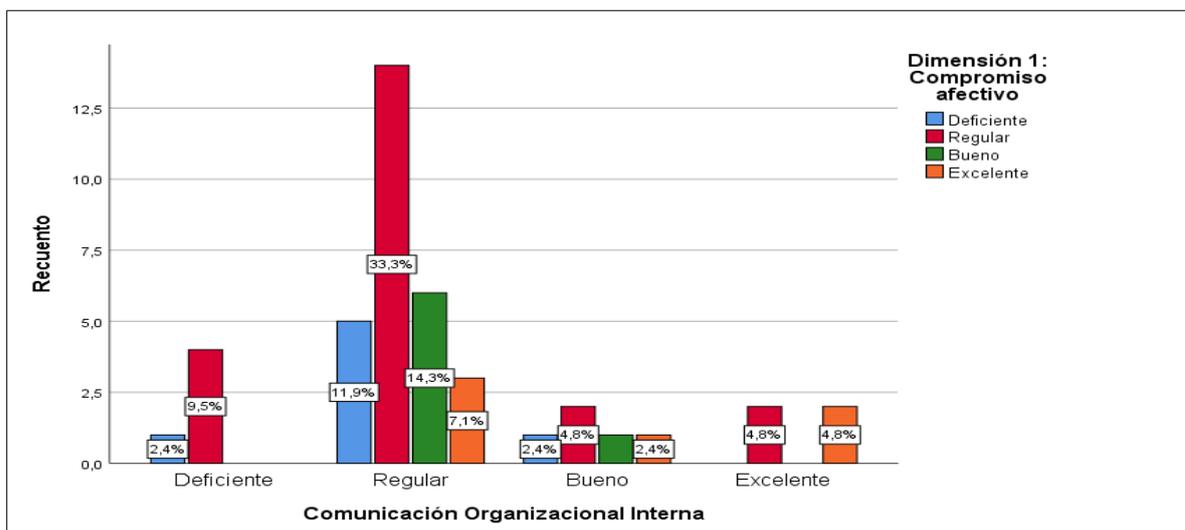


Figura 17. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo

Nota: De la tabla 22 y figura 17, se observa que existe una tendencia de regular orientación con respecto a la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital

Nacional María Auxiliadora, de los cuales se tiene que el 33,3% de los encuestados perciben que la comunicación organizacional interna es regular por lo que el compromiso afectivo también es regular, mientras que el 14,3% perciben que el nivel de la comunicación organizacional interna es regular por lo que el nivel del compromiso afectivo es bueno, asimismo el 4,8% el nivel de la comunicación organizacional interna es bueno por lo que el nivel del compromiso afectivo es regular y el 4,8% señala que el nivel del compromiso organizacional interna es excelente por lo que el compromiso afectivo también es excelente.

Tabla 23.

Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad

		Dimensión 2: Compromiso de continuidad				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Comunicación Organizacional Interna	Deficiente	Recuento	2	3	0	0	5
		% del total	4,8%	7,1%	0,0%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	4	21	1	2	28
		% del total	9,5%	50,0%	2,4%	4,8%	66,7%
	Bueno	Recuento	0	2	3	0	5
		% del total	0,0%	4,8%	7,1%	0,0%	11,9%
	Excelente	Recuento	0	1	1	2	4
		% del total	0,0%	2,4%	2,4%	4,8%	9,5%
Total		Recuento	6	27	5	4	42
		% del total	14,3%	64,3%	11,9%	9,5%	100,0%

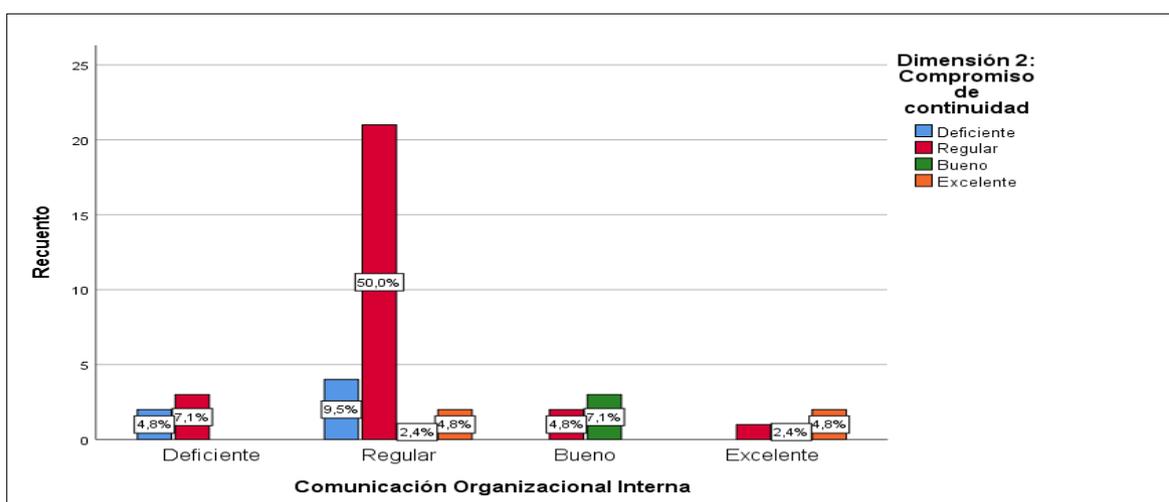


Figura 18. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad

Nota: De la tabla 23 y figura 18, se observa que existe una tendencia regular orientación con respecto a la comunicación organizacional interna y el

compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, de los cuales se tiene que el 50% de los encuestados perciben que la comunicación organizacional interna es regular por lo que el compromiso de continuidad también es regular, mientras que el 4,8% perciben que el nivel de la comunicación organizacional interna es regular por lo que el nivel del compromiso de continuidad es excelente, asimismo el 7,1% se observa el nivel de la comunicación organizacional interna es bueno por lo que el nivel del compromiso de continuidad es bueno y el 4,8% manifiesta que el nivel del compromiso organizacional interna es excelente por lo que el nivel del compromiso de continuidad también es excelente.

