



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES – 2018

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de
Servicios de Salud

Autora

Torres Tantavilca, Luisa Lita

ORCID: 0000-0001-8698-4220

Asesor

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto

ORCID: 0000-0001-8874-2348

Jurado

Bello Vidal, Catalina Olimpia

Feijoo Parra, Mitridates Felix Octavio

Tapia Bernal, Segundo Leocadio

Lima - Perú

2024

Document Information

Analyzed document	1A_TORRES_TANTAVILCA_LUISA_LITA_MAESTRÍA_2022.docx (D134375432)
Submitted	2022-04-22 23:12:00 UTC+02:00
Submitted by	Johnny
Submitter email	jastete@unfv.edu.pe
Similarity	9%
Analysis address	jastete.unfv@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	T3 G1 04.docx Document T3 G1 04.docx (D109774662)		1
W	URL: https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/2107/Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=2&isAllowed=y Fetched: 10/1/2021 3:55:22 AM		1
W	URL: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23105/Paredes%20Ruiz%20Claudia%20Iveth.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 4/27/2020 11:36:07 AM		1
W	URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3040731 Fetched: 1/8/2022 4:29:46 AM		1
W	URL: http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2104/5/LARA%20RAMOS%20ROSA%20ELIZABETH%20.pdf Fetched: 4/22/2022 11:12:30 PM		2
W	URL: http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n4-2017/RIAF-V10N4-2017-7.pdf Fetched: 11/14/2021 11:28:13 AM		3
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4812 Fetched: 4/22/2022 11:12:38 PM		2
W	URL: https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I Fetched: 11/26/2019 7:42:35 PM		2
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / Mejia_Cabrera_Indiana_Licenciatura_2016.pdf Document Mejia_Cabrera_Indiana_Licenciatura_2016.pdf (D26939166) Submitted by: repositorio.vrin@unfv.edu.pe Receiver: fcaldas.unfv@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Nacional Federico Villarreal / 1A_BENAVENTE_SOVERO_STEFANIE_SARA_TESIS_2018.docx Document 1A_BENAVENTE_SOVERO_STEFANIE_SARA_TESIS_2018.docx (D46641356) Submitted by: fcaldas@unfv.edu.pe Receiver: fcaldas.unfv@analysis.arkund.com		16
SA	0626_trabajo_FernandezTeranNuria.pdf Document 0626_trabajo_FernandezTeranNuria.pdf (D116911814)		2
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23035/Macavilca_TAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 4/22/2022 11:12:32 PM		1
W	URL: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/964/Oscar_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=5 Fetched: 4/22/2022 11:12:45 PM		2
W	URL: http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n7-2016/RIAF-V9N7-2016-7.pdf Fetched: 12/20/2021 5:41:09 PM		1
W	URL: http://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/18.Reig_Botella.Valdep.2016.254_261-5.pdf Fetched: 1/4/2021 1:20:56 AM		1
W	URL: https://repositorio.usil.edu.pe/bitstreams/60ed31f0-8b4d-47e3-8f68-5fa2fafea3e6/download Fetched: 2/2/2022 8:06:38 PM		1

Entire Document

Universidad Nacional Federico Villarreal
GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA COMUNICACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES – 2018
Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Servicios de Salud
Presentado por: Luisa Lita Torres Tantavilca
Asesor: Carlos Alberto Portocarrero Ramos
ORCID: 0000-0001-8874-2348
Lima – Perú
2022



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA COMUNICACIÓN Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL
DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL SERGIO E.
BERNALES – 2018

Línea de Investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración
de Servicios de Salud

Autora

Torres Tantavilca, Luisa Lita

ORCID: 0000-0001-8698-4220

Asesor

Portocarrero Ramos, Carlos Alberto

ORCID: 0000-0001-8874-2348

Jurado

Bello Vidal, Catalina Olimpia

Feijoo Parra, Mitridates Felix Octavio

Tapia Bernal, Segundo Leocadio

Lima – Perú

2024

DEDICATORIA

A mi esposo por su apoyo incondicional y a nuestras hijas que son el motor y fortaleza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que participaron en la presente investigación e hicieron posible entender un poco más estos temas que sintetizan la comunicación y el compromiso organizacional en un grupo de profesionales vinculados a la salud.

A la Universidad Nacional Federico Villarreal y a sus docentes quien han contribuido significativamente en mi formación.

A mi asesor Dr. Carlos Alberto Portocarrero Ramos, quien con sus orientaciones y aportes ha contribuido a consolidar uno de los más importantes objetivos académicos como lo es la presente investigación orientada a obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Servicios de la Salud

INDICE

I.	Introducción	01
	1.1. Planteamiento del problema	03
	1.2. Descripción del problema	03
	1.3. Formulación del problema	06
	- Problema general	06
	- Problemas específicos	06
	1.4. Antecedentes	07
	1.5. Justificación de la investigación	12
	1.6. Limitaciones de la investigación	13
	1.7. Objetivos de la investigación	14
	- Objetivo general	14
	- Objetivos específicos	14
	1.8. Hipótesis	15
II.	Marco teórico	16
	2.1. Marco conceptual	16
III.	Método	24
	3.1. Tipo de Investigación	24
	3.2. Población y muestra	25
	3.3. Operacionalización de variables	26
	3.4. Instrumentos	26
	3.5. procedimientos	29
	3.6. Análisis de datos	29

IV.	Resultados	30
V.	Discusión de resultados	35
VI.	Conclusiones	40
VII.	Recomendaciones	42
VIII.	Referencias	43
IX.	Anexos	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población – muestra que participará en el estudio	25
Tabla 2.	Estimación de la confiabilidad de la Escala de Gestión de Procesos de la Comunicación.	28
Tabla 3.	Estimación de la confiabilidad de la escala de Compromiso Organizacional.	28
Tabla 4.	Estadísticos descriptivos de las variables de estudio	30
Tabla 5.	Estimación de la distribución de normalidad de los datos en las variables indicadoras estudiados.	33
Tabla 6.	Estimación de la relación entre la gestión de los procesos de la comunicación y sus indicadores el compromiso organizacional	34
Tabla 7.	Análisis de la normalidad de los datos obtenidos	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El proceso de comunicación según Mosley, Megginson, Pietri (2005)	19
Figura 2. Distribución por categorías de los puntajes obtenidos por los encuestados para la variable Gestión de los Procesos de Comunicación	31
Figura 3. Distribución por categorías de los puntajes obtenidos por los encuestados para la escala de compromiso organizacional	32

RESUMEN

Se plantea como objetivos: analizar la relación entre la gestión de los procesos de la comunicación y sus diversos indicadores con el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernal. Además, analizar cada variable en función a factores demográficos como la condición laboral, sexo, nivel de educación y edad. Método: El estudio de diseño descriptivo correlacional y comparativo, se realiza con 66 trabajadores (43 mujeres y 23 hombres), con edades entre 19 y 69 años, seleccionados de manera no probabilística intencional. Ellos respondieron la Escala de Gestión de los Procesos de Comunicación y la Escala de Compromiso Organizacional. Los resultados: permiten establecer que las puntuaciones de compromiso varían de alto a muy alto, mientras que en comunicación de alto a promedio. Por otro lado, se determinó que la relación entre las dos variables es positiva, de magnitud débil ($r = ,109$) y no significativa ($,350$). Se concluye: que ambas variables en el contexto de la presente muestra se comportan como independientes entre sí.

Palabras clave: Compromiso organizacional, gestión de los procesos de la comunicación, hospital, servicio de nutrición, trabajado

ABSTRACT

The objectives: are to analyze the relationship between communication processes management and its various indicators with the organizational commitment of workers in the Nutrition and Dietetics Department of the Sergio E. Bernales National Hospital. In addition, analyze each variable according to demographic factors such as work condition, sex, level of education and age. Method: the correlational and comparative descriptive design study is carried out with 66 workers (43 women and 23 men), aged between 19 and 69 years, selected in an intentional non-probabilistic manner. They answered: the Communication Processes Management Scale and the Organizational Commitment Scale. The results allow to establish that the commitment scores vary from high to very high, while in communication from high to average. On the other hand, it was determined that the relationship between the two variables is positive, of weak magnitude ($r = .109$) and not significant ($p = .350$). It is concluded: that both variables in the context of the present sample behave as independent of each other.

Keywords: Organizational commitment, communication processes management, hospital, nutrition service, worker.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de los procesos de la comunicación y el compromiso organizacional son dos términos que en la actualidad adquieren mucha importancia, especialmente en el contexto organizacional, debido a las implicancias que ambos tienen en el desempeño del trabajador o colaborador. Así la apropiada gestión de los procesos de la comunicación, elemento fundamental en las buenas relaciones humanas, contribuye a un mayor o menor involucramiento en quien brinda un servicio dentro de la organización.

Estos términos, en gran medida tienen como preámbulo la teoría conductual en la administración, también llamada la teoría de las relaciones humanas, que surgiera por los años 1930 y que tiene a representantes como Mc. Gregor, Mc Clelland, Maslow (Chiavenato, 2005), entre otros teóricos. Éstos resaltaron la importancia que las condiciones del trabajo tenían en la satisfacción y motivación del personal.

En la gestión moderna, ya no se puede concebir al trabajador como un ente solamente productivo, sino que resulta necesario evaluar condiciones en las que debe desarrollar su trabajo; condiciones que van desde el espacio físico de trabajo, hasta las relaciones interpersonales que se deben establecer al interior de la organización, y en las que debe prevalecer un clima orientado al bienestar.

