

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
Enrique Guzmán y Valle
Alma Máter del Magisterio Nacional
ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

**La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la
Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017**

Presentada por

Gladys Virginia MUÑANTE PACHAS

Asesor

Aurelio Julián GAMEZ TORRES

**Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación
con mención en Docencia Universitaria**

Lima – Perú

2018

**La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la
Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017**

A Dios, a mi familia por su apoyo incondicional en
mis proyectos profesionales y personales.

Reconocimientos

A Dios, a mis docentes de la Universidad Nacional de Educación por sus conocimientos impartidos, a mis compañeros por las experiencias compartidas.

Tabla de contenidos

Carátula	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	14
1.1 Determinación del problema	14
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3 Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4 Importancia y alcances de la investigación	17
1.5 Limitaciones de la investigación	19
Capítulo II. Marco teórico	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. A nivel internacional	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1. Comunicación	23
Capítulo III. Hipótesis y variables	30
3.1 Hipótesis	30
3.1.1. Hipótesis general	30
3.1.2. Hipótesis específicas	30
3.2 Variables	30
3.3 Operacionalización de variables	31

Capítulo IV. Metodología	33
4.1 Enfoque de la investigación	33
4.2 Tipo de investigación	33
4.3 Diseño de investigación	33
4.4 Población muestra	34
4.5 Técnicas e instrumentos	35
4.5.1. Técnica	35
4.5.2. Instrumento	35
4.6 Tratamiento estadístico	37
4.7 Procedimiento	39
Capítulo V. Resultados	41
5.1. Validación y confiabilidad del instrumentos	41
5.1.1. Validación del instrumento	41
5.1.2. Confiabilidad del instrumento	42
5.2. Presentación y análisis de los resultados	44
5.3. Discusión de resultados	56
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias	61
Apéndices	64

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable comunicación	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable compromiso organizacional	32
Tabla 3. Validación de instrumento	42
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad	43
Tabla 5. Distribución porcentual de la variable comunicación	44
Tabla 6. Distribución porcentual de la primera dimensión: esfera informativa de la comunicación	45
Tabla 7. Distribución porcentual de la segunda dimensión: esfera colaborativa de la comunicación	46
Tabla 8. Distribución porcentual de la tercera dimensión: esfera estratégica de la comunicación	47
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de compromiso organizacional	48
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de la primera dimensión: compromiso afectivo	49
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la segunda dimensión: compromiso de permanencia	50
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de compromiso de normatividad	51
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman entre la comunicación y el compromiso organizacional.	52
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman entre la esfera informativa y el compromiso organizacional	53

Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman entre la esfera colaborativa y el compromiso organizacional	54
Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman entre la esfera comunicativa y el compromiso organizacional	55

Lista de figuras

Figura 1. Esquema de tipo de diseño de Sánchez y Reyes, (1984)	34
Figura 2. Niveles de comunicación.	44
Figura 3. Niveles de esfera informativa de la comunicación.	45
Figura 4. Niveles de esfera colaborativa de la comunicación.	46
Figura 5. Niveles de esfera estratégica de la comunicación	47
Figura 6. Niveles de compromiso organizacional	48
Figura 7. Niveles de compromiso afectivo	49
Figura 8. Niveles de compromiso de permanencia	50
Figura 9. Niveles de compromiso de normatividad	51

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rimac 2017*, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre, la comunicación y compromiso organizacional teniendo como punto de inicio la fundamentación teórica de cada una de las variables. La muestra de estudio estuvo conformada por 48 servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú “Augusto Bernard9ino Leguía Salcedo” - Rimac 2017 , como instrumentos de diagnóstico se utilizaron dos cuestionario, uno para cada variables; la investigación se elaboró bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, de tipo correlacional. Los datos obtenidos del instrumento aplicado fueron procesados mediante un software estadístico denominado SPSS versión 23 en los casos de las variables comunicación y compromiso organizacional. En cuanto a los resultados de las encuestas sometidos a la prueba estadística de Rho de Spearman, se determinó que sí existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional, hallándose un valor calculado $Rho = 0.703$ cumpliéndose la hipótesis planteada para la investigación.

Palabras claves: comunicación, compromiso, organización.

Abstract

This research work entitled communication and organizational commitment of the servers of the National Police Hospital of Peru Augusto Bernardino Leguía Salcedo - Rimac 2017, had as main objective to determine the relationship between, communication and organizational commitment taking as point of I start the theoretical foundation of each of the variables. The study sample consisted of 48 servers of the National Police Hospital of Peru "Augusto Bernard9ino Leguía Salcedo" - Rimac 2017, as diagnostic instruments two questionnaires were used, one for each variable; the research was developed under the methodological procedures of the quantitative approach, non-experimental research design, correlational type. The data obtained from the applied instrument were processed using a statistical software called SPSS version 23 in the cases of communication and organizational commitment variables. Regarding the results of the surveys subjected to the Spearman's Rho test, it was determined that there is a high and significant relationship between communication and organizational commitment, finding a calculated value $Rho = 0.703$ fulfilling the hypothesis proposed for the investigation.

Keywords: communication, commitment, organization.

Introducción

Una de las quejas más frecuentes escuchada en los diversos ámbitos consiste en que se ha producido algún problema de comunicación porque algo no se ha informado, no se ha dicho, no se ha notificado a quien debería saberlo. El que debía haber informado no informó, el que tenía que dar una respuesta no dijo nada.

Cuando una organización tiene personal calificado pero al mismo tiempo comprometido, se pueden ver resultados a corto plazo porque la eficiencia será una de las principales características, pero es fundamental que la comunicación sea el puente que mantenga estable esta situación.

Precisamente, el objetivo de la presente investigación fue determinar la forma en que se relacionan la comunicación y el compromiso organizacional. Para ello se desarrolla un análisis de las mismas orientando nuestro trabajo hacia la exploración de relaciones entre las variables de estudio, teniendo en cuenta diversos autores los cuales definen las variables y sus dimensiones.

La presente investigación consta de una estructura la cual se detalla a continuación: en el capítulo I, titulado planteamiento del problema, se hace referencia también a la formulación de los problemas (general y específicos); a los objetivos (general y específicos), la importancia y alcances de la investigación y finalmente las limitaciones. En el capítulo II, titulado Marco teórico, se citan los antecedentes (nacionales e internacionales), las bases teóricas de las dos variables y la definición de términos básicos. En el capítulo III, titulado Hipótesis y variables, se mencionaron las hipótesis (general y específicas), las variables, operacionalización de variables,. En el capítulo IV denominado Metodología, el cual consta del enfoque de investigación, el tipo, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, tratamiento estadístico, procedimiento. En el capítulo V, denominado Resultados, se presenta la validación y confiabilidad del instrumento,

confiabilidad del instrumento, el análisis de datos y la presentación y análisis de los resultados, la contrastación de hipótesis y la discusión de resultados. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas así como los anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

La comunicación es parte fundamental en todos los ámbitos, es así que alcanza gran auge en las organizaciones, esto debido a que tanto directores como gerentes se han dado cuenta de que el logro de los objetivos y el buen funcionamiento, no sólo se basan en la calidad del producto o servicio, sino también en la adecuada estructura de sus redes de comunicación.

En la última Cumbre Iberoamericana de Comunicación Estratégica realizada en Estados Unidos, Martínez y Nosnik (2016) consideraron que la comunicación “busca establecer contacto con alguien más por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una reacción al comunicado que se ha enviado, para cerrar así el círculo” (p. 15). Significa que la comunicación implica un fin, un objetivo, que es el de cambiar, reforzar o enseñar, comportamientos, actitudes y conocimientos de la personas que recibe los mensajes, en el ámbito organizacional, resulta fundamental.

A través de la comunicación se logrará el esfuerzo por conocer y unificar la cultura organizacional, ofrecer los recursos necesarios a los empleados para que realicen su trabajo: motivados, con buen ánimo y con responsabilidad.

En el VIII Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional, el especialista en comunicación empresarial Fernández (2016) indicó que “para comunicarse con efectividad se requiere de un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de una organización” (p. 9).

El autor refiere que debe existir comunicación entre la organización y su medio, o en todo caso influir en las conductas, opiniones y aptitudes de los miembros de la organización, con el fin de que se cumplan todos sus objetivos.

Castillo (2016) en el último CADE realizado en el Perú, concluyó que “la cultura y la comunicación son agentes que se retroalimentan de manera recíproca al interior de una organización”. (p. 6) Los trabajadores tendrán percepciones a través de la comunicación con los demás, así construirán una cultura organizacional simbólica, la que tendrá una significación para él, por lo tanto encaminará sus acciones hacia ese objetivo, beneficiándose personalmente y a la organización.

Se puede ver claramente, que la cultura organizacional es el resultado de la comunicación constante entre las personas que laboran en una organización, siendo así, si la comunicación se presenta en un nivel alto, la cultura organizacional tendrá la tendencia a ser también de un nivel alto. La cultura organizacional es parte de lo que la empresa es, en sí misma, es su esencia, está calificada como su personalidad, y dará la pauta para el comportamiento general.

Finalmente, como toda entidad, en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, la comunicación se muestra con altibajos, no hay coordinación, se presentan situaciones que involucran las relaciones interpersonales y se presentan distantes, lo que finalmente da como resultado que no haya compromiso con la entidad, que los servidores sólo vean todo en forma individual sin importarles nadie más que ellos mismos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general:

¿Cómo se relaciona la comunicación con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía

Salcedo – Rímac 2017?

1.2.1. Problemas específicos:

¿Cómo se relaciona la esfera informativa comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?

¿Cómo se relaciona la esfera colaborativa comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?