Tabla 24.

Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo

		Dimensión 3: Compromiso normativo				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Comunicación Organizacional Interna	Deficiente	Recuento	3	2	0	0	5
		% del total	7,1%	4,8%	0,0%	0,0%	11,9%
	Regular	Recuento	5	19	2	2	28
		% del total	11,9%	45,2%	4,8%	4,8%	66,7%
	Bueno	Recuento	0	4	1	0	5
		% del total	0,0%	9,5%	2,4%	0,0%	11,9%
	Excelente	Recuento	0	2	1	1	4
		% del total	0,0%	4,8%	2,4%	2,4%	9,5%
Total		Recuento	8	27	4	3	42
		% del total	19,0%	64,3%	9,5%	7,1%	100,0%

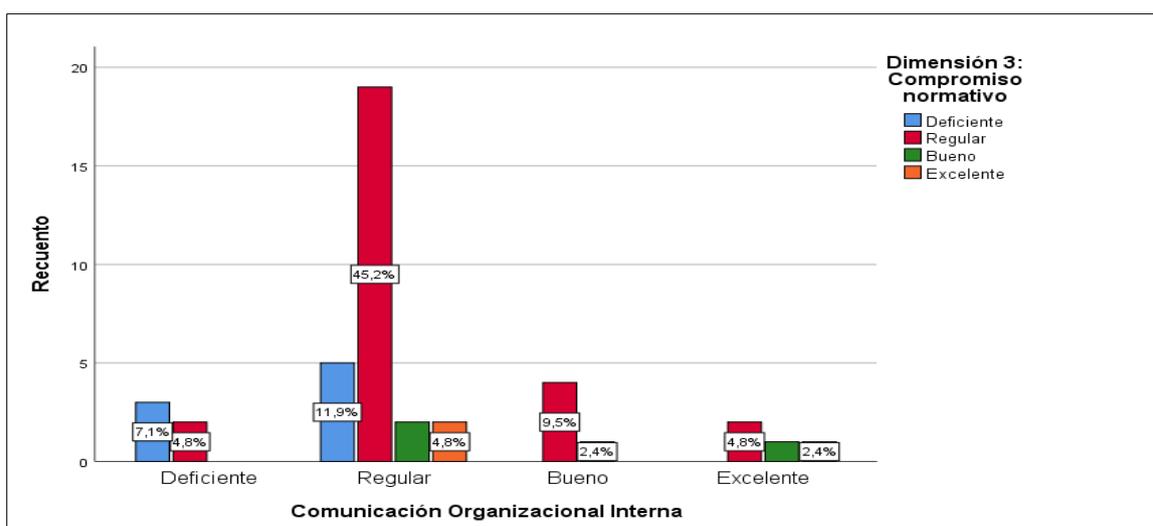


Figura 19. Niveles comparativos entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo

Nota: De la tabla 24 y figura 19, se observa que existe una tendencia de regular orientación con respecto a la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, de los cuales se tiene que el 45,2% de los encuestados perciben que la comunicación interna es regular por lo que el compromiso normativo también es regular, mientras que el 4,8% perciben que el nivel de la comunicación interna es regular por lo que el nivel del compromiso normativo es excelente, asimismo el 9,5% se observa el nivel de la comunicación organizacional interna es bueno por lo que el nivel del compromiso normativo es regular y el 4,8% manifiesta que el nivel del compromiso organizacional interna es excelente por lo que el nivel del compromiso normativo también es regular.

Prueba de normalidad

Tabla 25.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Comunicación Organizacional Interna	Compromiso Institucional
N		42	42
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,19	2,19
	Desviación	,773	,804
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,383	,356
	Positivo	,383	,356
	Negativo	-,284	-,263
Estadístico de prueba		,383	,356
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Para conocer la normalidad, en este caso por ser la muestra mayor a 30 se ha utilizado la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 25 se presentan los resultados de dicha prueba de las dos variables, donde se evidencia que la distribución es no normal, ya que los coeficientes obtenidos están por debajo del p valor ($p < 0,05$); por lo tanto, la prueba de hipótesis tanto general como específicas se realizarán con el estadístico paramétrico de Rho de Spearman, para comprobar las muestras relacionadas entre la variable comunicación organizacional interna y el compromiso institucional.

3.2. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 26.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y compromiso institucional

			Comunicación Organizacional Interna	Compromiso Institucional
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Compromiso Institucional	Coeficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman=0,563 entre las variables: comunicación organizacional interna y compromiso institucional. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada.

En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Tabla 27.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo

			Comunicación Organizacional Interna	Dimensión 1. Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,392*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	42	42
	Dimensión 1. Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,392*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman=0,392 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación débil.

En cuanto a la significancia de $p=0,010$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

H2: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Tabla 28.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad

			Comunicación Organizacional Interna	Dimensión 2. Compromiso de continuidad
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Dimensión 2. Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman=0,534 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada.

En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Prueba de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

H3: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Tabla 29.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y compromiso normativo

			Comunicación Organizacional Interna	Dimensión 3. Compromiso normativo
Rho de Spearman	Comunicación Organizacional Interna	Coefficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	42	42
	Dimensión 3. Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	42	42

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

Nota: Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según rho de Spearman=0,414 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso normativo. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada.