Los centros que brindan servicios orientados hacia la salud no están exentos de dificultades generadas a un inapropiado sistema de comunicación y de inconformidad

por las condiciones de trabajo. De allí que es común ver cómo huelgas y reclamos que inciden negativamente tanto en el cliente interno como en los usuarios externos; más aún en estos últimos debido a la demanda que tienen del servicio.

A partir de lo anterior se desarrolla el presente trabajo de investigación. Así, en el capítulo 1 se aborda el planteamiento del problema, inicialmente se hace la delimitación del mismo y su respectiva formulación a partir de una pregunta general y los específicos para dar paso a la formulación de los correspondientes objetivos. Se presenta asimismo la justificación e importancia que tiene la realización de la investigación y las limitaciones.

En el capítulo 2 se revisan los antecedentes de investigación, destacando los nacionales e internacionales. Se revisan las bases teóricas asociadas a los dos conceptos en estudio y se presenta el marco conceptual correspondiente.

El tercer capítulo está vinculado al método aludiéndose al enfoque y método. Luego se revisa el diseño, enfatizando que es correlacional, población, muestra y muestreo, los instrumentos y procedimientos. Finalmente se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis estadístico de los datos, la discusión, conclusiones y recomendaciones

1.1. Planteamiento del problema

1.2. Descripción del problema

En la gestión moderna cada vez se realza más la importancia de tomar en cuenta conceptos orientados a buscar el bienestar del trabajo y la calidad de los servicios que las organizaciones ofrecen. Dos de éstos representan la comunicación y el compromiso organizacional de los trabajadores.

La comunicación debe ser entendida como el proceso de intercambio y comprensión de información entre al menos dos personas o grupos de personas (Reyes, 2003). Por otro lado, el compromiso organizacional, a decir de Davis y Newstrom (2011) representa el grado en el que el trabajador logra identificarse con su institución laboral y desea seguir siendo parte activa de la misma.

Estos dos términos adquieren relevancia si se tiene en cuenta que uno de los principales problemas que surgen durante el proceso de interacción entre las personas es debido a una inapropiada o deficiente comunicación y esto también se hace extensivo a las organizaciones; especialmente cuando los canales de comunicación no son los más apropiados. Reyes (2003) refiere que cuando no se cuenta con un adecuado sistema de comunicación la información no llega como corresponde a los diferentes niveles, los trabajadores desconocen la toma de decisiones, se da un bajo rendimiento, absentismo, conflictos o sentimientos negativos; como hostilidad y agresividad.

En nuestro país, el Perú, la deficiente comunicación puede generar severas consecuencias, sobre todo si se tiene en cuenta que un gran grupo de trabajadores del sector estatal, como son los hospitales, se encuentran inconformes con las condiciones laborales, infraestructura, materiales y equipos con los que suelen realizar sus actividades cotidianas. Contrariamente a lo descrito, desde el enfoque de la organización, cada vez más se demanda que los trabajadores se sientan comprometidos e identificados con sus centros laborales.

Desde luego el compromiso es una condición que lleva al trabajador a sentirse parte de la organización en la que labora, a considerar que es miembro de una gran familia con sus compañeros de labores y a manifestar bienestar por lo que hace o, quizás, sentir lo contrario cuando la condición deseable no se presenta.

Partiendo de lo señalado la comunicación y el compromiso del trabajador con relación a la institución en la que labora son dos condiciones que deben estar muy presentes en la gestión moderna; especialmente si se toma en cuenta que la buena comunicación permite un mayor espacio de apertura, diálogo y llegar a acuerdos, entre las personas. Además de sentirse reconocido y de que es tomado en cuenta; condiciones que fomentan o consolidan el compromiso y sentido de pertenencia.

Las instituciones hospitalarias, en el Perú, sobre todo las de gran envergadura, por la complejidad de actividades que realizan y la demanda de usuarios que atienden, no se eximen de promover condiciones comunicacionales y el compromiso de sus trabajadores con el fin de lograr una mayor calidad en el servicio que brindan. Este hecho abarca a todos los trabajadores que son parte de una entidad; y los trabajadores

del Departamento de Nutrición y Dietética, representan un importante grupo por la naturaleza de su función. De allí la importancia de analizar los temas propuestos en el grupo referido.

En el caso particular del Hospital Sergio E. Bernales, se debe señalar que es uno de los más representativos del cono norte y atiende a una significativa población del sector. En éste, diversas gestiones se han esforzado por crear las condiciones orientadas a promover una comunicación más eficiente tanto con los clientes externos como los internos y generar las condiciones, sobre todo con éstos últimos, para que se sientan más identificados con el mismo. Vivimos, sin embargo, en un medio de restricciones presupuestarias que no contribuyen a tener todas las condiciones salariales y aquellas que implican modernidad, confort, bienestar, calidad y que además, son restrictivas para promover y consolidar un mayor compromiso con la institución.

El Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales no escapa a las restricciones presupuestarias y a la vez, a la necesidad de brindar un servicio de calidad en la labor que realizan; que es complementaria a los diversos servicios que se ofrecen hospitalariamente y es tan significativa que la población que en ella labora representa a 66 trabajadores. Tan igual que cualquier otro grupo laboral, vivencia experiencias satisfactorias e insatisfactorias dentro de su cotidiano quehacer, en este sentido, se torna importante brindar atención al mismo a partir del análisis que ellos tienen de la comunicación interna y de su compromiso con la organización

El estudio se circunscribió al Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Sergio E. Bernales que tiene como finalidad contribuir y fomentar una mejor calidad de atención al paciente hospitalizado, ambulatorio y personal que hace guardias, a través del Diagnóstico, tratamiento Nutricional y recuperación. Asimismo, se orientó a la atención de la comunidad mediante acciones Preventivo–Promocionales y de educación Alimentaria Nutricional. Se llevó a cabo en el periodo comprendido entre los meses de mayo del 2018 a marzo del 2019.

1.3. Formulación del problema

- *Problema general*

¿Cuál es la relación entre la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

- *Problemas específicos*

➤ ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

➤ ¿Cuál es la relación entre la cooperación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

➤ ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

- ¿Cuál es la relación entre las compensaciones y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?
- ¿Cuál es la relación entre la satisfacción personal y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?

1.4. Antecedentes de investigación

1.4.1. Investigaciones internacionales

En sistemas de búsqueda especializada como Redalyc, Request, Scielo.pe o el Repositorio Alicia, este último contiene investigaciones realizadas para optar el título profesional o los grados académicos de maestro o de doctor en el sistema universitario peruano, no se ha podido encontrar estudios que vinculen la variable comunicación y compromiso en profesionales que se desempeñan en el área de la nutrición. Como consecuencia de lo anterior se ha optado por considerar investigaciones en las que de una u otra manera se haya analizado los temas de estudio, como los que se presentan a continuación

Muñoz (2022) en su estudio comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de milagro – Ecuador fue desarrollado bajo la metodología cuantitativo descriptivo correlacional por cada una de las variables, como instrumento de recolección de datos utilizó el cuestionario. La población y muestra estuvo formado por 41 personas, fueron seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Obteniendo de resultado un predominio el nivel medio en un 34% tanto para la comunicación interna como para el compromiso organizacional. La correlación de Pearson de 0,668 y una sig. de 0,0000 < 0,01 valores que indican que entre la comunicación interna y el compromiso organizacional se generó una correlación moderada y significativa en el rango de 0,01. De acuerdo con esto, se

decide aceptar la hipótesis afirmativa y rechazar la hipótesis nula; así, es posible predecir que existe una correlación significativa entre Comunicación interna y Compromiso Organizacional. (p.85)

Abu et al. (2023) estudiaron “El papel mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la satisfacción en la comunicación organizacional y el compromiso organizacional de los profesionales de la salud: un estudio transversal, utilizaron un cuestionario auto administrado validado y un enfoque de muestreo universal para realizar una encuesta transversal de 235 profesionales de la salud en la Franja de Gaza, Palestina. Los datos se analizaron utilizando SPSS versión 25 y el software SmartPLS para realizar modelos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los resultados mostro una correlación positiva significativa entre todas las variables medidas. Los resultados de los análisis PLS-SEM sugieren que la satisfacción con la comunicación y la satisfacción laboral representan el 61% de la variación en el compromiso organizacional. Refuerza la evidencia existente sobre los factores que influyen en el compromiso organizacional de los profesionales de la salud, las estrategias para mejorar las prácticas de comunicación interna y el ambiente de trabajo a través de la retroalimentación regular a los profesionales de la salud son esenciales para fortalecer su compromiso organizacional. (p.806)

Ramírez et al. (2018) estudiaron el “Clima laboral y el compromiso institucional en las IES de Puerto Villarta” El estudio lo realizaron con 384 alumnos de instituciones de educación superior. El diseño descriptivo correlacional, utilizaron el Coeficiente de Correlación producto Momento de Pearson. Encontraron una correlación positiva entre el clima organizacional y el compromiso institucional, De manera específica señalan que al analizar la comunicación y el compromiso encontraron una correlación de $r= 0.43$, siendo esta positiva y de magnitud moderada (pp. 21-30)

Ocon et al. (2017) estudiaron el “Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: Evidencia desde México”. Para ello plantearon un estudio correlacional no experimental y trabajaron con una población que representó al 60% de empleados de un hotel. Utilizaron cuestionarios, con preguntas tipo Likert para recolectar la información. Los resultados, entre otros aspectos, les permitieron establecer que la comunicación organizacional tiene relación con el compromiso organizacional, siendo sus variables comunicación con los supervisores e integración organizacional las más destacadas por los evaluados. (pp.81-89)

López (2016) analizó la "Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil". Planteó su estudio bajo el enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal – correlacional. Trabajó con una muestra no probabilística de 104 profesores y personal administrativo de un instituto de educación superior a quienes aplicó el Cuestionario de Satisfacción de la Comunicación de Downs y Hazen y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Halló que el 75% de la muestra tiene una percepción de buena comunicación y de sentirse comprometido con la organización.