¿Cómo se relaciona la esfera estratégica comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Determinar la relación entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Determinar la relación entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

1.4 Importancia y alcances de la investigación

La idea del desarrollo ha ido evolucionando desde un enfoque sesgado solo basado en el crecimiento económico y la globalización, donde la prosperidad o el bienestar se medían a partir del avance en la industria, la ciencia y la tecnología, el mejoramiento del nivel de vida de las personas; hacia un enfoque más completo, que abarca así mismo la dimensión sociocultural y ecológica, utilizándose de esta forma ahora el termino desarrollo sostenible, donde el centro del desarrollo es el ser humano, y el objetivo es mejorar su calidad de vida pero de una forma sostenible en el tiempo sin comprometer recursos y esfuerzos que puedan garantizar el bienestar de las siguientes generaciones.

Por eso, la presente investigación es importante porque permitió identificar los principales factores y características de la comunicación y qué relación existe con el compromiso organizacional.

Justificación de la investigación

Justificación teórica:

El presente trabajo se justifica porque aportó un marco empírico para posteriores trabajos o programas educativos con fines de desarrollo de una comunicación eficiente y coherente para el logro de compromiso organizacional, con valores y normas elaboradas de acuerdo a la realidad, además describió la realidad en relación a la comunicación y compromiso organizacional en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, pudiéndose establecer un diagnóstico y a partir de esta situación plantear correcciones al problema observado.

Del mismo modo, contribuyó en la toma de conciencia de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, en relación a la realidad que se presenta con respecto a la comunicación y compromiso organizacional.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, se parte de una hipótesis la cual fue aceptada según los resultados obtenidos por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. A nivel procedimental se procesaron los datos cuantitativamente, y se llevó a cabo una prueba piloto para determinar la confiabilidad del instrumento de evaluación a través del Alpha de Cronbach.

La investigación siendo descriptiva correlacional con diseño no experimental, no buscó cambiar la realidad, sino simplemente mostrar los resultados de la situación actual que está siendo observada en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Justificación Social

Los resultados que sirvieron, para la formulación e implementación de planes, estrategias y acciones que permitieron llevar a cabo una comunicación más efectiva, por otra parte lo interesante es que si la comunicación no se da en el ámbito formal, siempre, de todos modos, se dará en el ámbito informal, por tal motivo es importante determinar las barreras y fallas que ocasionan problemas a la organización.

Alcances de la investigación

Desde el punto de vista de una efectiva comunicación en las organizaciones, se tuvieron resultados positivos a nivel laboral, existió mayor compromiso organizacional, es decir: cumplimiento de normas, desarrollo afectivo y seguridad en la permanencia de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017. Asimismo, se contó con un diagnóstico inicial el cual se obtuvo de

la aplicación de las encuestas a los servidores.

1.5 Limitaciones de la investigación

Esta investigación estuvo centrada en el Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017 donde se presentaron problemas con relación a la disposición de los estudiantes por responder las preguntas, quienes alegaban estar ocupados, pero finalmente en diferentes momentos se pudo ejecutar la encuesta.

Limitación temporal

El tiempo durante el cual se ejecutó el proyecto de investigación permitió obtener datos sólo del año 2017, por ser una investigación transversal o seccional.

Limitación metodológica

Al ser una investigación descriptiva-correlacional y aplicada sólo a los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, se tuvo la dificultad para ser comparada con otras realidades. Asimismo, el resultado de los datos estuvo en base de la sinceridad y estado de ánimo de los servidores encuestados.

Limitación de Recursos

Los recursos económicos o presupuesto fueron totalmente autofinanciados. Además, hubieron otras limitantes como: Margen de error de respuesta ante los instrumentos aplicados a los comuneros, investigar y trabajar a la vez dificulta la aplicación y desarrollo del proyecto de investigación y dificultad para adquirir información bibliográfica en instituciones educativas de nivel superior.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Zegarra (2014) investigó acerca de la *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima; teniendo como objetivo general efectuar una descripción del marketing interno y su relación con el compromiso organizacional de los médicos y enfermeras del Hospital de San Juan de Lurigancho, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 155 profesionales en salud (médicos y enfermeras), a quienes se les aplicó dos instrumentos de evaluación: cuestionario de marketing interno de María Bohnenberger y el inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Finalmente el autor concluyó que los responsables de la gestión deben enfatizar la importancia del marketing interno y el compromiso organizacional para lograr una atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente; es claro también que el profesional en salud, debe cumplir con las normas de ética en relación al paciente y su compromiso radica en darle total atención.

Roca (2012) llevó a cabo una investigación la cual tituló *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*. Tesis para optar el grado académico de magister en educación con mención en gestión de la educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional con diseño no

experimental con una muestra de 100 docentes y 240 estudiantes seleccionados de manera sistemática, para la recolección de datos se utilizaron los cuestionarios. Finalmente la autora concluyó que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable. Por lo tanto, las actividades no se realizan con eficiencia ni eficacia, por el contrario surgen problemas que obstaculizan la labor diaria, entendiéndose que la comunicación es fundamental para las relaciones humanas, lo que repercute en las actividades diarias que realizan los docentes.

Rivera (2010) llevó a cabo una investigación la cual tituló *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis para optar el grado de magister en Educación. Pontificia Universidad Católica del Perú. La presente investigación buscó coadyuvar y dar soporte a un tema crucial, vinculado a la mejora de la educación desde el punto de vista del manejo organizacional; teniendo a los gerentes educativos como actores promotores de un ambiente que permita un trabajo eficiente y eficaz. La muestra fue de 43 docentes pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria. Se concluyó que el grado de compromiso organizacional de la institución educativa privada, está en un nivel medio. El autor también señala que la mayoría de docentes no asumen compromisos o responsabilidades que involucren horas fuera de clase, se limitan a cumplir sus labores diarias. Esto indica que no existe compromiso con la institución donde laboran y si se les asigna una responsabilidad, simplemente se dedican a cumplir por el tiempo indicado.

2.1.2. A nivel internacional

Armas (2014) llevó a cabo una investigación la cual tituló *Comunicación y clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. México. El objetivo de la investigación fue determinar la manera en que la comunicación

favorece al clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango. Para el estudio se tomó una muestra de una de las cuentas del Call Center que se conformó por 115 agentes y 7 supervisores, cuyas edades se delimitaban entre 19 y 35 años de edad. El diseño de investigación que se utilizó para el presente estudio fue el descriptivo y se concluyó que la comunicación favorece el clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, presentándose relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores de la organización.

Balerezo (2014) realizó una investigación titulada *La comunicación y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa "San Miguel Drive"*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. El objetivo de la investigación fue identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos así como el diseño de una propuesta que sirva como guía para mejorar la comunicación dentro de la organización. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional ya que se especificaron las características más importantes del problema. La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 30 miembros de la organización, por lo que no fue necesario obtener una muestra, por ser pequeña. El autor concluyó que las falencias que presenta la comunicación están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación influye sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Pérez (2013) realizó una investigación la cual tituló *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. El objetivo principal de la investigación fue aportar información de utilidad tanto para organización como para futuras investigaciones que permitan el mejoramiento de los sistemas de salud públicos. El

tipo de estudio fue descriptivo correlacional y tuvo un diseño no experimental. La muestra fueron médicos y personal de enfermería que laboran en la institución, de edades entre 21 y 71 años. Para medir la responsabilidad y el ejercicio de los trabajadores se utilizaron tres cuestionarios, los cuales son: el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), la cédula de evaluación del desempeño para personal médico y la cédula de evaluación del desempeño para personal de enfermería. Finalmente se concluyó que gran parte de la población de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de capacitación, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la respuesta ante el cambio. A su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación

Definiciones de comunicación

Para Jablin (2009) la comunicación:

Es una herramienta vital de contacto, de unión, de crecimiento de los individuos en el trabajo y permite lograr un mejor desempeño laboral, de esta forma, la comunicación en las organizaciones es un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes en un sistema de objetivos determinados. (p. 49)

De acuerdo con el autor, la comunicación es el contacto, es el vínculo que une a dos o más personas por un mismo tema, objetivo o fin y que si este se da en una organización, y se presenta en forma positiva, entonces fortalecerá las relaciones de las personas que trabajan en la misma.

Para Martínez (2008) la comunicación “es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta última emita una respuesta” (p. 88)

Los autores afirman entonces, que la comunicación tiene como objetivo establecer contacto con alguien más y se ponen de manifiesto ideas, pensamientos, hechos y conductas, las cuales buscan obtener una reacción y así cerrar el círculo.

De acuerdo con Heinemann y Gancho (2010) refirieron que “es un proceso dinámico entre individuos y/o entre grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para establecer la comprensión o un estado de comunidad” (p. 72)

La comunicación se produce como un intercambio, es decir, se da la interacción entre dos o más personas; en este proceso de intercambian ideas, opiniones, información; la cual interesa a las partes participantes.

Según Gibson (2012), la comunicación es “la transmisión de información y sentimientos mediante el uso de símbolos comunes verbales y/o no verbales” (p. 85)

Resumiendo los diversos conceptos recopilados anteriormente la comunicación puede entenderse como un intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indiscutiblemente con las necesidades productivas del hombre y no puede existir sin el lenguaje. La comunicación es pues, pensamiento compartido y no puede existir pensamiento sin palabra.

Dimensiones de la comunicación

Para Jablin (2009) las dimensiones de la comunicación son: esfera informativa, esfera colaborativa y esfera estratégica.

Dimensión 1.- Esfera informativa

Cuando se define la esfera informativa, según Jablin (2009) se refiere a:

Aquella comunicación que se produce internamente, en la que se comparte con todos los miembros y niveles de la organización: los contenidos y noticias que se refieren al día a día y a cada una de sus áreas de procesos, así como a la información relacionada con valores y políticas, normatividad para la convivencia y el trabajo y en general, los hechos de carácter regulatorio, operativo, administrativo y de gestión de toda la organización. (p. 60)

La esfera informativa es también conocida como comunicación interna, es decir aquella que se produce como respuesta a las necesidades de los trabajadores, para motivar a su equipo o para mantener el equilibrio armónico en la organización.