En cuanto a la significancia de $p=0,006$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

IV. Discusión

Los resultados de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva Rho de Spearman=0,563 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso institucional. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Lopez (2016) en su tesis titulada “Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil” que indica que existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional; asimismo, este autor señala que este resultado coincide con el estudio australiano de Varona (1993) quien concluyó de igual manera que existe una relación positiva entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional. Dichos estudios tienen similares resultados debido a que responden al uso de la misma metodología; de igual manera, la población tenían características parecidas, por las cuales se aplicó instrumentos equivalentes. Adicionalmente, la interpretación es sustentada por Guerra (2004) en su tesis titulada “Comunicación, Satisfacción y Compromiso en Miembros de Organizaciones No Lucrativas” en el cual señala que existe una relación significativa entre las variables satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional; cabe señalar que Guerra indica que esta relación ya había sido comprobada por otros autores (Boxx, 1991; C.W. Downs, 1996; Leiter y Maslach, 1988; Putti, 1990; Varona, 1996, 2002).

Con referencia a la hipótesis específica 1. los datos obtenidos del análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman=0,392 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación débil. En cuanto a la significancia de $p=0,010$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Correa (2017) en su tesis

titulada “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017” en la cual cita a Chaupis (2016) quien encontró la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso afectivo. Adicionalmente, la interpretación es sustentada por Gómez (2015) en su tesis titulada “Gestión del compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes” en el cual señala que existe una relación estadísticamente significativa y positiva de alta intensidad entre el compromiso afectivo y el desempeño docente en el profesorado de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA) en el semestre 2015-I.

Con referencia a la hipótesis específica 2. los datos obtenidos del análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman=0,534 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Correa (2017) en su tesis titulada “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017” en la cual cita a Chaupis (2016) quien encontró la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso de continuidad. Adicionalmente, la interpretación es sustentada por Gómez (2015) en su tesis titulada “Gestión del compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes” en el cual señala que existe una relación estadísticamente significativa y positiva de alta intensidad entre el compromiso de continuidad y el desempeño docente en el profesorado de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA) en el semestre 2015-I.

Con referencia a la hipótesis específica 3. los datos obtenidos del análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman=0,414 entre las variables: comunicación organizacional interna y el compromiso normativo. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,006$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esta interpretación es sustentada por Correa (2017) en su tesis titulada "Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017" en la cual cita a Chaupis (2016) quien encontró la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso normativo. Adicionalmente, la interpretación es sustentada por Gómez (2015) en su tesis titulada "Gestión del compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes" en el cual señala que existe una relación estadísticamente significativa y positiva de alta intensidad entre el compromiso normativo y el desempeño docente en el profesorado de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA) en el semestre 2015-I.

V. Conclusiones

Primera

Los resultados de la hipótesis general según el análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva Rho de Spearman=0,563 entre las variables: la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que p es menor a 0,05 lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo general el cual pretende determinar la relación que existe la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Segunda

Con referencia a la hipótesis específica 1. los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman=0,392 entre las variables: la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación débil. En cuanto a la significancia de $p=0,010$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 1 el cual pretende determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Tercera

Con referencia a la hipótesis específica 2. los datos obtenidos del análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman =0,534 entre las variables: la comunicación organizacional interna y el

compromiso de continuidad. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ se tiene que p es menor a $0,05$ lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 2 el cual pretende determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Cuarta

Con referencia a la hipótesis específica 3. los datos obtenidos del análisis estadístico nos indican la existencia de una relación positiva según Rho de Spearman $=0,414$ entre las variables: la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo. Estos datos obtenidos señalan que la relación entre dichas variables es positiva y tienen un nivel de correlación moderada. En cuanto a la significancia de $p=0,006$ se tiene que p es menor a $0,05$ lo que permite indicar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lográndose de ese modo alcanzar el objetivo específico 3 el cual pretende determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

VI. Recomendaciones

Primera

Según los resultados de la figura 16 y la tabla 21 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional.

Segunda

Según los resultados de la figura 17 y la tabla 22 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo.

Tercera

Según los resultados de la figura 18 y la tabla 23 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad.

Cuarta

Según los resultados de la figura 19 y la tabla 24 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo.

VII. Referencias bibliográficas

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de Psicología) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arias, F., Varela, D. Loli, A. y Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*. Rev. De Investigación en Psicología, Vol. 6 (2), UNMSM, Lima.
- Barba, F & Cabrera Parra, J. A. (2003). *Diagnóstico de Comunicación Interna* (Tesis de Licenciatura en Administración de empresas, Universidad de las Américas-Puebla). Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba_g_f/
- Barboza, O. y Rodríguez, R. (2014). *Comunicación interna y cultura organizacional de la Institución Educativa Simón Bolívar N°2029 San Martín de Porres 2013* (tesis de maestría en Educación con mención en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bustamante (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa*. Tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. Argentina: Reporte C&D.
- Capriotti, P. (1998). *La comunicación interna*. Tarragona - España: Universidad Rovira i Virgili.
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. España: Ed. Vértice.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a ed. México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento Organizacional*. 8a ed. México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2a ed. México: McGraw-Hill
- Daft, R. y Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. 4a ed. México: Thomson Learning.
- Fernández, C. (2002). *La Comunicación en las Organizaciones*. D.F México: Trillas.
- Flores, E. (2010). *El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público "Nuestra Señora de Lourdes" DRE-Ayacucho, 2010 (tesis de maestría en educación con mención en Gestión de la Educación)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios. (Tesis de licenciatura)*, Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Recuperada de <http://bibhum-artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEG HD5124F562014.pdf>
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006) *Metodología de la investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. 4ta Edición, México.
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. Londres: Longman Publishing Group

- Maldonado Radillo, S., Guillén, A. y Carranza, R. (2014). Compromiso Organizacional de los profesores de una Universidad Pública. *Revista Conciencia Tecnológica*, (47), pp. 12 – 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749342.pdf>
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (Tesis inédita de licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre el compromiso organizacional y la percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios, *Revista de Sistemas, Cibernética e Informática*. 13 (1), pp. 66 – 71. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Orellana, G., Bossio, S. y Carhuallanqui, J. (2013), *Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1179>
- Rivera, O. (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables socio demográfica*. (Tesis de Maestría). Escuela de Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Robbins, R (1991) *Comportamiento organizacional*. Teoría y práctica. Edit. Interamericana – Prentice Hall. México.
- Roca, S. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. (Tesis de Maestría – Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima , Perú

Rojas, A. (2000). Capítulo: La Comunicación organizacional productora de redes de conocimiento y sentido individual y colectivo. Buenos Aires: Editorial Contribuciones.