1.4.2. Investigaciones nacionales

Flores (2023) estudió comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en huamanga – Ayacucho, objetivo fue determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en los trabajadores, el tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional. La muestra estaba formada por 76 trabajadores enfermeros, la selección de la muestra fue probabilístico, utilizó dos cuestionarios con escala de Likert validados por expertos. la confiabilidad del instrumento fue alta con un alfa de Cronbach de 0.965 de la COI y para la SRIT fue 0,894 utilizó las pruebas de chi cuadrado de Pearson con un valor 0,142; con un valor de significancia de $0.932 > 0,05$ y un Pseudo R cuadrado de Nagelkerke con un valor de 18,9% lo que demuestra que la COI presenta una pequeña incidencia con respecto a la SRIT. Con el apoyo de la prueba de regresión logística ordinal se obtuvo el valor de Wald de $12,815 > 4$ con un p valor a $0,000 < 0,05$ lo que comprueba la hipótesis alterna que la comunicación organizacional interna incide en la satisfacción de las relaciones interpersonales. (pp.1-53)

Saldaña et al. (2022) estudiaron “La Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano” teniendo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación interna y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano, en el presente estudio participaron 135 colaboradores de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento de recolección, la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal. Al analizar los datos determinaron un p-valor = 0.000, lo cual indica que existe relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional; y un Rho Spearman = 0.586, lo que

indica que la relación es positiva considerable entre las variables estudiadas, en este estudio se llegó a la conclusión que, al realizar esfuerzos por mejorar la comunicación interna, esta acción influirá de manera proporcional en el compromiso organizacional de los colaboradores.(pp. 226-238)

Guevara (2021) estudió “la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epena S.A.C” para ello se incluyó en el estudio a 164 empleados la selección de la muestra fue de manera probabilístico. Recopilo los datos mediante la distribución de cuestionarios a empleados de varios niveles existentes, el objetivo de la investigación fue descubrir el papel de las prácticas climáticas de comunicación organizacional en el compromiso de los empleados. Encontrando como resultado que las buenas prácticas climáticas de comunicación organizacional desempeñan un papel importante en la mejora del compromiso de los empleados de Grupo Epena S.A.C. (pp. 11-109)

Gamboa et al (2017) estudiaron la “Comunicación interna y su influencia en la identidad corporativa del servicio de gestión ambiental de Trujillo, 2017”. Trabajaron bajo la metodología de la investigación mixta a partir de la aplicación de un cuestionario y de una guía de observación. Para el estudio seleccionaron 271 trabajadores, hombres y mujeres, con edades entre 18 y 65 años. En sus resultados encontraron que la comunicación interna influye de manera altamente significativa en la identidad corporativa de la institución. Al respecto, sostienen que el periódico mural es el medio de comunicación más influyente en la difusión de noticias internas y que existe un nivel alto de conocimiento e identificación en la dimensión visual con aspectos como el logotipo, símbolo, logo símbolo, colores y la tipografía. (pp. 1-66)

Guillén (2016) analizó la “Comunicación interna, compromiso organizacional y productividad en los trabajadores administrativos de la Micro Red Santa Luzmila del distrito de Comas”. Para ello seleccionó de manera no probabilística a 191 trabajadores administrativos. Trabajó mediante el método hipotético deductivo con diseño no experimental. La información la recolectó mediante una encuesta de comunicación interna, un cuestionario de productividad y uno de compromiso organizacional. Concluye el autor que tanto la comunicación interna como el compromiso organizacional inciden en el desempeño de los trabajadores. (pp. 15-102)

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Justificación Teórica.

El presente estudio se justifica en tanto que en los recientes años se ha dado un mayor interés por la mejora continua, por parte de quienes han venido asumiendo las diversas gestiones del sector salud y el Hospital Sergio E. Bernales no está exento de ello. En este contexto los temas de la comunicación y del compromiso laboral no han sido aún abordados por lo que es nula la información al respecto. En este sentido y teniendo en cuenta la importancia que el Hospital tiene al ser un centro de asistencia de un gran sector de la población del como norte de Lima, resulta importante la investigación en tanto que permitirá dar luces acerca del comportamiento de estas variables en un sector laboral como lo son el personal del Departamento de Nutrición y Dietética.

1.5.2. Justificación metodológica

Como parte del presente estudio se utilizarán dos instrumentos psicométricos para medir de manera objetiva y confiable los temas de estudio y como parte del mismo se

analizarán aspectos vinculados a la validez de los ítems y la confiabilidad de las escalas, esto permitirá conocer el grado de utilidad de los instrumentos

1.5.3. Justificación Práctica.

Los resultados a los que se arribe en la presente investigación podrían constituir información de utilidad para que quienes tienen capacidad de tomar decisiones lo hagan con el soporte de los resultados obtenidos. Por otro lado, podría servir para implementar medidas correctivas, si fuera necesario. Además de ello, por la importancia de los temas, podría conllevar a la generación de una línea de investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

La principal limitación que se tuvo para realizar el estudio fue la poca existencia de trabajos similares al actual tomando las dos variables en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética dentro de un sistema hospitalario; lo que motivo el uso de estudios donde las variables se presentaron separados

1.7. Objetivos de la investigación

- *Objetivo general*

Identificar la relación entre la gestión de la comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

- *Objetivos específicos*

➤ Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

➤ Determinar la relación entre la cooperación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

➤ Determinar la relación entre la supervisión y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

➤ Determinar la relación entre las compensaciones y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

➤ Determinar la relación entre la satisfacción personal y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales

1.8. Hipótesis

HG_1 = Existe relación con la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

HG_0 = No existe relación con la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

La comunicación. El término comunicación se deriva del latín ‘communicare’, que implica compartir algo o hacerlo común. En consecuencia, el proceso de comunicación, implica intercambiar significados que son comunes entre las personas y así lograr relacionarse. La Real Academia Española (2014) considera a la comunicación como la Transmisión de señales a partir de un código común entre el emisor y el receptor.

Díez (2010) al proceso de interacción, que desde luego debe ser bilateral entre dos personas, añade la presencia de un conjunto de signos o símbolos convencionales que deben ser conocidos por ambos participantes, al surgir como producto de la actividad e interacción humana. (p. 136)

Chiavenato (2017) sostiene que la comunicación es la interacción entre dos personas que intercambian información. Para Hernández y Garay (2005) la comunicación constituye un proceso de interacción que puede ser verbal o no verbal y se vincula a la transmisión de información que puede influir, con o sin intención, en la conducta de los demás.

Desde otra óptica De Fonseca (2000) sostiene que comunicar implica compartir e intercambiar algo entre los seres humanos y que este proceso representa una característica propia de los mismos al ser racional y emocional y que, además, está en función a las experiencias comunes

En síntesis, las diversas definiciones presentadas no hacen sino aludir a la comunicación como un proceso entre dos personas entre las cuales se transmite información mediante signos y símbolos comunes, de manera verbal o no verbal, con la finalidad de relacionarse.

Martínez (2009) la gestión de la comunicación administra, establece tareas, roles, y regula la actividad de comunicación en la organización ante sus públicos de relación.

Llevando la definición al contexto organizacional, ésta implicaría la transmisión de la información dentro y fuera de una institución, orientada hacia la excelencia del servicio que se brinda a los usuarios.

Tipos de comunicación: La diversa literatura al respecto concuerda en señalar dos tipos de comunicación la comunicación verbal y la no verbal. A continuación, se describen brevemente cada una de ellas.

Kreps (2006) manifiesta que la comunicación verbal implica el uso de las palabras y del idioma, tanto hablado como escrito. Robbins et al. (2015), amplían la idea anterior al referir que la comunicación verbal puede ser: a) Oral, como se da a través de los discursos, de persona a persona, en grupo o mediante los rumores. Tienen como ventaja la velocidad con que se transmite la información y la retroalimentación, mientras que la principal desventaja es la distorsión del mensaje, y, b) Escrita, a través del memorándum, carta, correo electrónico, mensajería instantánea, noticias en tabloneros, y otros dispositivos actuales. Estos tendrían como ventaja el ser tangibles y verificables y como desventaja, el demandar más tiempo y que la retroalimentación no es inmediata.

En cuanto a la comunicación no verbal, ésta incluye una amplia variedad de condiciones que acompañan a lo que se dice. Astorga (2005) la define como “los mensajes enviados por medio de posturas corporales, expresiones del rostro y movimientos de las manos y ojos” (p. 41). Además, incluiría la inflexión de la voz, el contacto ocular y los gestos.