Para Arrieta (2014) es “el tipo de comunicación más importante para las organizaciones, es necesaria para el buen funcionamiento de la entidad debido a que sin ella no existirá una comunicación eficiente que es una herramienta imprescindible”. (p. 55)

Dimensión 2.- Esfera colaborativa

En referencia a la esfera colaborativa de la comunicación Jablin (2009) dice que: En esta esfera el propósito de la comunicación es ser facilitadora de la construcción de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, sinergia, creatividad, el trabajo en equipo y el permanente crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa o institución. (p. 63)

Esta dimensión de la comunicación involucra las relaciones humanas en las que se manifiestan las actitudes como el liderazgo, la creatividad, el trabajo en equipo, el crecimiento personal, el crecimiento profesional, es decir, todo aquello que cause bienestar a los trabajadores.

Dimensión 3.- Esfera estratégica comunicativa

En esta esfera la comunicación es una verdadera aliada de la organización para fortalecer las bases de su compromiso organizacional y de los atributos de cada persona. En este tipo de comunicación, Ruíz (2008) señala que es “sumamente importante mostrar

las habilidades sociales que permitan un desarrollo eficaz de las relaciones interpersonales” (p. 91).

Dentro de la organización, es importante el desarrollo de las habilidades sociales; estas permiten establecer comunicación asertiva, relaciones de respeto y crecimiento personal, así como dar a conocer situaciones que pueden ser corregidas, siendo la esfera estratégica comunicativa la encargada de controlar dichas situaciones.

Para Torres (2011) la esfera estratégica comunicativa “permite fortalecer las bases de una cultura organizacional logrando que los trabajadores se conviertan en un equipo que participa, innova y protege la imagen de la organización” (p. 76)

La participación, la innovación, la organización y la responsabilidad son características de que se está trabajando eficazmente la comunicación desde una esfera estratégica, que busca vincular a los miembros de la organización en beneficio personal y organizacional; todos involucrados por el mismo objetivo.

Bases teóricas de la variable: Compromiso organizacional

Definiciones de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (p. 151).

El compromiso organizacional es definido por los autores como un estado relacionado al aspecto psicológico, es decir, tomar decisiones que se relacionen con la organización, es decir decidir si permanezco en la organización y me comprometo o si se decide dejar todo.

Eslami (2012) señala que el compromiso organizacional “es un intercambio de acuerdo entre los individuos y la organización”. (p. 71)

El autor hace referencia a que el trabajador que se compromete con la organización, deberá entregar mucho más de lo que normalmente da, esto en pos del crecimiento de la organización.

También Porter (2012) el compromiso organizacional se define como “una fuerte creencia y aceptación de las metas organizacionales, deseos de esforzarse por alcanzarlas y deseos de mantenerse como miembro de la organización” (p. 61)

Colquitt (2009) señala que el compromiso organizacional se define como “el deseo por parte de un trabajador de seguir perteneciendo a una organización o entidad” (p. 94). Este compromiso ejerce influencia en el hecho de que un trabajador se quede en el trabajo (retención) o bien, se vaya (rotación).

Sin embargo, para Ruíz (2008) el compromiso organizacional es “un mecanismo que produce comportamientos sólidos, fuertes, que favorecen el desenvolvimiento de las personas con líneas fortalecidas para desarrollar actividades, que fueron elegidos por ellos mismos para la obtención de sus objetivos” (p. 88)

El compromiso organizacional es considerado por Zavaleta (2005) como “una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por el cual los empleados aprenden los valores, principios, normas, etc. de comportamiento dentro de la organización” (p. 102)

Por su parte, Cooper (2005) considera que el compromiso organizacional es “un estado psicológico o mentalidad que lleva a los individuos a tomar un curso de acción relevante para uno o más objetivos y a persistir en dicho curso de acción. Los autores consideran que el compromiso organizacional es un deseo, actitud, conducta, estado o mecanismo que hace que el trabajador se sienta identificado con los fines o metas de la empresa, haciéndolas parte de él, por lo tanto se orientará a cumplirlas.

Dimensiones de compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) propusieron una división del compromiso en tres componentes: efectivo, de continuación y normativo; así la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

Dimensión 1: Compromiso afectivo

El compromiso afectivo según Ruíz (2008) “es el lazo emocional que las personas forjan con la organización, muestran el apego emocional al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas personales y laborales, disfrutan su permanencia en la entidad en la que trabajan” (p. 91)

Para Meyer y Allen (2001) “es el sentimiento de orgullo de pertenecer a la organización. Significa también que el trabajador se sienta identificado con los valores de la empresa, sintiendo orgullo de pertenecer a la organización y además de preocuparse por la imagen y situación que presenta la entidad” (p. 56)

Dimensión 2: Compromiso de permanencia

El compromiso de permanencia según Ruíz (2008) es “el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización” (p. 112)

Es decir, el trabajador se siente vinculado a la entidad u organización porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo, así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego a la empresa.

Chiavenato (2004) manifiesta que:

En la actualidad, la vieja y tradicional fidelidad del empleado por la empresa que lo emplea se está volviendo pieza de museo debido a los cambios en el concepto de empleo en que las organizaciones esperan dedicación y compromiso sin importar la temporalidad y ubicación del trabajo, siendo este factor una limitación de estudio del tema en cuestión. (p. 136)

Es importante resaltar que cada persona es concebida como un proveedor que entrega talentos y competencias a la organización y no como un empleado burócrata, como antes se pensaba.

Dimensión 3: Compromiso normativo

El compromiso normativo, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la entidad u organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

Bayona y Goñi (2007) manifiestan que “el compromiso normativo ha sido el menos estudiado de los componentes y sobre todo a nivel empírico. Este componente surge a raíz de que el trabajador siente la obligación de permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto” (p. 33)

Hee (2005) argumentó que el compromiso normativo debía verse como la totalidad de presiones normativas de tipo cultural o familiar, interiorizadas para actuar de cierta forma compatible con las metas e intereses de la organización. (p. 56)

Arciniega (2002) argumenta en su investigación que “tanto el compromiso normativo como el afectivo son de naturaleza emocional en que el colaborador experimentan un fuerte sentimiento de obligación por permanecer en la empresa” (p. 50)

Según el autor, los colaboradores con este tipo de compromiso son incondicionales al momento de desarrollar algún proyecto, aunque quizás no con la misma energía o entusiasmo que uno con compromiso afectivo, pero sí con la garantía que estará presente en todo momento

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe relación alta y significativa entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Existe relación alta y significativa entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Existe relación alta y significativa entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

3.2 Variables

Variable 1: Comunicación

Conceptual

Para Jablin (2009) la comunicación organizacional:

Es una herramienta vital de contacto, de unión, de crecimiento de los individuos en el trabajo y permite lograr un mejor desempeño laboral, de esta forma, la comunicación en las organizaciones es un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de mensajes en un sistema de objetivos determinados. (p. 49)

Operacional

La comunicación dentro de las organizaciones se produce en tres esferas importantes, estas son: esfera informativa, esfera colaborativa y esfera estratégica.

Variable 2: **Compromiso organizacional**

Conceptual

Meyer y Allen (1991) definieron el compromiso como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (p. 151).

Operacional:

El compromiso organizacional se divide en tres grandes compromisos: el compromiso afectivo, el compromiso de permanencia y el compromiso normativo.

3.3 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable comunicación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Esfera informativa de la comunicación	Noticias	1,2,3,4,5	Nunca =1
	Procesos		
	Políticas		
Esfera colaborativa de la comunicación	Liderazgo	6,7,8,9,10	Ocasionalmente = 2
	Trabajo en equipo		Algunas veces = 3
	Sinergia		Frecuentemente = 4
Esfera estratégica de la comunicación	Habilidades sociales	11,12,13,14,15	Siempre = 5
	Relaciones interpersonal		
	Actitudes		

Tabla 2*Operacionalización de la variable compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Compromiso afectivo	Capacitación	1,2,3,4,5,6,7	Definitivamente en desacuerdo = 1
	Identidad		
	Lealtad		
Compromiso de permanencia	Responsabilidad	8,9,10,11,12,13	Muy en desacuerdo = 2
	Necesidad		En desacuerdo = 3
	Actitud		De acuerdo = 4
Compromiso de normatividad	Beneficios	14,15,16,17,18	Muy de acuerdo = 5
	Principios		Definitivamente de acuerdo = 6
	Valores		19,20,21

Capítulo IV

Metodología

4.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo. Tomando la clasificación que hace Sánchez (2000), la presente investigación estaría tipificada como “investigación sustantiva” debido a que trata de describir y explicar un fenómeno. La descripción y explicación, aparecen estrechamente relacionados, toda vez que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conocen sus características.

4.2 Tipo de investigación

La investigación que se llevó a cabo correspondió al tipo básico, definido por Sánchez y Reyes (2006), “es una investigación pura o llamada también fundamental, en la que se citan teorías y conocimientos con la finalidad de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento” (p. 164).

Asimismo, Sánchez y Reyes (2006) sostuvieron que “el método descriptivo permite describir, analizar e interpretar sistemáticamente variables que les caracterizan de manera tal como se da en el presente”. La investigación utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas con base en la medición numérica.

4.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue descriptivo (describe la realidad observada sin modificar los hechos), corelacional (se establecerá la relación entre las variables de estudio), de corte transversal (el cuestionario se efectuará en un solo momento) y no experimental, ya que se realizará mediante la aplicación de un cuestionario que mida la relación de las variables comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac

2017.

Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (Hernández 2003, p. 270). Presenta el siguiente diagrama:

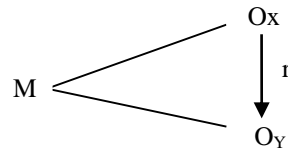


Figura 1. Esquema de tipo de diseño de Sánchez y Reyes, (1984)

Dónde:

M: Es la muestra en la que se realiza el estudio

x : responde a comunicación

y : responde a compromiso organizacional

O: nos indicará las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables

r : Hace referencia a la relación existente entre las dos variables, comunicación y compromiso organizacional.

4.4 Población – muestra

a) Población: Según Oseda, (2008) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, o similares” (p. 120). En nuestro caso suman 129 servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac.

b) Muestra:

Está constituida por 48 servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac.

Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

N = población

d = error de estimación. 5% =0.05

n = tamaño de la muestra

z = 1.96 Nivel de confianza (tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad y 5% error)

p = Probabilidad a favor. 0.50

q = Probabilidad en contra. 0.50

n = 48

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnica:

Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual fue definida por Bisquerra (2009) como “un procedimiento dentro de los diseños de investigación básicos en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado” (p. 141).

4.5.2. Instrumento:

El instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue un cuestionario estructurado, para quienes forman parte del objeto de estudio, con el fin de recoger todos los datos necesarios que ayuden a establecer pautas y lineamientos para el análisis de correlación entre la comunicación y el compromiso organizacional. Los instrumentos serán validados previamente.

Ficha Técnica: Comunicación

Nombre original : Cuestionario de comunicación

Autor	:	Dra. Gabriela Córdor Pinedo
Procedencia	:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Adaptado por	:	Br. Gladys Virginia Muñante Pachas
Objetivo	:	Describir la comunicación entre los servidores del Hospital
Administración	:	Individual
Duración	:	Entre 25 a 30 minutos aprox.
Estructura	:	El inventario de estilos de aprendizaje está compuesto por 15 ítems, cuyas posibilidades de respuesta son: 1) Nunca, 2) Ocasionalmente, 3) A veces, 4) Frecuentemente y 5) Siempre. La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. En cuanto a las dimensiones son 3: esfera informativa, esfera colaborativa y esfera estratégica.

Ficha Técnica: Compromiso organizacional

Nombre original	:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	:	Mg. Wilmer Warchimann Galvez
Procedencia	:	Lima - Perú
Adaptado por	:	Br. Gladys Virginia Muñante Pachas
Objetivo	:	Describir el compromiso organizacional de los servidores del hospital.
Administración	:	Individual
Duración	:	Entre 25 a 30 minutos aprox.
Estructura	:	El cuestionario de compromiso organizacional estuvo compuesto por 21 ítems, con respuestas tipo Likert: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. La calificación se dio en 5 puntos con una dirección positiva y negativa. Asimismo, las dimensiones de la variable son 3: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de permanencia.

4.6 Tratamiento estadístico

Trabajo de Campo

El proceso de recojo de información se realizó mediante una encuesta con un cuestionario cerrado, aplicado a los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

Fase Analítica

Una vez recabada la información se procedió a realizar el análisis de una manera sistemática y guiándola siempre a la consecución de los objetivos.

Tabulación de la Información y revisión crítica de información.

Formulación de gráficos estadísticos para una mejor comprensión de los datos.

Presentación de resultados, análisis e interpretación.

Se empleó el paquete estadístico SPSS versión 23.

Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

Estadística descriptiva

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la estadística descriptiva es el proceso de recolectar, agrupar y presentar datos de una manera tal que describa fácil y rápidamente dichos datos” (p. 10).

Para ello, se emplearon las medidas de tendencia central y de dispersión. Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. Así se obtuvo como producto:

Tablas. Se elaboraron tablas con los datos de las variables. Sobre las tablas APA (2010, p. 127) nos menciona: “Las tablas y las figuras les permiten a los autores presentar una gran cantidad de información con el fin de que sus datos sean más fáciles de comprender”.

Además, Sánchez y Reyes (2006) las clasifican: “En general hay tres tipos de tablas: unidimensional, bidimensional y k-dimensional” (p. 212). El número de variables determina el número de dimensiones de una tabla, por lo tanto, esta investigación usará tablas bidimensionales.

Gráficas. Las gráficas, incluidos conceptualmente dentro de las figuras, permitieron “mostrar la relación entre dos índices cuantitativos o entre una variable cuantitativa continua (que a menudo aparece en el eje y) y grupos de sujetos que aparecen en el eje x” (Sánchez y Reyes, 2006). Según Hernández et. al. (2014), la gráfica se sitúa en una clasificación, como un tipo de figura: “Una figura puede ser un esquema una gráfica, una fotografía, un dibujo o cualquier otra ilustración o representación no textual” (p. 127). Acerca de las gráficas, Caballero (2012) señaló “una de las más poderosas herramientas del análisis es el gráfico. Un gráfico es una representación bidimensional de una relación o relaciones. Exhibe gráficamente conjuntos de pares ordenados en una forma que ningún otro método puede hacerlo”.

Interpretaciones. Las tablas y los gráficos fueron interpretados para describir cuantitativamente los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Al respecto, Hernández et. al. (2014) manifestó: “Al evaluar la investigación, los científicos pueden disentir en dos temas generales: los datos y la interpretación de los datos”. (p. 192). Al respecto, se reafirma que la interpretación de cada tabla y figura se hizo con criterios objetivos.

La intención de la estadística descriptiva fue obtener datos de la muestra para generalizarla a la población de estudio. Al respecto, Sánchez y Reyes (2006) dijo: “La idea básica que yace en todos los métodos estadísticos de análisis de datos fue inferir respecto de una población por medio del estudio de una muestra relativamente pequeña elegida de ésta” (p. 12).

Estadística inferencial

Proporcionó la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Así, Hernández et. al. (2014) sustentó que “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra” (p. 10).

Se utilizó el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 23 en español), para procesar los resultados de las pruebas estadísticas inferenciales. La inferencia estadística, asistida por este programa, se empleará en:

- La hipótesis central
- Las hipótesis específicas
- Los resultados de los gráficos y las tablas

4.7. Procedimiento

Pasos para realizar las pruebas de hipótesis

La prueba de hipótesis puede conceptuarse, según Caballero (2002), como una regla convencional para comprobar o contrastar hipótesis estadísticas, establecer (probabilidad de rechazar falsamente H_0) igual a un valor lo más pequeño posible; a continuación, de acuerdo con H_1 , escoger una región de rechazo tal que la probabilidad de observar un valor muestral en esa región sea igual o menor que cuando H_0 es cierta. (p. 351)

Como resultado de la prueba de hipótesis, las frecuencias (el número o porcentaje de casos) se organizan en casillas que contienen información sobre la relación de las variables. Así, se partirá de un valor supuesto (hipotético) en parámetro poblacional para recolectar una muestra aleatoria. Luego, se compara la estadística muestral, así como la media, con el parámetro hipotético, se compara con una supuesta media poblacional.

Después se acepta o se rechaza el valor hipotético, según proceda. En este proceso se emplearán los siguientes pasos:

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1)

Hipótesis nula. Afirmación o enunciado acerca del valor de un parámetro poblacional.

Hipótesis alternativa. Afirmación que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia que la hipótesis nula es rechazada.

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia

El nivel de significancia es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera. Debe tomarse una decisión de usar el nivel 0.05 (nivel del 5%), el nivel de 0.01, el 0.10 o cualquier otro nivel entre 0 y 1. Generalmente, se selecciona el nivel 0.05 para proyectos de investigación en educación; el de 0.01 para aseguramiento de la calidad, para trabajos en medicina; 0.10 para encuestas políticas. La prueba se hará a un nivel de confianza del 95 % y a un nivel de significancia de 0.05.

Paso 3. Calcular el valor estadístico de la prueba

Se utilizará la prueba de correlación lineal para contrastar la hipótesis, la cual será analizada e interpretada.

Paso 4. Formular la regla de decisión

Una regla de decisión es un enunciado de las condiciones según las que se acepta o se rechaza la hipótesis nula. La región de rechazo define la ubicación de todos los valores que son demasiados grandes o demasiados pequeños, por lo que es muy remota la probabilidad de que ocurran según la hipótesis nula verdadera.

Paso 5. Tomar una decisión

Se compara el valor observado de la estadística muestral con el valor crítico de la estadística de prueba. Después se acepta o se rechaza la hipótesis nula. Si se rechaza esta, se acepta la alternativa.

Capítulo V

Resultados

5.1 Validación y confiabilidad del instrumento

5.1.1 Validación del instrumento

Según Hernández, *et al* (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. (p.200).

Esto implica que al aplicar el mismo instrumento en situaciones similares, se deben obtener aproximadamente los mismos resultados.

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, Tamayo y Tamayo (2004, p.68), quien define que la obtención que se logra cuando aplicada una prueba repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados indica que el instrumento es confiable. El estadístico utilizado es el Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Para cuantificar e interpretar los resultados que arroja la aplicación del Alfa de Cronbach, (Caballero, 2012, p. 90) establece la siguiente escala:

-1	a	0	No es confiable
0.01	a	0.49	Baja confiabilidad
0.50	a	0.75	Moderadamente confiable
0.76	a	0.89	Fuertemente confiable
0.90	a	1	Alta confiabilidad

Se aplicó la validez de contenido a través del juicio de expertos y para la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 20 comuneros; y para los resultados de la

confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach. El resultado de la validez del cuestionario fue *aplicable*, mientras que el resultado de la confiabilidad fue de fuerte confiabilidad. El instrumento utilizado ha pasado por validez de contenido, por medio de juicio de expertos. Los expertos que evaluaron el instrumento fueron los siguientes:

Tabla 3
Validación de instrumento

Expertos	Resultado de Aplicabilidad
Mg. Braulio Salas Méndez	Si Hay Suficiencia
Mg. Mónica Guerra Valverde	Si Hay Suficiencia

5.1.2 Confiabilidad del instrumento

Como se sabe la confiabilidad abarca el proceso de establecer cuan confiable, consistente, coherente o estable es el instrumento que se ha elaborado. Es importante que el proceso de medición ya que, aunque los resultados no sean exactos, poseen un grado de confiabilidad, que se desprenden de la aproximación a la real magnitud del fenómeno que se estudia.