Soberón, M (2007). *Cultura organizacional en instituciones educativas privadas de Lima*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Stoner, J., Freeman ,R. y Gilbert,D. (2010). La administración. Recuperado de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl.pdf>

Trani, J. (2015). La comunicación interna. España. Universitat de Barcelona.

Villafranca, C. (2010) *Relación entre Clima y Compromiso Institucional en docentes de Instituciones de Educación Inicial de la Red N° 08 de la Región del Callao*. (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima - 2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima- 2017?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	<p>Variable (X): Comunicación organizacional interna Dimensión 1: Esencial Dimensión 2: Operativa Dimensión 3: Estratégica Dimensión 4: Cultural Dimensión 5: Motivacional Dimensión 6: Aprendizaje Dimensión 7: Inteligencia</p> <p>Variable (Y): Compromiso institucional Dimensión 1: Compromiso afectivo Dimensión 2: Compromiso de continuidad Dimensión 3: Compromiso normativo</p>
<p>Específicos</p> <p>PE1:¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017?</p> <p>PE2:¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017?</p>	<p>Específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p> <p>OE2:Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	<p>Específicos</p> <p>H1:Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p> <p>H2:Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	<p>(X1) Comunicación organizacional interna</p> <p>(Y1) Compromiso afectivo</p> <p>(X2) Comunicación organizacional interna</p> <p>(Y2) Compromiso de continuidad</p> <p>(X3) Comunicación organizacional interna</p> <p>(Y3) Compromiso normativo</p>

<p>PE3:¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017?</p>	<p>OE3:Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	<p>H3: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima-2017.</p>	
--	--	---	--

Anexo 2. Instrumento

Cuestionario

Variable (X): Cuestionario de comunicación organizacional interna

Estimado(a) colaborador:

El presente trabajo tiene como objetivo principal obtener información orientado a describir la comunicación organizacional interna que predomina en los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, en adelante se denominará el Hospital.

La información obtenida será confidencial y se utilizará solo para efectos de la presente investigación.

Se ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL:

Edad: 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41 a más ()

Nivel de estudios: Secundaria () Técnico () Bachiller () Titulado () Magíster () Doctor ()

Género: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicios: Menos de 5 años () De 5 a 10 () De 10 a 15 () De 15 a 20 ()
De 20 a 25 () Más de 25 ()

Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación al Hospital Nacional María Auxiliadora. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (x) el número que corresponda a su opinión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: ESENCIAL					
1	Los colaboradores saben que la unión permite el logro de los objetivos del Hospital	1	2	3	4	5
2	Existe una buena comunicación que propicia la adecuada coordinación entre los colaboradores de las diferentes unidades orgánicas	1	2	3	4	5
3	Considero que en el Hospital la comunicación fluye adecuadamente	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 2: OPERATIVA					
4	Los colaboradores conocen la estructura orgánica, así como el rol del Hospital en la sociedad	1	2	3	4	5
5	Los colaboradores conocen los procedimientos, las funciones de su puesto y sus responsabilidades	1	2	3	4	5
6	Los colaboradores saben del impacto que se producirá al realizar sus labores diarias	1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN 3: ESTRATÉGICA					
7	La visión, misión y objetivos estratégicos se comunican de manera clara y entendible	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores saben que su esfuerzo permitirá el logro de los objetivos del Hospital	1	2	3	4	5
9	El desarrollo del Hospital se debe principalmente al trabajo en equipo	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 4: CULTURAL					
10	En el Hospital, existe una adecuada comunicación de los valores éticos	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores se sienten identificados e inspirados en los valores éticos del Hospital	1	2	3	4	5
12	Encuentro que los valores del Hospital y los míos son muy similares	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 5: MOTIVACIONAL					
13	En el Hospital me siento comprendido, valorado y escuchado	1	2	3	4	5
14	Los colaboradores tienen actitud positiva que favorece al buen clima laboral y a las relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
15	En el Hospital existe un claro y adecuado horizonte de crecimiento profesional	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 6: APRENDIZAJE					
16	La retroalimentación sobre el desempeño laboral se realiza de manera constante	1	2	3	4	5
17	Existen espacios de diálogo para escuchar la opinión de los colaboradores	1	2	3	4	5
18	Los colaboradores conocen de manera clara lo que se espera de su trabajo	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 7: INTELIGENCIA					
19	Nuestras ideas y sugerencias, son utilizadas en la mejora continua del Hospital	1	2	3	4	5
20	En el Hospital se valora y potencia el talento humano	1	2	3	4	5

Cuestionario

Variable (Y): Cuestionario de compromiso institucional

Estimado(a) colaborador:

Este cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación del tipo de compromiso organizacional que predomina en los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, en adelante se denominará el Hospital.

La información obtenida será confidencial y se utilizará solo para efectos de la presente investigación.