Para Mosley et al. (2005) la comunicación no verbal es “la impresión acerca de las emociones de una persona, como enojo felicidad o temor, se forma principalmente a través del tono de voz de la persona, de su expresión facial o de otros medios no verbales y no a través de las palabras que usa esa persona”. (p.158)

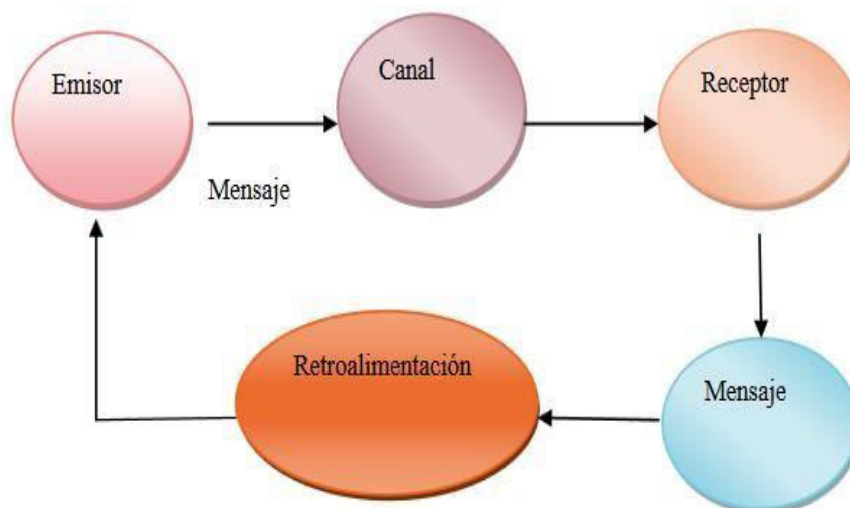
Para Hellriegel et al. (2004) la comunicación no verbal tendría como función: a) Repetir, es decir, poner énfasis a lo expresado verbalmente, b) Contradecir, entendido como que las expresiones y gestos son contrarios a lo que se ha dicho, c) Sustituir, al utilizar el lenguaje no verbal para transmitir el mensaje, y, d) Complementar, cuando constituye un apoyo a lo que se dice.

Elementos de la comunicación. Los principales elementos de la comunicación son el receptor, emisor, mensaje, contexto, código y canal.

- a) **Emisor.** Representa al sujeto o fuente que origina y trasmite el mensaje inicial puede ser un ente animado o inanimado.
- b) **Mensaje.** Es todo lo que se dice o la información que se comunica del emisor al receptor.
- c) **Canal.** Es el medio por el cual es transmitido un mensaje. Existen diferentes tipos de canales, entre otros, el personal, impersonal, verbal, no verbal, escritos, etc.
- d) **Receptor.** Representa al individuo o artefacto encargado de recibir y decodificar el mensaje; siempre y cuando compartan el mismo sistema de códigos.
- e) **Retroalimentación.** Es la respuesta que emite el receptor después de haber recibido un mensaje. Permite que el intercambio de información sea fluido entre quienes se comunican

Figura 1

El proceso de comunicación según Mosley et al. (2005)



Compromiso organizacional.

Robbins (2015) señala que el compromiso organizacional, es uno de los tres tipos de actitudes que la persona tiene con relación a su trabajo, y lo define como un estado a través del cual el trabajador se vincula con su organización, con sus metas y desea mantenerse en ella.

Castañeda en el 2001 menciona que el compromiso organizacional mide el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo y considera que su desempeño es importante para valorarse a sí mismo.

El compromiso organizacional según Camara (2012) representa el grado en que una persona se identifica e involucra con una organización, es decir, es una fase psicológica que caracteriza la relación entre una persona y una organización,

El involucramiento en el trabajo es definido por Davis et al. (2011) como el grado en que los trabajadores se implican con sus actividades y tareas, invierten su tiempo en ellas y consideran al mismo como parte importante en sus existencias.

Para Díaz y Montalbán (2004, citado en Camara, 2012) el compromiso laboral representa la identificación psicológica de una persona con la organización en la que labora. El compromiso organizacional posiblemente representa uno de los factores que explicarían mejor el desempeño y el aporte del colaborador a su empresa.

El Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Sergio E. Bernales (Hospital Sergio E. Bernales, 2018). El Departamento de Nutrición y Dietética de éste centro hospitalario tiene como Visión “Ser reconocidos como Departamento Especializado en Nutrición y Dietética, contando con un personal calificado y con una infraestructura acorde con la modernidad a fin de brindar una óptima atención a la población en general que coadyuve a su desarrollo integral”. En cuanto a su Misión plantean “Desarrollar acciones preventivo – promocionales de protección, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud nutricional del paciente y población en riesgo o con problemas nutricionales”

El Departamento, históricamente, fue promovido por las hermanas Carmelitas, quienes inicialmente tenían biohuertos, granjas y hasta una panadería con varios hornos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de alimentación de los pacientes del entonces Hospital Infantil de niños tuberculosos. Las características arquitectónicas y el estado actual de la infraestructura e instalaciones eléctricas y sanitarias de cocina central datan entre los años 1946 – 1955, habiendo sido a la fecha restaurados. Cuenta con diversos servicios los que se describen a continuación brevemente.

El Servicio de Nutrición Clínica en Hospitalización brinda evaluación y tratamiento nutricional e integral y contribuye en la disminución del universo de los pacientes hospitalizados en riesgo o problemas nutricionales.

El Servicio de Alimentación y Producción brinda alimentación balanceada según los requerimientos nutricionales, de acuerdo a la evaluación nutricional y estado clínico del paciente hospitalizado contribuyendo a su mejoría para su integración a la sociedad

El Servicio de nutrición preventivo promocional y consultorio externo: a) Brinda atención nutricional a todo paciente con problemas nutricionales como parte de su prevención, tratamiento y rehabilitación, y b) Disminuir las tasas de mortalidad y morbilidad, brindando evaluación y tratamiento nutricional así mismo, modificando hábitos y conductas saludables nutricionales en todo paciente.

Términos básicos

- a) **Compromiso organizacional.** Grado en el que el trabajador logra identificarse con su institución laboral y desea seguir siendo parte activa de la misma. (Davis et al., 2011)
- b) **Comunicación.** Proceso de intercambio y comprensión de información entre al menos dos personas o grupos de personas (Reyes, 2003).
- c) **Gestión.** Conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control (Rodríguez, 2010).

d) **Hospital Sergio E. Bernales.** Institución hospitalaria con la misión de:

Brindar y garantizar atención de salud integral y especializada en forma oportuna y segura logrando la satisfacción del usuario.

e) **Servicio de Nutrición.** Área hospitalaria integrada por profesionales que tienen los conocimientos en esta ciencia que se encarga de recuperar y preservar la salud de las personas (Instituto Tomas Pascual Sanz, 2012).

f) **Trabajador.** Persona que tiene un trabajo retribuido (Real Academia Española [RAE], 2017)

2.2. Aspectos de responsabilidad social y medio ambiente

El presente estudio por vincularse a la aplicación de encuestas y cuyo llenado fue realizado previa aceptación del Consentimiento Informado, no irrogó responsabilidad social ni tuvo efecto en el medio ambiente.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es cuantitativa, Hernández et al. (2016) esta es considerada como aquella en la que se utiliza la recolección de datos fundamentada en la medición, e implica contestar diversas preguntas para posteriormente realizar el correspondiente análisis de los datos y a partir de ello probar las hipótesis; es decir, amparándose en la medición numérica, el conteo y la estadística se realizan patrones de inferencia para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Se asume este enfoque en tanto que los datos se recolectaron mediante escalas tipo Likert y las respuestas se calificaron numéricamente, obteniéndose información cuantitativa que representaron las variables de estudio. Éstas posteriormente se analizaron con pruebas estadísticas que permitieron hacer las inferencias correspondientes.

En cuanto al diseño de investigación es observacional, descriptivo simple (Hernández et al., 2018) y correlacional (Sánchez et al., 2006). A través del diseño observacional descriptivo simple el investigador se limita a observar, medir y describir el hecho en estudio. Mientras que con el correlacional el investigador establece el vínculo, asociación o variación conjunta que podría existir entre dos o más variables de estudio; lo que es expresado a través de la dirección y la magnitud o fuerza de la relación. En este sentido el trabajo se orientó a recolectar información relacionada a las variables comunicación y compromiso organizacional con el fin de establecer el grado de asociación existente entre las mismas.

A nivel específico, el análisis fue de tipo comparativo, debido a que se buscó caracterizar el comportamiento de cada variable en diversos subgrupos, los cuales fueron conformados durante el proceso de ejecución del estudio

3.2. Población y muestra

La población y, a la vez muestra, que participó en el estudio quedó conformada por la totalidad de trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales; en la actualidad asciende a 66 trabajadores. Por lo que el muestreo es censal.

Como criterios de inclusión se consideró las características antes señaladas en la muestra. Como criterio de exclusión, no se trabajó con quienes expresaron a través del consentimiento informado, su deseo de no hacerlo.

En la tabla 1 se presentan las principales características de la población-muestra. La edad promedio de la población de estudio fue 52,3 siendo la edad mínima 19 años y la máxima 69 años. La mayoría de la población fue mujer (43 mujeres) siendo la condición predominante el de nombrados (47 nombrados)

Tabla 1

Distribución de la población – muestra que participará en el estudio

Condición	Datos
Contratado	13
Nombrado	47
Tercero	6
Femenino	43
Masculino	23
Secundaria	44
Superior	16
Técnico	6
Edad	19-69 años
Edad promedio	52,3 años

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de Medición
Variable 1 Compromiso organizacional	Grado en el que el trabajador logra identificarse con su institución laboral y desea seguir siendo parte activa de la misma.	Puntaje que el evaluado obtiene al responder una escala de compromiso organizacional.	No tiene (Es unifactorial)		
Variable 2 Gestión de los procesos de la comunicación	Administra, establecer tareas, roles, y regular la actividad de comunicación en la organización ante sus públicos de relación.	Puntaje que el evaluado obtiene al responder una escala de gestión de los procesos de la comunicación	Condiciones de trabajo, Cooperación, Supervisión, Compensaciones Satisfacción en el trabajo	Cuantitativa	Escala

3.4. Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos escalas una para medir la gestión de los procesos de comunicación y otra para evaluar el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Consentimiento informado. Previamente a la aplicación de las escalas de recolección de datos se les aplicó a los evaluados el consentimiento informado, a partir de la cual y con su firma aceptaron ser parte del estudio.