Para el análisis de la consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach cual se ha aplicado a los resultados obtenidos en los cuestionarios:

$$\alpha = \frac{k(1 - \sum s_i^2 / s_t^2)}{k - 1}$$

Donde:

K = Número de ítems

S^2_i = Varianza de las calificaciones en los ítems

S^2_t = Calificaciones totales de la encuesta

A continuación, se presenta los resultados de análisis de confiabilidad de los instrumentos obtenidos.

Tabla 4

Resultados de la confiabilidad

VARIABLES Y/O DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Comunicación	,81	18
Compromiso organizacional	,83	21

Métodos de análisis de datos

Según (Ávila, 1990, p.29), corresponde al método descriptivo, éste pretende describir y analizar sistemáticamente lo que ya existe con respecto a las variaciones o a las condiciones de una situación. En estos estudios se obtiene información acerca de las características, comportamientos, fenómenos, hechos. Como estudio trata de precisar la naturaleza de una situación tal como se presenta en un momento dado.

Recogida la información en las encuestas realizadas, se procedió a la tabulación de los datos que se obtuvieron y se elaboraron cuadros para su análisis atendiendo a las hipótesis planteadas.

Para el análisis se hicieron uso de tablas uni y bidimensionales, para que a través de los indicadores estadísticos se estableciera la correlación entre las variables comunicación y compromiso organizacional en el paquete estadístico SPSS versión 23. Para determinar el nivel de los indicadores de las variables, fue necesario tener en consideración las sumas de los puntajes de las respuestas de todos los ítems de la variable y sus dimensiones. Y posteriormente los puntajes máximos de cada alternativa de respuesta de la escala (y según el número de ítems), fueron considerados como límites superiores, para agrupar dichas

sumas en categorías; para la variable comunicación: malo, regular y bueno, y para la variable compromiso organizacional: malo, regular y bueno.

5.2 Presentación y análisis de los resultados

Resultados descriptivos

Tabla 5

Distribución porcentual de la variable comunicación

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	12	25%
Regular	21	44%
Malo	15	31%
Total	48	100%

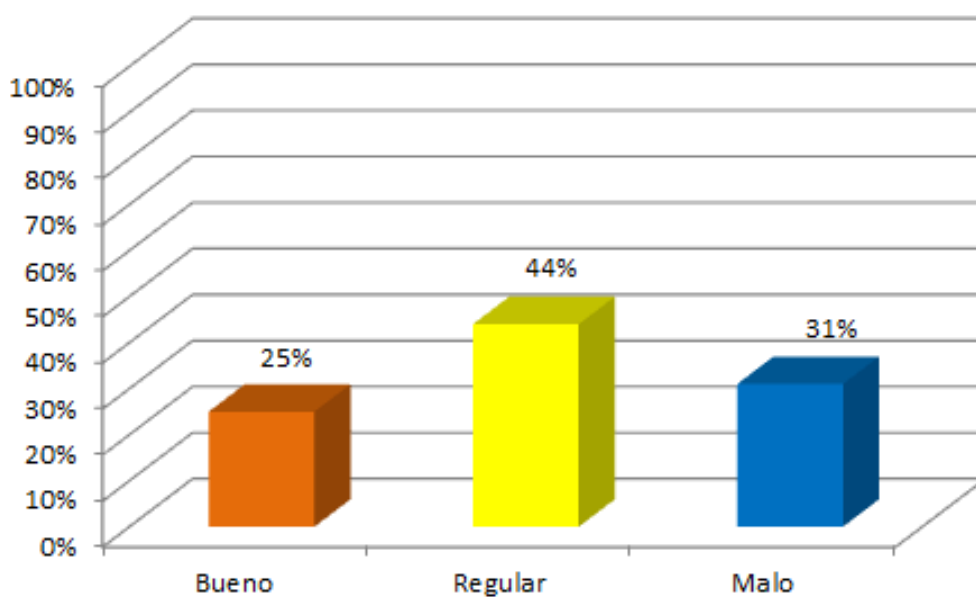


Figura 2. *Niveles de comunicación.*

De la tabla 5 y figura 2, observamos que el grupo mayoritario de servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo del distrito del Rímac consideran que la comunicación está en un nivel regular, asimismo un 31%

considera que el nivel de comunicación es malo y finalmente un 25% considera que el nivel de comunicación es bueno.

Descripción de la primera dimensión: esfera informativa de la comunicación

Tabla 6

Distribución porcentual de la primera dimensión: esfera informativa de la comunicación

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	18	38%
Regular	22	45%
Malo	8	17%
Total	48	100%

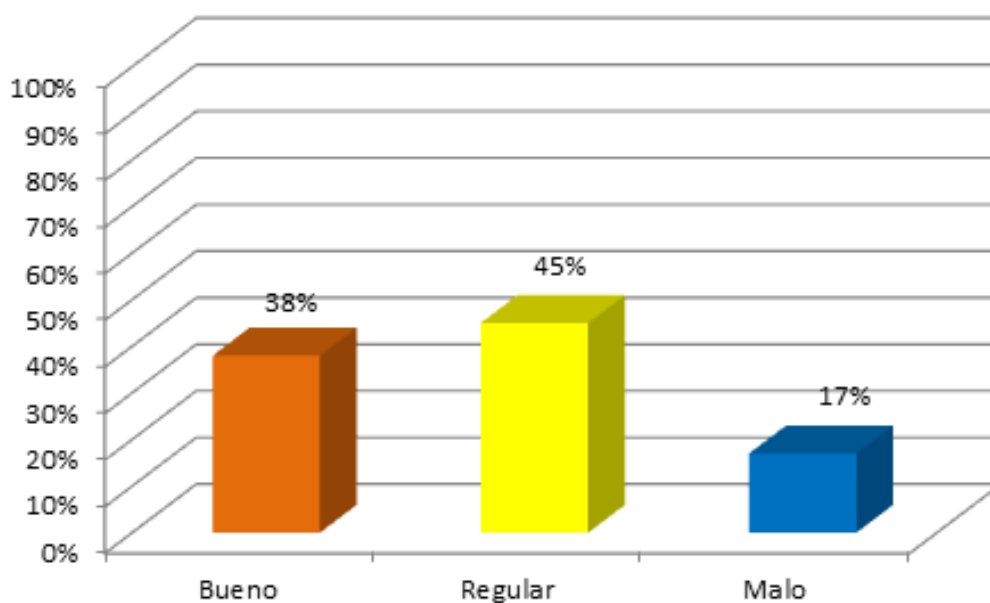


Figura 3. Niveles de esfera informativa de la comunicación.

De la tabla 6 y figura 3, observamos que el 45% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo del distrito del Rímac consideran que la esfera informativa de la comunicación se encuentra en un nivel regular,

mientras que un 38% considera que están en un nivel bueno y finalmente un 17% piensa que el nivel es malo.

Descripción de la segunda dimensión: esfera colaborativa de la comunicación

Tabla 7

Distribución porcentual de la segunda dimensión: esfera colaborativa de la comunicación

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	10	20%
Regular	33	69%
Malo	5	11%
Total	48	100%

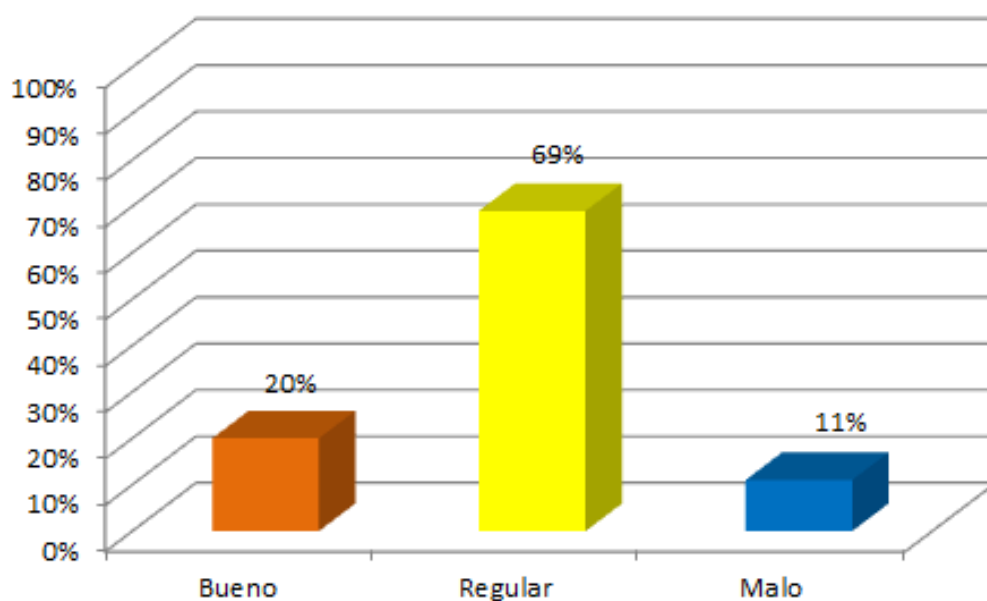


Figura 4. Niveles de esfera colaborativa de la comunicación.