Se le ruega no dejar ninguna pregunta sin contestar. Se agradece su valiosa colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL:

Edad: 20 – 25 () 26 – 30 () 31 – 35 () 36 – 40 () 41 a más ()

Nivel de estudios: Secundaria () Técnico () Bachiller () Titulado () Magíster () Doctor ()

Género: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicios: Menos de 5 años () De 5 a 10 () De 10 a 15 () De 15 a 20 ()
De 20 a 25 () Más de 25 ()

Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación al Hospital Nacional María Auxiliadora. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una (x) el número que corresponda a su opinión.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO					
1	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia este Hospital	1	2	3	4	5
2	Este Hospital tiene un gran significado personal para mí	1	2	3	4	5
3	Me siento como parte de una familia en este Hospital	1	2	3	4	5
4	Realmente siento como si los problemas de este Hospital fueran míos	1	2	3	4	5
5	Disfruto ejecutando mis funciones en este Hospital	1	2	3	4	5
6	Soy feliz si trabajara el resto de mi vida en este Hospital	1	2	3	4	5
7	Me siento contento de contarles a mis amigos que soy parte de este Hospital	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
8	Trabajar en este Hospital, es una cuestión de necesidad personal	1	2	3	4	5
9	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar este Hospital, incluso si quisiera hacerlo	1	2	3	4	5
10	La remuneración que percibo, es una de las razones principales para seguir trabajando en este Hospital	1	2	3	4	5
11	Los beneficios que brindan, me anima a seguir trabajando en este Hospital	1	2	3	4	5
12	Consideraría laborar en otra parte, si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este Hospital	1	2	3	4	5
13	Si quisiera dejar este Hospital, creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo similar	1	2	3	4	5
14	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo este Hospital	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO						
15	Siento la obligación moral de permanecer laborando en este Hospital	1	2	3	4	5
16	Considerando todo lo que me ha dado este Hospital, siento la obligación de seguir laborando acá	1	2	3	4	5
17	Tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en este Hospital, por lo cual no podría renunciar	1	2	3	4	5
18	Así sea por mi beneficio personal, siento que no sería correcto renunciar a este Hospital	1	2	3	4	5
19	Tengo un fuerte sentimiento de lealtad hacia este Hospital	1	2	3	4	5
20	Me siento muy comprometido con este Hospital, por lo cual no podría renunciar fácilmente	1	2	3	4	5

Anexo 3. Matriz de validación del instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable comunicación organizacional interna

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESENCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los colaboradores saben que la unión permite el logro de los objetivos del Hospital	✓		✓		✓		
2	Existe una buena comunicación que propicia la adecuada coordinación entre los colaboradores de las diferentes unidades orgánicas	✓		✓		✓		
3	Considero que en el Hospital la comunicación fluye adecuadamente	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN OPERATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los colaboradores conocen la estructura orgánica, así como el rol del Hospital en la sociedad	✓		✓		✓		
5	Los colaboradores conocen los procedimientos, las funciones de su puesto y sus responsabilidades	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores saben del impacto que se producirá al realizar sus labores diarias	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ESTRATÉGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La visión, misión y objetivos estratégicos se comunican de manera clara y entendible	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores saben que su esfuerzo permitirá el logro de los objetivos del Hospital	✓		✓		✓		
9	El desarrollo del Hospital se debe principalmente al trabajo en equipo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CULTURAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	En el Hospital, existe una adecuada comunicación de los valores éticos	✓		✓		✓		
11	Los colaboradores se sienten identificados e inspirados en los valores éticos del Hospital	✓		✓		✓		
12	Encuentro que los valores del Hospital y los míos son muy similares	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN MOTIVACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
13	En el Hospital me siento comprendido, valorado y escuchado	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores tienen actitud positiva que favorece al buen clima laboral y a las relaciones interpersonales	✓		✓		✓		
15	En el Hospital existe un claro y adecuado horizonte de crecimiento profesional	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN APRENDIZAJE							
16	La retroalimentación sobre el desempeño laboral se realiza de manera constante	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Existen espacios de diálogo para escuchar la opinión de los colaboradores	✓		✓		✓		
18	Los colaboradores conocen de manera clara lo que se espera de su trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN INTELIGENCIA							
19	Nuestras ideas y sugerencias, son utilizadas en la mejora continua del Hospital	✓		✓		✓		
20	En el Hospital se valora y potencia el talento humano	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Sebastián Sánchez Díaz DNI: 09834802

Especialidad del validador: Metodólogo

...02...de...12...del 20...17

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable compromiso institucional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO							
1	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia este Hospital	✓		✓		✓		
2	Este Hospital tiene un gran significado personal para mí	✓		✓		✓		
3	Me siento como parte de una familia en este Hospital	✓		✓		✓		
4	Realmente siento como si los problemas de este Hospital fueran míos	✓		✓		✓		
5	Disfruto ejecutando mis funciones en este Hospital	✓		✓		✓		
6	Soy feliz si trabajara el resto de mi vida en este Hospital	✓		✓		✓		
7	Me siento contento de contarles a mis amigos que soy parte de este Hospital	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Trabajar en este Hospital, es una cuestión de necesidad personal	✓		✓		✓		
9	Ahora mismo sería muy duro para mí dejar este Hospital, incluso si quisiera hacerlo	✓		✓		✓		
10	La remuneración que percibo, es una de las razones principales para seguir trabajando en este Hospital	✓		✓		✓		
11	Los beneficios que brindan, me anima a seguir trabajando en este Hospital	✓		✓		✓		
12	Consideraría laborar en otra parte, si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este Hospital	✓		✓		✓		
13	Si quisiera dejar este Hospital, creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo similar	✓		✓		✓		
14	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mismo este Hospital	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Siento la obligación moral de permanecer laborando en este Hospital	✓		✓		✓		
16	Considerando todo lo que me ha dado este Hospital, siento la obligación de seguir laborando acá	✓		✓		✓		
17	Tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en este Hospital, por lo cual no podría renunciar	✓		✓		✓		