Escala de Gestión de los Procesos de Comunicación fue creada por Chacón et al. (2010) es una escala de tipo Likert y evalúa cinco aspectos relativos al proceso de comunicación: Condiciones de trabajo, cooperación, supervisión, compensaciones y satisfacción en el trabajo.

Los autores a cada respuesta de la escala le asignan de valoración de uno a cinco, donde uno es la calificación más baja y cinco la más alta, mientras que el cero se tomó como “no se aplica”. Los puntajes altos son indicadores de una buena gestión de los procesos de comunicación, mientras que los puntajes bajos indican lo contrario.

La Escala de Compromiso Organizacional, fue creada por Portocarrero (2012) es una escala tipo Likert, elaborada con el fin de evaluar el compromiso organizacional; entendido como el vínculo que el trabajador establece con la institución en la cual labora y en el que prevalece, entre otros aspectos, la lealtad y el sentimiento de pertenencia.

Para la elaboración de la Escala elaboró diversos ítems, los cuales después del respectivo análisis psicométrico de validez y de confiabilidad, quedaron reducidos a 21, con cinco posibilidades de respuesta.

Al calificar los diversos ítems debe asignárseles un puntaje de acuerdo al siguiente modelo: Siempre (S = 5), Casi Siempre (CS = 4), Indeciso (I = 3), Casi Nunca (CN= 2) y Nunca (N = 1). En los ítems negativos 3, 7, 11 y 19 la calificación a asignarse debe ser invertida es decir: Siempre (S = 1), Casi Siempre (CS = 2), Indeciso (I = 3), Casi Nunca (CN = 4) y Nunca (N = 5).

Para la interpretación de los puntajes, cuando son altos se debe asumir como indicadores de mayor compromiso organizacional; mientras que los puntajes bajos, reflejan lo contrario.

Con relación a esta investigación se determinó la validez y la confiabilidad de los ítems de la escala de Gestión de los Procesos de Comunicación. La validez analizó con el método de Constructo, en la modalidad correlación Item-Test (Alarcón, 2008). En la siguiente tabla se muestran los índices de validez obtenidos por los ítems en cada una de sus respectivas dimensiones. Los resultados permiten apreciar que los valores van desde $r = .078$ hasta $r = .545$, es decir, desde débil hasta moderadamente fuerte.

Tabla 2

Estimación de la confiabilidad de la Escala de Gestión de Procesos de la Comunicación.

Indicador	Alfa de Cronbach	Nº Items
Escala general	,845	34
Condiciones de trabajo	,464	9
Cooperación	,821	5
Supervisión	,770	8
Compensación	,779	6
Satisfacción personal	,687	6

Tabla 3

Estimación de la confiabilidad de la escala de Compromiso Organizacional.

Indicador	Alfa de Cronbach	N of Items
Compromiso Organizacional: Escala General	,594	1

3.5. Procedimientos

Se realizó la coordinación institucional para solicitar el permiso de llevar a cabo el estudio.

El día de la evaluación se procedió al llenado de las Escalas. Previamente se motivó a los participantes solicitándoles sinceridad y veracidad en sus respuestas. Terminada la evaluación se procedió a la depuración y a la calificación de las escalas para luego confeccionar la respectiva base de datos y proceder al análisis estadístico de los mismos.

3.6. Análisis de datos

Para el procesamiento estadístico de los datos se utilizó el Software IBM-SPSS v25 (Pérez, 2002). Al respecto se hizo uso de los siguientes parámetros: Se trabajó con un margen de error del 0.05 ($p < 0.05$)

Estadística descriptiva, a nivel de frecuencia y de porcentajes, para caracterizar los dos primeros objetivos específicos (adicionalmente se hará uso de la media y de la desviación estándar cuando se comparen grupos: ejemplo: hombres con mujeres).

El Coeficiente Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de las Escalas y de sus diversos indicadores (Aragón, 2015).

Los resultados son presentados en tablas y gráficos y adicionalmente se hace una breve descripción de los mismos

IV. RESULTADOS

A continuación, se analizan los datos obtenidos y se presentan resultados de diversa índole: descriptivo e inferencial

4.1. Contrastación de hipótesis

En cuanto a la hipótesis general no se acepta la hipótesis nula planteada que establece que “A mayor gestión de los procesos de comunicación mayor será el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernal”.

4.2. Análisis e interpretación

4.2.1. Análisis descriptivo

A continuación, se muestran los estadísticos descriptivos de la escala “Compromiso Organizacional” y de “Gestión de los Procesos de Comunicación”, así como los indicadores de la última. Se aprecia que las categorías con mayor coeficiente de variación, y como consecuencia una mayor variabilidad entre sus encuestados es: “Compensaciones” y “Cooperación”. Además, se observa que el valor promedio más alto dentro de las categorías es Gestión de procesos de la comunicación.

Tabla 4

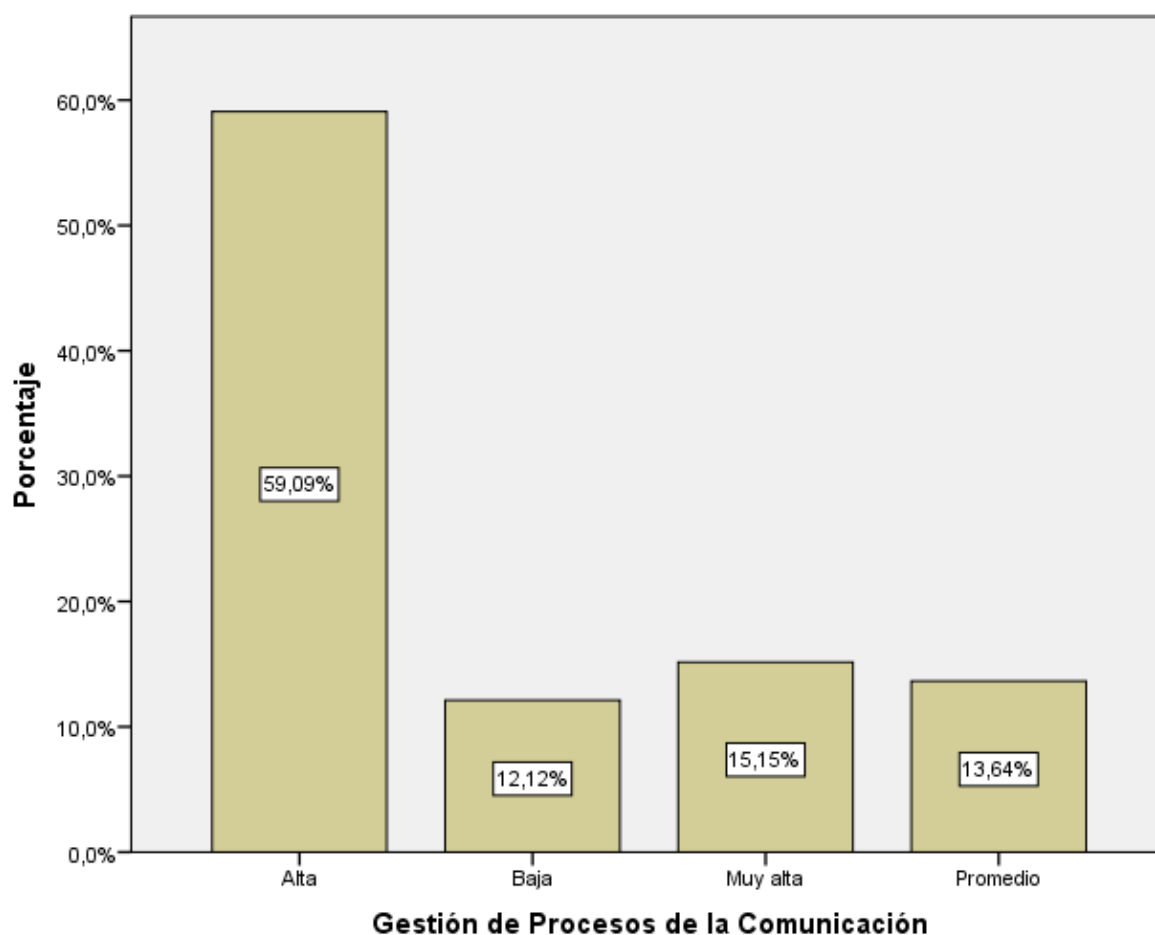
Estadísticos descriptivos de las variables de estudio

Indicador	Promedio	Desviación Estándar	Coeficiente de Variación
Condiciones de Trabajo	26,4	11,7	44,6%
Cooperación	15,6	7,7	49,2%
Supervisión	25,8	12,1	47%
Compensaciones	15,7	8,3	52,9%
Satisfacción Personal	19,2	9,1	47,7%
Gestión de Procesos de la Comunicación	103,0	44,7	43,5%
Compromiso organizacional	65,6	28,4	43,4%

En la figura siguiente se representa la distribución de los resultados obtenidos por los evaluados al dividirse las puntuaciones obtenidas en cinco categorías según el nivel alcanzado en la Gestión de los Procesos de la Comunicación. Se puede apreciar que la mayoría de los casos se encuentran en la categoría alto con un 59,09% y que no existen encuestados que se encuentren en la categoría “Muy Baja”