De la tabla 7 y figura 4, se observa que el 69% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo del distrito del Rímac consideran que la esfera colaborativa de la comunicación se encuentra en un nivel regular, mientras que un 20% considera que el nivel es bueno y finalmente un 11% piensa que es malo.

Descripción de la tercera dimensión: esfera estratégica de la comunicación

Tabla 8

Distribución porcentual de la tercera dimensión: esfera estratégica de la comunicación

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	9	19%
Regular	26	54%
Malo	13	27%
Total	48	100%

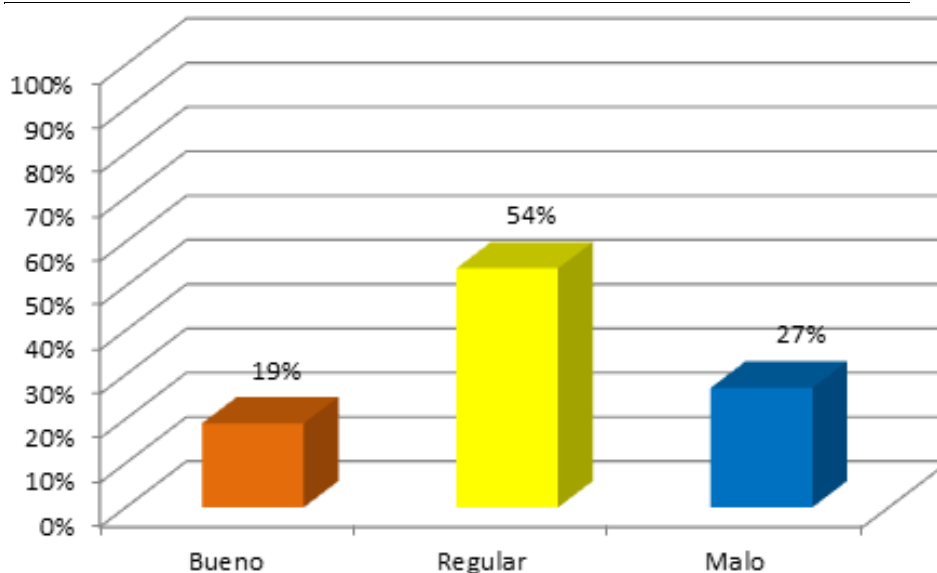


Figura 5. *Niveles de esfera estratégica de la comunicación*

De la tabla 8 y figura 5, se observa que el 54% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo del distrito del Rímac consideran que la esfera estratégica de la comunicación se encuentra en un nivel regular, mientras que un 27% considera que el nivel es malo y finalmente un 19% piensa que el nivel es bueno.

Descripción de la variable: compromiso organizacional

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de compromiso organizacional

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	10	21%
Regular	29	60%
Malo	9	19%
Total	48	100%

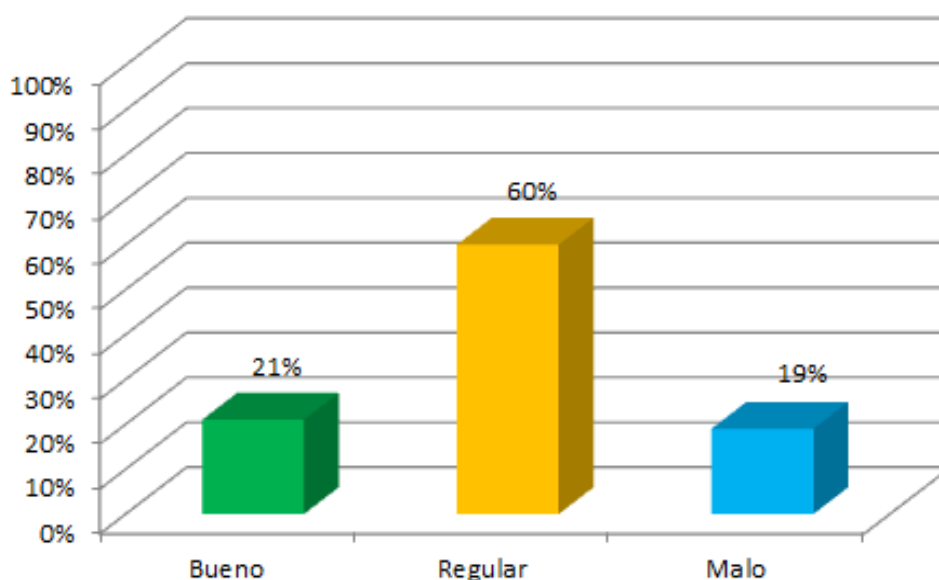


Figura 6. *Niveles de compromiso organizacional*

De la tabla 10 y figura 6, se observa que el 60% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú “Augusto Bernardino Leguía Salcedo” del distrito del Rimac consideran que el compromiso organizacional se encuentra en un nivel regular, mientras que un 21% considera que está en un nivel bueno y finalmente un 19% piensa que está en un nivel malo.

Descripción de la primera dimensión: compromiso afectivo

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la primera dimensión: compromiso afectivo

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	8	16%
Regular	32	66%
Malo	18	18%
Total	48	100%

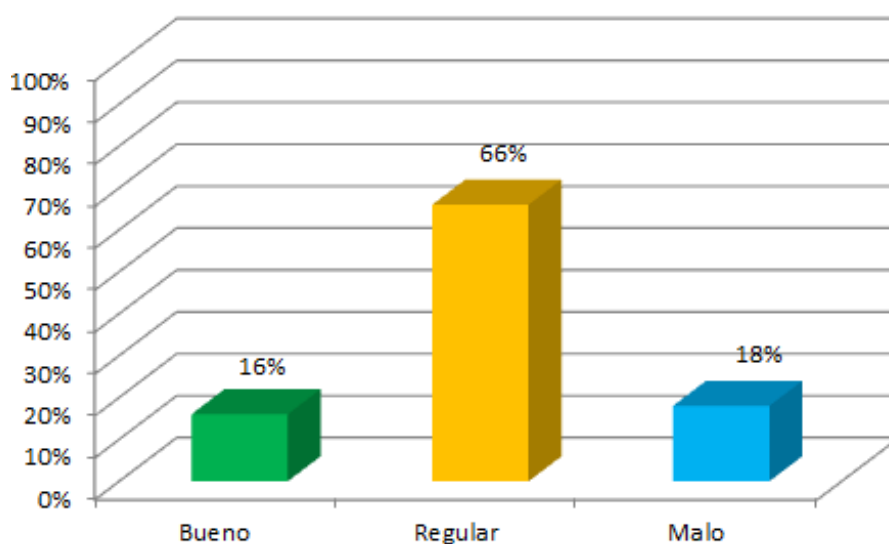


Figura 7. *Niveles de compromiso afectivo*

De la tabla 10 y figura 7, se observa que el 66% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú “Augusto Bernardino Leguía Salcedo” del distrito del Rimac consideran que el compromiso afectivo se encuentra en un nivel regular, mientras que un 18% considera que el nivel es malo

Descripción de la segunda dimensión: compromiso de permanencia

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la segunda dimensión: compromiso de permanencia

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	9	18%
Regular	27	56%
Malo	12	26%
Total	48	100%

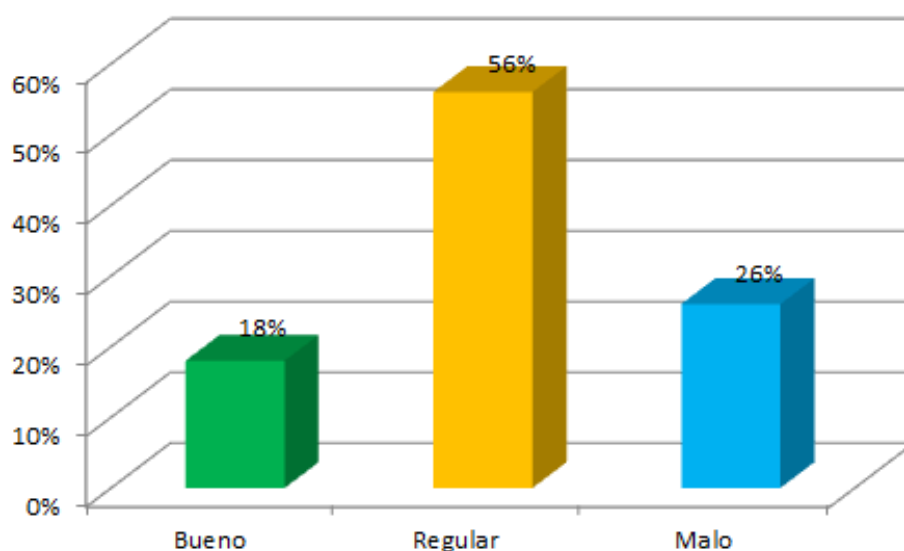


Figura 8. *Niveles de compromiso de permanencia*

De la tabla 11 y figura 8, se observa que el 56% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú “Augusto Bernardino Leguía Salcedo” del distrito del Rimac consideran que el compromiso de permanencia se encuentra en un nivel regular, mientras que un 26% considera que el nivel es malo y finalmente un 18% piensa que el nivel es bueno

Descripción de la tercera dimensión: compromiso de normatividad

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de compromiso de normatividad

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno	10	20%
Regular	20	50%
Malo	18	30%
Total	48	100%