18	Así sea por mi beneficio personal, siento que no sería correcto renunciar a este Hospital	✓		✓		✓		
19	Tengo un fuerte sentimiento de lealtad hacia este Hospital	✓		✓		✓		
20	Me siento muy comprometido con este Hospital, por lo cual no podría renunciar fácilmente	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sebastián Sanchez Díaz DNI: 09834807

Especialidad del validador: metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 12 del 2017



Firma del Experto Informante
Especialidad

Anexo 4. Carta de autorización para aplicar el instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ARENAS DE PLATA

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 13 de diciembre de 2017

Carta P. 606 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

JULIO CESAR MEDINA VERASTEGUI
HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA

Atención:

DIRECTOR

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GLORIA LUISA TELLO HUANCA** identificado(a) con DNI N.º **9353592** y código de matrícula N.º **7001113542**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL NACIONAL MARÍA AUXILIADORA, LIMA - 2017

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad Posgrado – Campus Lima Este

LPAB



UCV.EDU.PE

Anexo 5. Base de datos

Data: Comunicación organizacional interna

V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4
3	4	2	3	2	5	1	3	4	2	3	3	5	2	5	2	3	2	2	2
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	3	3	2	1	5	3	1	3	5	5
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
5	3	5	3	1	1	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5
5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	1
1	5	2	1	3	1	3	5	3	3	4	1	3	4	1	2	3	5	3	2
5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
1	3	1	5	4	1	4	1	2	4	4	3	5	2	3	2	1	1	2	3
5	2	4	2	1	1	2	2	5	3	3	5	4	4	3	4	2	2	1	4
3	5	4	4	5	1	5	3	3	1	3	1	3	4	5	5	3	3	3	2
3	1	4	3	3	1	2	2	1	3	4	4	5	3	2	3	3	4	1	3
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	5	1	1	2	3	1	1	1	4	5	2	2	1	5	3	1	1	3	3
1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
3	5	3	4	2	5	5	3	3	5	3	2	4	2	5	1	1	2	4	3
3	5	1	1	1	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	1	5	3	1
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
4	5	4	3	5	4	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3
1	5	3	2	1	1	5	3	3	4	5	3	4	3	5	5	1	3	4	4
3	5	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
4	5	4	4	2	4	1	1	1	1	1	5	5	3	3	2	2	3	1	1
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
5	5	3	3	3	3	2	4	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5
2	1	3	4	4	1	2	2	1	3	4	4	5	3	2	3	3	4	1	3
4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	1	3	2
4	5	4	1	3	1	3	1	3	3	3	5	1	1	1	4	2	3	1	1
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
3	4	5	5	3	3	4	2	3	3	4	5	2	2	5	1	1	1	1	3
5	3	5	2	2	3	1	3	3	2	5	4	4	2	5	5	3	3	2	3
1	5	3	3	1	1	1	4	1	4	5	4	1	1	4	1	1	1	1	1
4	5	5	5	4	4	1	4	3	5	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4
3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	5	4	2	4	3	5
4	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5	5	5
4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	2	2	3	4	5

Data: Compromiso institucional

V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 2	V A R 0 0 0 0 3	V A R 0 0 0 0 4	V A R 0 0 0 0 5	V A R 0 0 0 0 6	V A R 0 0 0 0 7	V A R 0 0 0 0 8	V A R 0 0 0 0 9	V A R 0 0 0 0 0	V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 1	V A R 0 0 0 0 2	V A R 0 0 0 0 3	V A R 0 0 0 0 4	V A R 0 0 0 0 5	V A R 0 0 0 0 6	V A R 0 0 0 0 7	V A R 0 0 0 0 8	V A R 0 0 0 0 9	V A R 0 0 0 0 0
1	5	1	1	2	3	1	1	1	4	5	2	2	1	5	3	1	1	3	3	
5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	
3	4	2	3	2	5	1	3	4	2	3	3	5	2	5	2	3	2	2	2	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
4	5	5	1	1	5	5	1	5	1	3	3	2	1	5	3	1	3	5	5	
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
5	3	5	3	1	1	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
1	5	2	1	3	1	3	5	3	3	4	1	3	4	1	2	3	5	3	2	
5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
1	5	3	2	1	1	5	3	3	4	5	3	4	3	5	5	1	3	4	4	
5	2	4	2	1	1	2	2	5	3	3	5	4	4	3	4	2	2	1	4	
1	3	1	5	4	1	4	1	2	4	4	3	5	2	3	2	1	1	2	3	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	5	1	1	1	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	1	5	3	1	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	1	
3	1	4	3	3	1	2	2	1	3	4	4	5	3	2	3	3	4	1	3	
3	5	3	4	2	5	5	3	3	5	3	2	4	2	5	1	1	2	4	3	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
3	5	4	4	5	1	5	3	3	1	3	1	3	4	5	5	3	3	3	2	
4	5	4	3	5	4	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
3	5	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	
4	5	4	4	2	4	1	1	1	1	1	5	5	3	3	2	2	3	1	1	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
5	5	3	3	3	3	2	4	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	5	
2	1	3	4	4	1	2	2	1	3	4	4	5	3	2	3	3	4	1	3	
4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	5	3	4	1	3	2	
4	5	4	1	3	1	3	1	3	3	3	5	1	1	1	4	2	3	1	1	
1	5	1	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	
3	4	5	5	3	3	4	2	3	3	4	5	2	2	5	1	1	1	1	3	
5	3	5	2	2	3	1	3	3	2	5	4	4	2	5	5	3	3	2	3	
1	5	3	3	1	1	1	4	1	4	5	4	1	1	4	1	1	1	1	1	
4	5	5	5	4	4	1	4	3	5	2	3	2	4	4	3	2	4	2	4	
3	5	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	5	4	2	4	3	5	
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
2	3	1	2	3	1	1	3	4	4	3	2	3	1	2	3	3	2	3	1	
2	1	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	1	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	

Anexo 6. Artículo científico

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL COMPROMISO
INSTITUCIONAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL NACIONAL MARÍA
AUXILIADORA, LIMA - 2017.