Figura 2

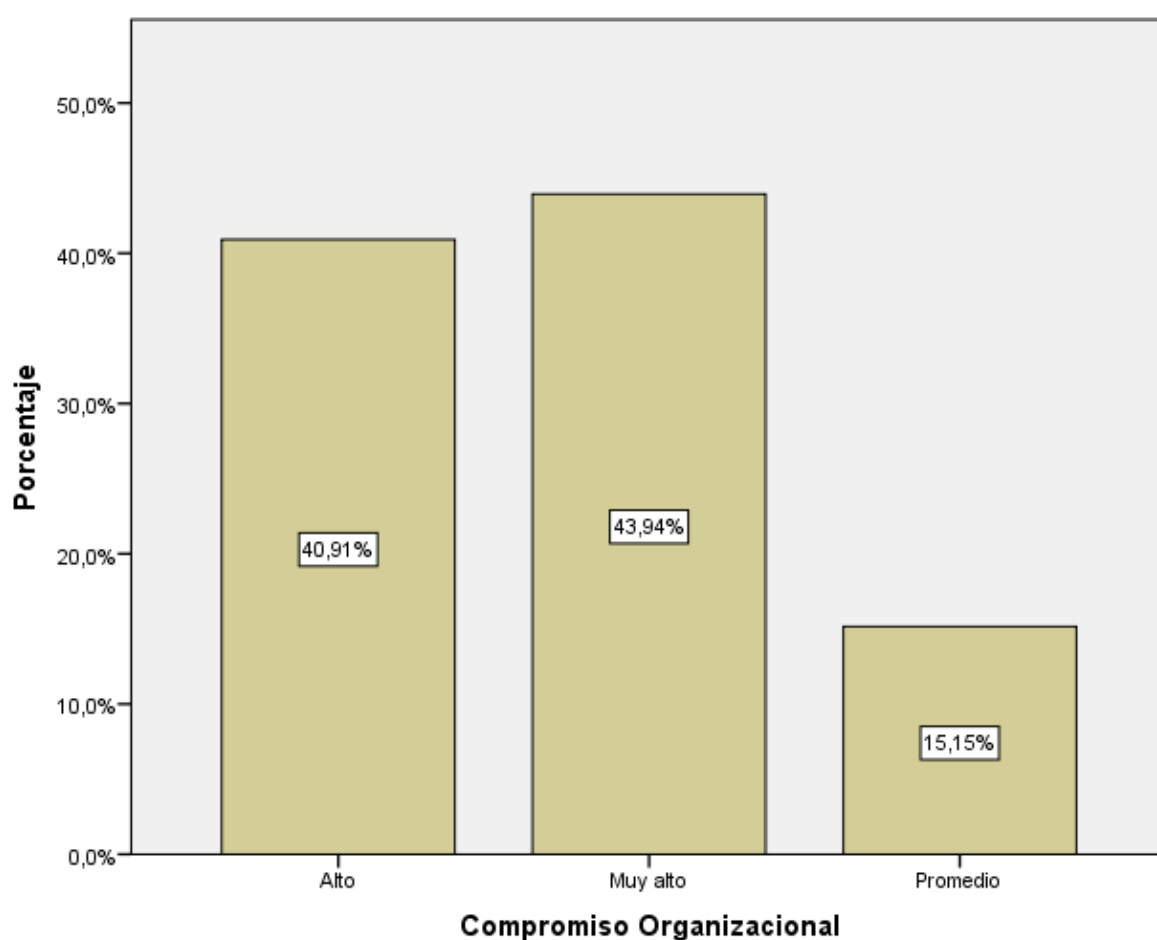
Distribución por categorías de los puntajes obtenidos por los encuestados para la variable Gestión de la Comunicación.



En la figura siguiente se representa la distribución de los resultados obtenidos por los evaluados al dividirse las puntuaciones obtenidas en cinco categorías según el nivel alcanzado en la variable Compromiso Organizacional. Se puede apreciar que la mayoría de los casos se encuentran en la categoría Muy alto con un 43,94% y que no existen encuestados que se encuentren en la categoría “Baja” ni “Muy Baja”.

Figura 3

Distribución por categorías de los puntajes obtenidos por los encuestados para la escala de compromiso organizacional.



Análisis inferencial:

Se procede al análisis inferencial de los datos. Inicialmente se analiza si estos tienen o no distribución normal y, a partir de ello, se elige si se debe aplicar una prueba paramétrica o una no paramétrica para hacer la inferencia correspondiente, que permita contrastar cada una de las hipótesis.

Se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para analizar ambas escalas y sus indicadores, esto se debió a que todos los grupos estaban conformados por más de cincuenta personas. Los resultados obtenidos de la tabla que se muestra a continuación permiten observar que tanto para La escala general de Gestión de los Procesos de Comunicación y sus indicadores como la variable Compromiso organizacional presentaron una distribución no normal por lo que se utilizó la prueba paramétrica de Rho Spearman

Tabla 5

Estimación de la distribución de normalidad de los datos en las variables indicadores estudiados.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.	Distribución
Condiciones de Trabajo	,220	66	,000	No normal
Cooperación	,191	66	,000	No normal
Supervisión	,166	66	,000	No normal
Compensaciones	,165	66	,000	No normal
Satisfacción Personal	,203	66	,000	No normal
Gestión de Procesos de la Comunicación	,247	66	,000	No normal
Compromiso Organizacional	,353	66	,000	No normal

Para hacer el análisis de correlación entre la gestión de los procesos de comunicación y sus indicadores además del compromiso organizacional, se aplicó la prueba de Spearman al presentar una distribución no normal. Se puede apreciar en la tabla que se presenta a continuación que no existe una relación estadísticamente significativa en ninguno de los casos.

Tabla 6

Estimación de la relación entre la gestión de los procesos de la comunicación y sus indicadores el compromiso organizacional

	Spearman	Sig.
Condiciones de Trabajo	,036*	,60
Cooperación	,100**	,388
Supervisión	,088**	,449
Compensaciones	,156**	,179
Satisfacción Personal	,145**	,179
Gestión de Procesos de la Comunicación	,109**	,350

Al analizar el número de participantes del estudio se observó que es superior a $n=50$, por lo tanto, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además de los datos obtenidos se observó que el p valor de las variables edad, sexo y cargo es = 0,000 al ser inferior al nivel de significancia 0,05 se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no presentaron una distribución normal.

Tabla 7

Análisis de la normalidad de los datos obtenidos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Edad	,174	66	,000	,900	66	,000
Sexo	,418	66	,000	,602	66	,000
Cargo	,353	66	,000	,728	66	,000

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al objetivo general el cual espera identificar la relación entre la gestión de la comunicación con el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales y su respectiva hipótesis, la cual plantea que existe relación entre la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales, se analiza a continuación los hallazgos.

Al realizar la estimación de la confiabilidad del instrumento mediante la escala de **Alfa de Cronbach** para el compromiso Organizacional y procesos de la comunicación se encontró un resultado moderadamente fuerte. Así mismo Flores (2023) en su estudio comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en huamanga donde la confiabilidad del instrumento fue alta con un alfa de Cronbach de 0.965.

Si bien se encuentra que existe una relación positiva entre el Compromiso Organizacional y la Gestión de los procesos de la Comunicación esta es muy débil ($r=0.109$) y no es significativa ($p=0.350$). Por lo que resulta pertinente rechazar la hipótesis alternativa planteada. Este vínculo también repite al analizar la relación de los indicadores de Gestión de los Procesos de la Comunicación con la variable Compromiso Organizacional.

Para explicar este hallazgo es importante tener en cuenta en concordancia a Rodríguez (2010), gestión alude al conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre uno o más

recursos para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección o mando y control.

Encuadrándonos en el concepto previo la gestión de la comunicación implica desarrollar acciones, ejecutar procesos, poner en marcha acciones, etc, que generan determinadas consecuencias y parecería ser que la percepción que tienen los trabajadores del servicio evaluado no estaría en concordancia con la percepción de su compromiso organizacional. En otras palabras, son dos variables que si bien están presentes dentro del entorno laboral la magnitud de su vínculo no es lo suficientemente.

Desde luego no es igual hablar de la gestión de la comunicación que hacerlo de la percepción de la comunicación. Un reflejo de lo señalado se aprecia en el estudio de Guillen (2016) concluye el autor que tanto la comunicación interna como el compromiso organizacional inciden en el desempeño de los trabajadores.

La evaluación de la gestión de los procesos de la comunicación mediante una escala, por parte de los trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernal. la cual enuncia un nivel medio la gestión de los procesos de la comunicación institucional, de tal forma Abu et al. (2023) refuerza la evidencia existente sobre los factores que influyen en el compromiso organizacional de los profesionales de la salud, las estrategias para mejorar las prácticas de comunicación interna y el ambiente de trabajo a través de la retroalimentación regular a los profesionales de la salud son esenciales para fortalecer su compromiso organizacional

A partir de la distribución que se hizo por categorías (Muy Baja, Baja, Promedio, Alta y Muy Alta) a los puntajes obtenidos por los evaluados, se halla que la mayoría de los resultados obtenidos por los trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales se encuentran en la categoría “Alta” con un 59.09% de los evaluados. Este resultado difiere de la hipótesis propuesta, ya que solo el 13,64% de los evaluados consideran la gestión de los procesos de comunicación en una categoría “Promedio”.