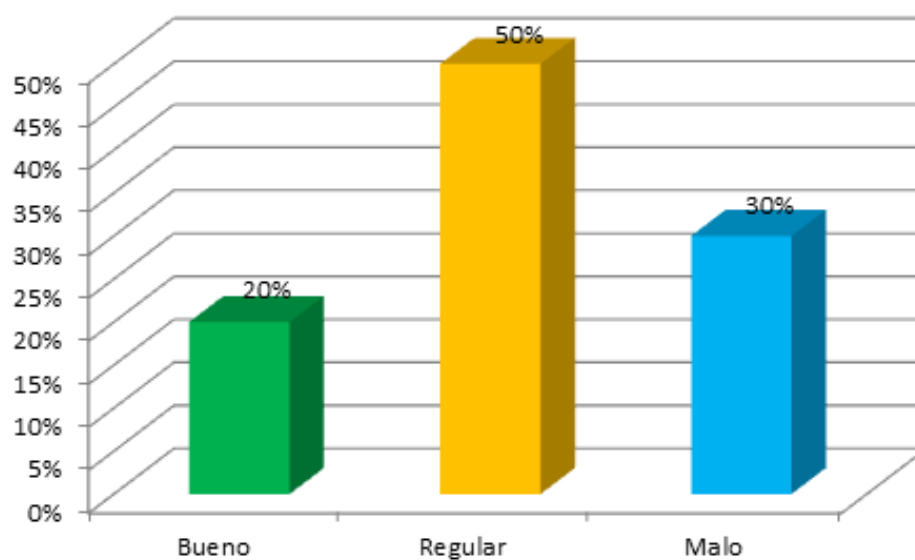


Figura 9. *Niveles de compromiso de normatividad*

De la tabla 12 y figura 9, se observa que el 50% de los servidores del hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo del distrito del Rímac consideran que el compromiso de normatividad se encuentra en un nivel regular, mientras que un 30% considera que el nivel es malo y finalmente un 20% piensa que el nivel es bueno.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Hipótesis general.

H₀: No existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$\rho = 0$$

H₁: Existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$H_0: \rho \neq 0$$

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman entre la comunicación y el compromiso organizacional.

			Comunicación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,703**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	48	48
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,703**	1.000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	48	48

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

De acuerdo a los resultados encontrados donde $Rho = 0,703$ y el nivel de significancia $p = 0.001$ menor a $p < 0.05$; se establece que existe correlación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$H_0: \rho = 0$$

H₁: Existe relación entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017

$$H_1: \rho \neq 0$$

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman entre la esfera informativa y el compromiso organizacional

			Esfera comunicativa	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Esfera comunicativa	Coefficiente de correlación	1.000	,711**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	48	48
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,711	1.000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	48	48

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

De acuerdo a los resultados encontrados donde $Rho = 0,711$ y el nivel de significancia $p = 0.001$ menor a $p < 0.05$; se establece que existe correlación alta y significativa entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$H_0: \rho \neq 0$$

H₁: Existe relación entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$H_1: \rho = 0$$

Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman entre la esfera colaborativa y el compromiso organizacional

			Esfera colaborativa	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Esfera colaborativa	Coefficiente de correlación	1.000	,714**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	48	48
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,714	1.000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	48	48

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

De acuerdo a los resultados encontrados donde $Rho = 0,714$ y el nivel de significancia $p = 0.003$ menor a $p < 0.05$; se establece que existe correlación alta y significativa entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017

$$H_0: \rho \neq 0$$

H₁: Existe relación entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.

$$H_1: \rho = 0$$

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman entre la esfera comunicativa y el compromiso organizacional

			Esfera estratégica	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Esfera estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	,721**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	48	48
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,721	1.000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	48	48

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

De acuerdo a los resultados encontrados donde $Rho = 0,721$ y el nivel de significancia $p = 0.002$ menor a $p < 0.05$; se establece que existe correlación alta y significativa entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5.3. Discusión de resultados

La comunicación es uno de los elementos más importantes dentro del desarrollo de cualquier organización. Con el pasar del tiempo las organizaciones han notado la importancia de la comunicación, porque sin una correcta comunicación es imposible lograr metas, aumentar la producción o generar los resultados que se deben alcanzar. La comunicación aporta en muchos aspectos de la organización y sirve como herramienta de motivación de los trabajadores, construye y fortalece la identidad y compromiso organizacional.

Partiendo de la hipótesis general de la investigación, la cual refiere; existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017 los resultados indican que la correlación es alta y significativa; respecto a este resultado Roca (2012) concluyó que la comunicación interna en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga es ineficaz y su cultura organizacional desfavorable. Por lo tanto, las actividades no se realizan con eficiencia ni eficacia, por el contrario surgen problemas que obstaculizan la labor diaria, entendiéndose que la comunicación es fundamental para las relaciones humanas, lo que repercute en las actividades diarias que realizan los docentes. Asimismo Armas (2014) concluyó que la comunicación favorece el clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explican y se comparten normas e información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, presentándose relaciones interpersonales positivas entre los colaboradores de la organización.

En cuanto a la primera hipótesis específica planteada en la presente investigación: existe relación alta y significativa entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú

Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, se ha encontrado que hay una correlación alta; esto se fundamenta en lo expresado por Balerezo (2014) concluyó que las falencias que presenta la comunicación están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación influye sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa, así como también en las actitudes de los trabajadores. Pérez (2013) concluyó que gran parte de la población de médicos y enfermeras no cumplen con los estándares de capacitación, facilitan atención de baja calidad y proporcionan escasas contribuciones, adaptaciones y estrategias que contribuyan tanto a la prestación del servicio, como a la respuesta ante el cambio. A su vez, se detectó un amplio porcentaje de profesionales de la salud con baja necesidad de permanecer en la organización y mínimo sentimiento de obligación hacia el cumplimiento de las normas institucionales, lo cual se refleja en el ausentismo, rotación interna o externa del personal así como en la falta de apego a las normas o reglas que rigen a la institución.

Asimismo, para la segunda hipótesis específica planteada en la presente investigación, la cual señala que existe relación alta y significativa entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, se determinó que existe una correlación alta y así también lo afirmó Rivera (2010) concluyó que el grado de compromiso organizacional de la institución educativa privada, está en un nivel medio. El autor también señala que la mayoría de docentes no asumen compromisos o responsabilidades que involucren horas fuera de clase, se limitan a cumplir sus labores diarias. Esto indica que no existe compromiso con la institución donde laboran y si se les asigna una responsabilidad, simplemente se dedican a cumplir por el tiempo indicado.

En cuanto a la tercera hipótesis de investigación, la cual señala que existe relación alta y significativa entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017, se halló también que existe correlación alta, y en la práctica se ha podido determinar con el estudio realizado Zegarra (2014) concluyó que los responsables de la gestión deben enfatizar la importancia del marketing interno y el compromiso organizacional para lograr una atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente; es claro también que el profesional en salud, debe cumplir con las normas de ética en relación al paciente y su compromiso radica en darle total atención.

Conclusiones

1. Por los resultados encontrados donde $Rho = 0,703$ y el nivel de significancia $p = 0.001$ menor a $p < 0.05$; se establece que existe correlación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. Se establece que existe correlación alta y significativa (donde $Rho = 0,711$ y el nivel de significancia $p = 0.001$ menor a $p < 0.05$) entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. Existe correlación alta y significativa (donde $Rho = 0,714$ y el nivel de significancia $p = 0.003$ menor a $p < 0.05$) entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna.
4. Se establece que existe correlación alta y significativa (donde $Rho = 0,721$ y el nivel de significancia $p = 0.002$ menor a $p < 0.05$) entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Recomendaciones

1. La comunicación asertiva dentro de las organizaciones sólo podrá llevarse con efectividad si el personal o los servidores públicos son capacitados constantemente en el trato y conducta correcta ante los usuarios, para esto se requiere de compromiso personal y así lograr el compromiso organizacional.
2. Para fortalecer la esfera informativa de la comunicación es necesario que se trabaje con estrategias que permitan que los servidores logren llegar a los usuarios, por lo tanto los afiches, trípticos, videos o todo material audiovisual que sirva para informar será de gran utilidad para enviar mensajes sencillos pero importantes para la organización.
3. Para fortalecer la esfera colaborativa basados en el compromiso organizacional se hace necesario el desarrollo de talleres relacionados con las relaciones humanas, el buen trato y la empatía, logrando que la comunicación sea el medio correcto para dar un buen servicio pero sobretodo con un clima positivo.
4. Para fortalecer la esfera estratégica de la comunicación debe existir un clima en que la jerarquía laboral no sea un problema, que pueda haber comunicación abierta y al mismo tiempo responsable, es decir, que el líder sea el encargado de mostrar el camino de la comunicación estratégicamente.

Referencias

- Arrieta, E. (2011). *Un concepto de comunicación organizacional*. México. Editorial Mc. Graw Hill
- Armas (2014). *Comunicación y clima laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. México
- Balerezo, B. (2014). *La comunicación y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa "San Miguel Drive"*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
Recuperado de: <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e.pdf>
- Bisquerra, R. (2009) *Metodología de la investigación educativa*. 2da. edición. Lima. Editorial La Muralla.
- Caballero, A. (2012) *Metodología de la investigación. Alcances de elaboración de tesis*. México, D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Cooper, C. (2005), *Estructura de modelo de compromiso organizacional*. British Journal of Medical Psychology,
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Eslami, D. (2012) *Teoría y compromiso organizacional*. México. Editorial Internacional Thomson.
- Gibson, J. (2012). *Las organizaciones y la comunicación*. Santiago de Chile. 10ma. Edición Editorial Mc. Graw Hill.
- Heinemann, P. y Gancho, C. (2010). *Pedagogía de la comunicación*. Barcelona: España. Editorial Herder.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P: (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial. Mac Graw Hill.