Gloria Luisa Tello Huanca

Universidad César Vallejo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017. El tipo de investigación es no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La muestra asciende a 42 colaboradores de la referida entidad. Se utilizó el método estadístico no paramétrico, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho=0,563$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora 2017; y se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Comunicación organizacional interna, esencial, operativa, estratégica, cultural, motivacional, aprendizaje, inteligencia y compromiso institucional.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the internal organizational communication and the institutional commitment of the employees of the Economy Office of the María Auxiliadora National Hospital, 2017. The type of research is non-experimental, descriptive correlational design. The sample amounts to 42 employees of the aforementioned entity. The nonparametric statistical method was used, a positive Spearman correlation coefficient was obtained between the two variables and it is statistically significant ($Rho = 0.563$); and the value of $p = 0.000 < 0.05$); and with a 99% probability, the existence of a moderate and significant positive correlation has been determined between the internal organizational communication and the institutional commitment of the employees of the Economy Office of the National Hospital María Auxiliadora 2017; and the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Internal organizational communication, essential, operational, strategic, cultural, motivational, learning, intelligence and institutional commitment.

Introducción

Dentro del marco de la investigación se ha podido constatar la importancia que merece concientizar el tema de la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional, el cual es respaldado con las citas textuales: el inicio, auge y afianzamiento de la comunicación organizacional interna durante los últimos años, como un área de estudio y una unidad funcional en las organizaciones, constituye la comprobación empírica de que la comunicación resulta de vital importancia para las organizaciones. (Andrade, 2010, p.21); asimismo, el compromiso institucional es una forma que identifica el nexo entre un colaborador y una organización, que intervienen en el deseo, la necesidad, el deber o la decisión de mantenerse o alejarse de la organización. Del mismo modo, dichos estudiosos detallan que el compromiso institucional es una estructura tridimensional que abarca: el afectivo, el de continuidad y el normativo. (Meyer y Allen, 1991, p.21).

La mejor manera de evaluar la comunicación organizacional es a través de la opinión de los colaboradores y para conocer la situación base de la presente investigación se establece como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

A nivel nacional se han hecho varias investigaciones como el de Roca (2012), con su tesis titulada “Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2009-II”, encontró una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional. Igualmente, Gómez (2015), con su tesis titulada “Gestión del compromiso organizacional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana Los Andes” concluyó que existe una relación positiva de alta intensidad y estadísticamente significativa entre el compromiso institucional y el desempeño docente.

En el presente trabajo, se ha determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional del personal de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, siendo el rho de Spearman=0,563; es decir, el índice de correlación al 56.3%.

Revisión de la literatura

Dentro del marco de la investigación, se definió a la variable comunicación organizacional interna con el teórico Formanchuk (2010) que señaló: La comunicación organizacional interna cumple un papel esencial en las organizaciones; indicaba que si no hay comunicación no hay actividad organizada; la comunicación organizacional interna es una realidad que se puede comprobar de modo empírico e inmediato. Asimismo, teorizó que las organizaciones nacen a partir de una comunicación (p.8), como también, lo expuesto por Capriotti (2009) que señaló: La comunicación organizacional interna es el conjunto de mensajes y acciones comunicativas estructuradas de forma reflexiva y facultativa para interrelacionarse con los equipos de trabajo de la organización, a efectos de comunicar a ellos de forma creativa y particular sobre las peculiaridades de la organización, sobre sus productos y sus actividades. Esta noción tiene una característica informacional, ya que es una óptica en la que se busca informar a los colaboradores sobre lo que ocurre dentro de la organización (p.21). La variable compromiso institucional basado en el teórico Porter (1970) que sostuvo: El compromiso institucional que está constituido por tres elementos: un deseo preponderante de permanecer como parte de la organización, una predisposición para realizar importantes esfuerzos en pro de la organización y una sólida en la aceptación de los valores y objetivos de la organización. Bajo tales consideraciones, el nivel de compromiso institucional resulta visible en varios componentes de la actitud laboral, tales como: la calidad del trabajo, el rendimiento laboral, la estabilidad en sus labores cotidianas (p.86); asimismo, los teóricos Meyer y Allen (1991) señalaron que: El compromiso institucional es una forma que identifica el nexo entre un colaborador y una organización, que intervienen en el deseo, la necesidad, el deber o la decisión de mantenerse o alejarse de la organización. Del mismo modo, dichos estudiosos detallan que el compromiso institucional es una estructura tridimensional que abarca: el afectivo, el de continuidad y el normativo (p.21).

Objetivo

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Método

La investigación fue aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional, de diseño no experimental transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque fue cuantitativo, método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que parte de aseveraciones en la prueba de hipótesis. La muestra se conformó por 42 colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora.

Tabla 30.

Confiabilidad del instrumento de la variable comunicación organizacional interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

Nota: Tomado de la base de datos de la prueba piloto

Tabla 31.

Estadístico de fiabilidad del instrumento de compromiso institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Nota: Tomado de la base de datos de la prueba piloto

Tabla 32.