Los hallazgos sugieren que cinco de cada diez personas tienen una respuesta favorable a la gestión de los procesos de comunicación, una de cada diez una muy favorable, tres de cada diez, promedio, y finalmente una de cada veinte considera que es baja. Se puede observar que no existen personas que consideran que la gestión se encuentra en una categoría muy baja. De esta manera, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores tienen una muy buena actitud con respecto a este indicador. Estos resultados son concordantes con lo planteado por López (2016), quien al trabajar su investigación con docentes de un instituto de educación superior encontró que el 75% de la muestra tiene una percepción de buena comunicación.

El compromiso organizacional en trabajadores del Servicio de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales la cual enuncia que los trabajadores tienen alto nivel de compromiso organizacional, se encontró, a partir de la distribución que se hizo por categorías (Muy Baja, Baja, Promedio, Alta y Muy Alta) a los puntajes obtenidos por los evaluados, que casi la totalidad se encuentran en la categoría “Alta” con un 40.91%. Este resultado acepta la hipótesis propuesta, ya que la mayoría los evaluados consideran la gestión de los procesos de comunicación en una categoría “Alta”, encontrándose un 59% en las otras categorías y ninguno en las categorías “Muy Baja” o “Baja”.

Los anteriores hallazgos sugieren que siete de cada diez personas tienen una respuesta favorable al compromiso organizacional, dos de cada diez una muy favorable, una de cada diez, promedio, y finalmente ninguna obtuvo resultados “Bajos” o “Muy Bajos”. De esta manera, se puede inferir que la mayoría de los trabajadores tienen una muy buena actitud con respecto a este indicador.

Al analizar el número de participantes del estudio se observó que es superior a $n=50$, por lo tanto, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Además de los datos obtenidos se observó que el p valor de las variables edad, sexo y cargo es $=0,000$ al ser inferior al nivel de significancia $0,05$ se aceptó la hipótesis alterna, concluyendo que los datos no presentaron una distribución normal.

El análisis de correlación entre la gestión de los procesos de comunicación y sus indicadores además del compromiso organizacional, se aplicó la prueba de Spearman al presentar una distribución no normal. Se puede apreciar que no existe una relación estadísticamente significativa en ninguno de los casos. Muñoz (2022) concluye que indicando que existe una correlación moderada y significativa entre Comunicación interna y Compromiso Organizacional.

Al realizar el análisis de correlación entre la gestión de los procesos de comunicación y sus indicadores además del compromiso organizacional en el presente una distribución no normal, es por ello se aplicó la prueba de Spearman. encontrando que no existe una relación estadísticamente significativa en ninguno de los casos. Debido a esto, se infiere de los resultados que, conforme a la escala de Compromiso Organizacional, para la muestra estudiada, tanto el sexo masculino como femenino muestran niveles similares, este resultado sigue lo hallado por Loli (2007) quien al estudiar el compromiso organizacional y su relación con diversas variables demográficas incluido el sexo, halló que no existe una relación estadísticamente significativa en ninguna de sus variables de estudio. Asimismo, al dividir a

los trabajadores en dos grupos de edad (0 – 21 años y mayor a 21 años), no se muestran diferencias, este resultado confirma lo hallado por Chiang et al. (2010) quien estudió la relación entre el compromiso de los trabajadores y el clima organizacional según el sexo y edad, y quien no halló ninguna diferencia significativa entre los grupos de estudio. Finalmente, al separar a los trabajadores por su cargo (Artesano, Auxiliar, Nutricionista, y Trabajador de Servicio), tampoco se hallaron diferencias.

VI. CONCLUSIONES

- La relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en los trabajadores del departamento de nutrición y dietética se determinó que no existe una relación estadísticamente significativa en ninguno de los casos.
- Los trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales catalogan en un nivel alto la gestión de los procesos de comunicación institucional
- Los trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales tienen un alto nivel de compromiso organizacional
- Se realizó la prueba de correlación de Spearman para identificar la relación entre cooperación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales encontrando $r=0.100$ siendo estadísticamente no significativo.
- Mediante la prueba de correlación de Spearman se determinó la relación existente entre la supervisión y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales encontrando $r=0.088$ siendo estadísticamente no significativo.
- Mediante la prueba de correlación de Spearman se determinó la relación existente entre las compensaciones y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales encontrando $r=0.156$ siendo estadísticamente no significativo.
- Se realizó la prueba de correlación de Spearman para identificar la relación entre la satisfacción personal y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición del Hospital Sergio E. Bernales encontrando $r=0.145$ siendo estadísticamente no significativo.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda ampliar el tamaño muestral, de esta manera se aumentará la confiabilidad de los resultados. Asimismo, es importante estudiar la relación de Gestión de Procesos de Comunicación con el Compromiso Organizacional con otras poblaciones, para poder estudiar las diferencias entre ellas.
- Respecto a los resultados de los análisis de los ítems de la Escala de Gestión de Procesos de Comunicación es posible establecer un criterio más restrictivo en cuanto a la selección de los mismos. Otros investigadores tienen la libertad de no solo eliminar los ítems con correlación negativa, sino también los ítems con una correlación muy baja (cerca 0,0).
- Es posible agregar más variables demográficas de estudio. Además del sexo, edad y cargo, se podría agregar por ejemplo la nacionalidad, nivel educativo, etc. De esta manera extender este estudio y aumentar su complejidad.

VIII. REFERENCIAS

- Abu, R., Chan & Mahmoud (2023). *El papel mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la satisfacción en la comunicación organizacional y el compromiso organizacional de los profesionales de la salud: un estudio transversal*. Palestina.
https://doi.org/10.3390/healthcare11060806_p806
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Aragón, L. (2015). *Evaluación psicológica: Historia, fundamentos teóricos conceptuales y psicometría*. Manual Moderno.
- Astorga, C. M. (2005). *Psicología del trabajo: Nociones introductorias*. Aljibe.
- Camara, S. (2012). *Conflicto, cultura y compromiso organizacional*. Cádiz
- Castañeda, R. A. (2001). *Las Organizaciones de Alto Desempeño*. [Tesis de Grado de Doctorado]. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Chacón, O. Cuevas, T. & Bribiescas, F. (2010). *Gestión de procesos de comunicación como estrategia de competitividad-calidad en ciudad de Juárez, Chihuahua. Teoría y Praxis*. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/4561/456145286006.pdf>

Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40). Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>

Chiavenato, I. (2005), *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana.

Davis, K. y Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill

De Fonseca, M. (2000). *Comunicación oral fundamentos y práctica estratégica*. Editorial Pearson Educación.

Flores Ch, Y (2023). *Comunicación organizacional interna en la satisfacción de las relaciones interpersonales en trabajadores de un establecimiento de salud en Huamanga-Ayacucho 2023*. [Tesis para optar la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo.

Díez, S. (2010). *Técnicas de comunicación*. Ideas propias Editorial S.L.

- Gamboa, E.G., & Torres, Z.Y (2017). *Comunicación interna y su influencia en la identidad corporativa del servicio de gestión ambiental de Trujillo*, 2017. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Guevara, M. (2021). *Desde la perspectiva de la comunicación interna: Relación entre el clima de comunicación y compromiso organizacional en el personal de Grupo Epsa S.A.C.* [Tesis para optar el título de licenciada en comunicación social]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Guillen, W (2016). *Comunicación interna, compromiso organizacional y productividad Red de Salud Santa Luzmila*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Cesar Vallejo.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4812>
- Hellriegel, D. & Slocum, J.W. (2004). *Comportamiento organizacional*. Thomson.
- Hernández, J. & García, L. (2018). *Metodología en investigación clínica. Tipos de estudios*.
 Recuperado de:
<http://fournier.facmed.unam.mx/deptos/seciss/images/investigacion/22.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill
- Hernández, A. & Garay, O (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. Editorial Deportiva.

Hospital Sergio E. Bernal (2018). Recuperado de:
<http://www.hnseb.gob.pe/institucional.html>

Instituto Tomas Pascual Sanz (2012). *Alimentación y nutrición hospitalaria: Servicios de Dietética*. Recuperado de: <http://www.institutotomaspascualsanz.com/alimentacion-y-nutricion-hospitalaria-servicios-de-dietetica/>

Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(2). Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>

Kreps, G. (2005), *Comportamiento organizacional*. (3era ed.). McGraw Hill.

López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil*. [Trabajo de Investigación Formativa previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión de Recursos Humanos].

Martínez, Y. (2009). *Hablemos de Comunicación. Una aproximación a las dimensiones esenciales de la comunicación institucional*. Ediciones Logo: ACCS.

Mosley, D., Megginson, L. & Pietri. P. (2005). *Supervisión: La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Thomson.

Muñoz, J. (2022). *Comunicación interna y compromiso organizacional en una unidad educativa de Milagro - Ecuador, 2022. Piura*. [Tesis para optar el grado de maestra en administración de la educación] Universidad Peruana Unión.