- Jablin, F. (2009). *Estudio de la comunicación organizacional: su evolución y su futuro*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Meyer, J. y Allen, N: (1991) *Compromiso organizacional: extensión y componente*. México. Editorial Psicología aplicada.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público. Universidad Autónoma de Nuevo León*. México. Recuperado de:
<http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/.../RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAF.pdf
- Roca, V. (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, Ayacucho*. Universidad Nacional Mayos de San Marcos. Lima. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bits/cybertesis/1689/1/Roca_gs.pdf
- Ruíz, M. (2008) *Comunicación organizacional*. México. Editorial Palomar.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología de la investigación. Cursos en línea*. México. Editorial Trillas.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*, (4ta ed). México D.F.: Editorial Limusa.
- Torres, J. (2011) *Endomarketing y evolución en comunicación*. Editorial Torres. Lima.

Zegarra, F. (2014) *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3747/1/Zegarra_rf.pdf

Apéndices

Apéndice A
Matriz de consistencia

La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la comunicación con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la esfera informativa comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación alta y significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación alta y significativa entre la esfera informativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p>	Variable 1: Comunicación			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos
			Esfera informativa	Noticias Procesos Políticas	1,2,3,4,5	Nunca =1 Ocasionalmente = 2 Algunas veces = 3 Frecuentemente = 4 Siempre = 5
			Esfera colaborativa	Liderazgo Trabajo en equipo Sinergia	6,7,8,9,10	
			Esfera estratégica	Habilidades sociales Relaciones interpersonales Actitudes	11,12,13, 14,15	
			Variable 2: Compromiso organizacional			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rangos			
Compromiso afectivo	Capacidad Identidad Lealtad	1,2,3,4,5,6, 7	Definitivamente en desacuerdo = 1			
Compromiso de						

<p>¿Cómo se relaciona la esfera colaborativa comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona la esfera estratégica comunicativa con el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p>	<p>Existe relación alta y significativa entre la esfera colaborativa comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre la esfera estratégica comunicativa y el compromiso organizacional de los servidores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo – Rímac 2017.</p>	<p>permanencia</p> <p>Compromiso de normatividad</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Necesidad</p> <p>Actitud</p> <p>Beneficios</p> <p>Principios</p> <p>Valores</p>	<p>8,9,10,11, 12,13</p> <p>14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21</p>	<p>Muy en desacuerdo = 2</p> <p>En desacuerdo = 3</p> <p>De acuerdo = 4</p> <p>Muy de acuerdo = 5</p> <p>Definitivamente de acuerdo = 6</p>
--	--	--	--	---	--	---

Apéndice B

Cuestionario de comunicación

El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor sólo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Escala	Valor
Nunca	1
Ocasionalmente	2
Algunas veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

Comunicación	1	2	3	4	5
Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe.					
Cree que los comentarios y sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta.					
Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo.					
Se les permite hacer preguntas (retroalimentación) acerca de la información que recibieron.					
Tiene confianza con su jefe para tratar acerca de problemas personales.					
Recibe información de su jefe sobre su desempeño.					
Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo.					
Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted.					
Las instrucciones que recibe de su jefe son claras y sencillas.					
Recibe Ud. de su jefe información coherente y oportuna.					
Existe un clima de confianza entre compañeros.					
Crees que la integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas.					
Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta.					
Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel.					
El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro.					

Cuestionario de escala compromiso organizacional

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. El inventario está compuesto por un total de 21 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

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

Responde a todas las preguntas. Recuerda que no hay respuestas "buenas" o "malas".

Compromiso Afectivo	1	2	3	4	5
Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización					
Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.					
Trabajar en esta organización significa mucho para mí.					
En esta organización me siento como en familia.					
Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.					
No me siento emocionalmente unido a esta organización.					
Me siento parte integrante de esta organización.					
Compromiso normativo	1	2	3	4	5
Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar en el cambio.					
Creo que debo mucho a esta organización.					
Esta organización se merece mi lealtad.					
No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta organización.					
Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización.					
Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					
Compromiso de permanencia	1	2	3	4	5
Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.					
Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.					
En este momento, dejar esta organización supondría un gran costo para mí.					
Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					
Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera.					
Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.					

Base de datos: variable comunicación

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	1	2	1	1	2	3	2	3	4	4	3	1	1	2
2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3	1	1
3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2
4	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
5	1	1	3	3	1	2	2	3	4	4	4	5	4	5	4
6	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
7	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2
8	4	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
9	5	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3
10	5	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3
11	5	4	4	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1
12	5	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3
13	4	3	4	3	5	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1
14	5	4	4	4	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
15	4	4	3	3	4	2	2	2	2	5	4	3	4	5	4
16	3	5	4	3	5	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2
17	2	4	4	2	4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	3
18	3	5	4	2	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3
19	4	4	3	2	5	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3
20	1	4	3	3	5	3	3	3	1	2	3	4	5	4	5
21	1	5	3	2	5	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3
22	1	4	2	1	5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2
23	2	3	2	1	4	3	4	4	3	2	2	2	1	5	2
24	1	3	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3
25	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2
26	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2
27	4	2	3	2	3	3	4	4	4	1	2	4	5	4	2
28	5	2	3	2	4	2	3	4	4	1	2	4	4	5	3
29	5	3	4	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	5	2
30	5	3	3	2	4	2	2	4	4	1	3	4	5	5	2
31	3	3	3	2	4	2	1	4	4	2	2	4	4	5	3
32	3	3	2	2	5	3	1	5	4	2	2	5	3	4	3
33	3	4	2	1	1	2	2	4	4	2	3	4	3	4	3
34	2	3	2	1	4	2	2	4	5	3	2	3	3	4	4

35	1	3	3	1	5	1	2	3	4	2	2	4	4	3	3
36	1	3	2	2	4	1	2	3	5	2	3	4	4	3	3
37	1	3	2	2	4	1	2	3	4	3	3	3	5	3	4
38	2	2	3	2	2	2	3	3	5	2	4	3	4	2	3
39	3	1	2	2	3	1	3	2	4	2	3	3	4	2	3
40	2	1	1	3	2	2	3	2	5	1	3	4	4	3	2
41	3	2	2	2	1	1	4	3	5	1	3	3	5	3	2
42	2	1	2	2	1	2	3	3	5	2	2	3	4	4	3
43	3	2	2	3	2	1	3	4	4	2	2	3	4	3	2
44	2	2	2	2	1	2	2	3	5	1	1	4	3	3	3
45	3	3	3	1	2	3	2	4	5	3	2	3	4	4	4
46	2	4	2	2	2	1	3	3	5	2	2	4	3	3	3
47	1	3	2	1	3	2	2	2	5	3	3	3	4	2	3
48	1	1	3	2	2	3	1	1	4	2	2	3	4	3	2

Base de datos: Variable compromiso organizacional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	4	2	5	1	1	2	3	2	3	4	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	4	3	1	1	2	3	2	3	4	3
3	4	2	4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
4	3	2	4	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2
5	4	2	5	3	1	2	2	3	4	4	4	5	4	5	4	2	3	2	3	4	5
6	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	3	3
7	4	1	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
8	3	1	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	4
9	3	1	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	3	2	4	4	5
10	3	1	4	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	5	4	4	4	3
11	4	1	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
12	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	5	4	3	1
13	2	2	3	3	5	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	1	1	3	2	3
14	2	3	2	4	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2
15	2	2	3	3	4	2	2	2	2	5	4	3	4	5	4	2	2	3	2	1	1
16	1	2	3	3	5	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
17	2	3	4	2	4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
18	2	2	4	2	4	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2
19	2	3	5	2	5	3	2	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3	4	2	5	2
20	2	3	4	3	5	3	3	3	1	2	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3
21	3	4	3	2	5	3	3	3	2	2	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3
22	2	3	2	1	5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4
23	3	3	3	1	4	3	4	4	3	2	2	2	1	5	2	1	5	2	2	3	3
24	3	4	2	1	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	1	4	2	2	2	3
25	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	1	3	3	1	2	3
26	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	1	3	3	1	3	4
27	4	2	3	2	3	3	4	4	4	1	2	4	5	4	2	1	3	3	1	3	4
28	3	2	3	2	4	2	3	4	4	1	2	4	4	5	3	1	2	3	1	4	5
29	3	3	4	3	3	2	2	4	4	1	2	4	4	5	2	1	2	3	2	3	5
30	4	3	3	2	4	2	2	4	4	1	3	4	5	5	2	1	2	4	2	2	5
31	4	3	3	2	4	2	1	4	4	2	2	4	4	5	3	1	2	3	3	1	4

32	5	3	2	2	5	3	1	5	4	2	2	5	3	4	3	1	2	3	4	2	4
33	5	4	2	1	1	2	2	4	4	2	3	4	3	4	3	2	1	4	4	2	3
34	5	3	2	1	4	2	2	4	5	3	2	3	3	4	4	2	1	3	5	1	3
35	4	3	3	1	5	1	2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	4	2	2
36	4	3	2	2	4	1	2	3	5	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4	2	2
37	3	3	2	2	4	1	2	3	4	3	3	3	5	3	4	2	1	3	4	3	2
38	4	2	3	2	2	2	3	3	5	2	4	3	4	2	3	2	2	3	5	2	3
39	4	1	2	2	3	1	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2
40	3	1	1	3	2	2	3	2	5	1	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	1
41	1	2	2	2	1	1	4	3	5	1	3	3	5	3	2	3	2	3	3	3	1
42	1	1	2	2	1	2	3	3	5	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	1
43	1	2	2	3	2	1	3	4	4	2	2	3	4	3	2	4	3	2	4	2	2
44	1	2	2	2	1	2	2	3	5	1	1	4	3	3	3	4	2	2	4	3	2
45	2	3	3	1	2	3	2	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	5	3
46	1	4	2	2	2	1	3	3	5	2	2	4	3	3	3	4	2	1	4	4	2
47	2	3	2	1	3	2	2	2	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3
48	2	1	3	2	2	3	1	1	4	2	2	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2