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: Comunicación organizacional interna y compromiso institucional

			Comunicación Organizacional Interna	Compromiso Institucional
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
	Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
	Interna	N	42	42
	Compromiso	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
	Institucional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Resultados

La tabla 21 y figura 16 se observa que el 47,6% de los encuestados perciben que la comunicación organizacional interna es regular y el compromiso institucional también es regular; asimismo, la tabla 26 señala un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho=0,563$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 56,3%.

Discusión

En las tablas cruzadas encontramos que la comunicación organizacional interna es regular y el compromiso institucional también es regular en los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017.

Estos resultados se corroboran con el coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho=0,563$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0,05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017 es significativa; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 56,3%.

Estos resultados coinciden con los estudios de Lopez (2016) que en su tesis titulada “Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil” indica que existe una relación significativa entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional; asimismo, este autor señala que este resultado coincide con el estudio australiano de Varona (1993) quien concluyó de igual manera que existe una relación positiva entre la satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional.

Adicionalmente, existe coincidencia indicada por Guerra (2004) que en su tesis titulada “Comunicación, Satisfacción y Compromiso en Miembros de Organizaciones No Lucrativas” señala que existe una relación significativa entre las variables satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional; cabe señalar que Guerra indica que esta relación ya había sido comprobada por otros autores (Boxx, 1991; C.W. Downs, 1996; Leiter y Maslach, 1988; Putti, 1990; Varona, 1996, 2002).

Conclusiones

Existe una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, 2017, siendo el rho de Spearman de 0,563; es decir, el índice de correlación al 56,3%.

Recomendación

Según los resultados de la figura 16 y la tabla 21 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso institucional.

Según los resultados de la figura 17 y la tabla 22 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso afectivo.

Según los resultados de la figura 18 y la tabla 23 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las

autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso de continuidad.

Según los resultados de la figura 19 y la tabla 24 se observa que existe una percepción regular sobre la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo de los colaboradores de la Oficina de Economía del Hospital Nacional María Auxiliadora, por ello se recomienda dar a conocer los resultados de la investigación a las autoridades de la mencionada institución, con el objeto de plantear posibles soluciones, de esta manera mejorar los niveles de la comunicación organizacional interna y el compromiso normativo.

Referencias

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. (Tesis de Psicología) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Arias, F., Varela, D. Loli, A. y Quintana, M. (2003). *El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos*. Rev. De Investigación en Psicología, Vol. 6 (2) – UNMSM – Lima.
- Barboza, O. y Rodríguez, R. (2014). *Comunicación interna y cultura organizacional de la Institución Educativa Simón Bolívar N°2029 San Martín de Porres 2013* (tesis de maestría en Educación con mención en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bustamante (2007). *La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa*. Tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. España: Ed. Vértice.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 2a ed. México: McGraw-Hill
- Daft, R. y Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. 4a ed. México: Thomson Learning.
- Flores, E. (2010). *El tipo de liderazgo del director y los estilos de comunicación de los docentes, estudiantes y personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público “Nuestra Señora de Lourdes” DRE-Ayacucho, 2010* (tesis de maestría en educación con mención en Gestión de la Educación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Florez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis de licenciatura), Universidad Centrooccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Recuperada de <http://bibhum-artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEG HD5124F562014.pdf>
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2006) *Metodología de la investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. 4ta Edición, México.
- Maldonado Radillo, S., Guillén, A. y Carranza, R. (2014). *Compromiso Organizacional de los profesores de una Universidad Pública*. *Revista Conciencia Tecnológica*, (47), pp. 12 – 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749342.pdf>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. (Tesis inédita de licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

- Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre el compromiso organizacional y la percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios, *Revista de Sistemas, Cibernética e Informática*. 13 (1), pp. 66 – 71. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Orellana, G., Bossio, S. y Carhuallanqui, J. (2013), *Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1179>
- Rivera, O. (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables socio demográfica*. (Tesis de Maestría). Escuela de Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Roca, S. (2012) *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga*. (Tesis de Maestría – Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima - Perú
- Rojas, A. (2000). Capítulo: La Comunicación organizacional productora de redes de conocimiento y sentido individual y colectivo. Buenos Aires: Editorial Contribuciones.
- Soberón, M (2007). *Cultura organizacional en instituciones educativas privadas de Lima*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Stoner, J., Freeman ,R. y Gilbert,D. (2010). La administración. Recuperado de <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl.pdf>
- Villafranca, C. (2010) *Relación entre Clima y Compromiso Institucional en docentes de Instituciones de Educación Inicial de la Red N° 08 de la Región del Callao*. (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1049821646&lang=es&o=920687147

feedback studio La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima - 2017



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La comunicación organizacional interna y el compromiso institucional de los colaboradores del Hospital Nacional María Auxiliadora, Lima - 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Br. Gloria Luisa Tello Huanca

ASESOR:
Dr. Sebastián Sánchez Díaz

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 255

- www.scribd.com 12 %
Fuente de Internet: 9 URL
- repositorio.ucv.edu.pe 12 %
Fuente de Internet: 49 URL
- cybertesis.unmsm.edu... 8 %
Fuente de Internet: 39 URL
- repositorio.une.edu.pe 8 %
Fuente de Internet: 10 URL
- docplayer.es 5 %
Fuente de Internet: 6 URL
- repositorio.upeu.edu.pe 5 %
Fuente de Internet: 9 URL
- es.slideshare.net 4 %
Fuente de Internet: 6 URL
- issuu.com 4 %
Fuente de Internet: 2 URL
- repositorio.unheval.edu... 4 %
Fuente de Internet: 4 URL
- es.scribd.com 4 %
Fuente de Internet: 4 URL

Excluir fuentes

Página: 1 de 124 Número de palabras: 25833

Text-only Report

15:13 05/04/2018