Ocon, E. Ramírez, M.C. & Flores, P. (2017). Nivel de relación del compromiso organizacional, comunicación organizacional y la satisfacción del trabajo: evidencia desde México. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(4), 81-89. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=3040731>

Portocarrero, R.C. & Bonifaz de Portocarrero, R (2012). *Diseño y construcción de escalas de Medición*.
<http://www.bubok.es/libros/209719/Diseno-y-Construccion-de--Escalas-de-Medicion>

Quijano, B. (2016). *La comunicación y compromiso organizacional de los servidores del hospital de Barranca año 2015*. [Tesis Maestría en Gestión Pública]. Universidad César Vallejo.
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8e6a8ab0622e5bd8c27eb35e52752688

RAE (2017). Diccionario. Recuperado de: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=aBkr9sx>

Ramírez, A. & Domínguez, L (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación Administrativa*, (109), 21-30.
<http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045214002.pdf>

Real Academia Española - RAE (2014). *Comunicación*. Recuperado de:

<http://dle.rae.es/?id=A58xn3c>

Reyes, I. (2003). *La comunicación en las organizaciones de salud*. Recuperado de:

http://www.geocities.ws/mi_portal_de_enfermeria/pagina17.html

Robbins, S. & Judge, T. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Rodríguez, C. (2010). *Procedimiento para estudiar las necesidades de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". Aplicación de amiga*. [Tesis de grado]. Universidad de Camagüey. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>

Saldaña, D.E. (2022). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. Tarapoto. *Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, 5(1), pp. 226-238. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>

IX. Anexos

Anexo A

Matriz de consistencia

Gestión de los procesos de comunicación y compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Diseño de investigación
¿Cuál es la relación entre la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?	Identificar la relación entre la gestión de la comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.	HG_1 = Existe una relación con la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. HG_0 = No existe una relación con la gestión de los procesos de comunicación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.	Diseño: Descriptivo correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos		Variables
¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional en trabajadores del	Realizar la evaluación mediante escala de gestión de los procesos de la comunicación en los trabajadores del		- Gestión de los procesos de comunicación - Compromiso organizacional

Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales? ¿Cuál es la relación entre la cooperación y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales? ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales? ¿Cuál es la relación entre las compensaciones y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción personal y el compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales?	Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Realizar cuestionario para evaluación de compromiso organizacional en trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Relacionar los procesos de comunicación de acuerdo al sexo, nivel de educación y edad de trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Relacionar el compromiso organizacional de acuerdo a Condición laboral, sexo, nivel de educación y edad de trabajadores del Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.		
--	--	--	--

Anexo B

Escala de Gestión de los Procesos de Comunicación

Nº	Condiciones de Trabajo	Respuestas				
1	¿Tengo definidas claramente las funciones de mi puesto?	1	2	3	4	5
2	¿La carga de trabajo que hago es mayor a la de mis compañeros?	1	2	3	4	5
3	¿Cuento con los equipos y herramientas necesarios para ejecutar mi trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Considero que realizo mi trabajo bajo condiciones seguras?	1	2	3	4	5
5	¿Mi trabajo no me estresa?	1	2	3	4	5
6	¿No me molesta quedarme tiempo adicional a mi trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Estoy capacitado lo suficiente para hacer bien mi trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Las funciones de mi puesto, las desempeño de acuerdo a como se declara el manual de la organización?	1	2	3	4	5
9	¿Considero que tengo mi puesto seguro?	1	2	3	4	5
Cooperación						
10	Mis compañeros de trabajo comparten conmigo información	1	2	3	4	5
11	Las relaciones entre el personal de los departamentos es buena que me ayuda a realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
12	¿Considero que en mi área podemos trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
13	¿Considero que con las demás áreas podemos trabajar en equipo?	1	2	3	4	5
14	¿Existen áreas con las que me gusta trabajar mucho?	1	2	3	4	5
Supervisión						
15	¿Mi jefe es respetuoso conmigo?	1	2	3	4	5
16	¿Mi jefe conoce lo suficiente para resolver los problemas técnicos y administrativos que se me dificulte hacer?	1	2	3	4	5
17	¿Mi jefe atiende mis dudas e inquietudes que están relacionadas con mis actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Para conservar mi trabajo no necesito quedarme más tiempo para justificar mis actividades?	1	2	3	4	5
19	¿Cuando es necesario mi jefe solamente me pide que me quede tiempo extraordinario para finiquitar las tareas?	1	2	3	4	5
20	¿Estoy de acuerdo en que mi trabajo sea supervisado por mi jefe?	1	2	3	4	5
21	¿Mi jefe me apoya en la solución de problemas que se	1	2	3	4	5

	presentan en mi trabajo?					
22	¿Me siento satisfecho por el desempeño de mi trabajo?	1	2	3	4	5
Compensaciones						
23	Mi posición es mejor pagado comparado con puestos similares en otras organizaciones	1	2	3	4	5
24	Las prestaciones que tengo son atractivas como incentivo de mi trabajo	1	2	3	4	5
25	Mi sueldo está bien comparado con el de otros puestos similares	1	2	3	4	5
26	Las evaluaciones sobre mi desempeño son justas	1	2	3	4	5
27	Las promociones se dan a quienes las merecen	1	2	3	4	5
28	El salario que recibo cubre mis expectativas económicas	1	2	3	4	5
Satisfacción Personal						
29	Me gusta mi trabajo	1	2	3	4	5
30	Me gusta mi horario	1	2	3	4	5
31	No me iría a otro trabajo aunque me ofrecieran un sueldo similar	1	2	3	4	5
32	Me gustaría permanecer en mi departamento	1	2	3	4	5
33	Me siento satisfecho con mi jefe	1	2	3	4	5
34	Estoy motivado por el reconocimiento que mi jefe y los directivos dan a mi trabajo	1	2	3	4	5

Anexo C

Escala de Compromiso Organizacional

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo. A continuación encontrará una serie de afirmaciones relacionadas a su organización u empresa. Si trabaja en más de una organización o empresa responda pensando en aquella en la que permanece más tiempo. Usted deberá elegir la respuesta que se ajusta más a su criterio y marcarla con una equis (X) de acuerdo a la siguiente clave de respuestas:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
I	=	Indeciso
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Nº	Item	Respuestas				
1	Trabajaría tiempo extra, sin esperar remuneración, si mi organización estuviera en crisis	5	4	3	2	1
2	En mis conversaciones destaco los logros de la organización en la que laboro	5	4	3	2	1
3	Trabajo mejor cuando sé que me controlan	1	2	3	4	5
4	Trato de solucionar los problemas que se presentan en mi organización	5	4	3	2	1
5	Colaboro con la integración del personal nuevo en mi organización	5	4	3	2	1
6	Comparto con los objetivos que tiene mi organización	5	4	3	2	1
7	Espero incentivos para sentirme comprometido con mi organización	1	2	3	4	5
8	Usualmente llego antes de la hora de entrada a mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
9	Me preocupa por el uso racional de los recursos de mi institución	5	4	3	2	1
10	Evito las salidas innecesarias de mi servicio u oficina en mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
11	Si encuentro en mi centro de trabajo una luz prendida o un caño abierto, innecesariamente, lo dejaría tal como esta	1	2	3	4	5
12	Trabajo más horas de lo que dice la norma	5	4	3	2	1
13	Evitaría trabajar para la competencia de la empresa en la que laboro	5	4	3	2	1
14	Aporto ideas para la solución de problemas en mi organización	5	4	3	2	1
15	Doy en mi trabajo más de lo que puedo sin esperar nada a cambio	5	4	3	2	1
16	En mi centro de trabajo, realizo actividades extras que no estoy obligado a hacer	5	4	3	2	1
17	Participo en actividades extra laborales promovidas por mi organización	5	4	3	2	1
18	Si tengo trabajo pendiente me quedo a hacerlo después de la hora de salida	5	4	3	2	1
19	Cambiaría de centro de trabajo si me ofrecieran las mismas condiciones	1	2	3	4	5
20	Colaboro con el cuidado y preservación del patrimonio de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
21	Me siento comprometido con mi institución	5	4	3	2	1

Anexo D

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Luisa Torres Tantavilca, egresada de la Maestría en Administración de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El objetivo de este estudio es relacionar la gestión de los procesos de comunicación y sus diversos indicadores con el compromiso organizacional en trabajadores del Servicio de Nutrición del Hospital Sergio E Bernales

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios breves. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas serán incineradas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna pregunta durante el cuestionario le parece incómoda tiene usted el derecho de hacérselo saber a la investigadora o a los colaboradores.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactarse con Luisa Torres Tantavilca, al teléfono 989239813, o correo electrónico lusalita2007@yahoo.es

Le agradecemos su participación

Firma del participante en señal de su aceptación de participar voluntariamente en el llenado de la encuesta.

Firma

Anexo E

Validación de instrumentos

A continuación se presenta la validez de los ítems de la escala de compromiso organizacional obtenido por el autor a partir del método de constructo en la modalidad correlación ítem-test. Lo resultados observados en la tabla permite apreciar que los valores varían entre 0.39 y 0.73, cualitativamente van de moderado a moderadamente fuerte.

Estimación de la validez de los ítems de la Escala de Compromiso organizacional

Ítem	Pearson	Ítem	Pearson
01.	0.66 **	11.	0.62 **
02.	0.64 **	12.	0.39 **
03.	0.72 **	13.	0.57 **
04.	0.50 **	14.	0.63 **
05.	0.55 **	15.	0.64 **
06.	0.49 **	16.	0.52 **
07.	0.57 **	17.	0.49 **
08.	0.72 **	18.	0.62 **
09.	0.73 **	19.	0.70 **
10.	0.58 **	20.	0.48 **
		21.	0.56 **

** La correlación es significativa al nivel 0,01.

Anexo F

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional obtenida por su autor fue de 0,76. Valor que le permitió considerarla como aceptable para ser utilizada en su investigación.

En cuanto a la Escala de Gestión de los Procesos de Comunicación, creada por Chacón, Cuevas y Bribiescas (2010) no se reportan índices de validez ni de confiabilidad, por ello será parte del estudio determinar las mismas.

