

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de  
los empleados del Centro de Salud de Monsefú, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Yahayra Mirella Casas Mehan**

**ASESOR**

**Fernando Antonio Arriola Jimenez**

<https://orcid.org/0000-0001-8730-2973>

**Chiclayo, 2024**

**Satisfacción de la comunicación interna y el compromiso  
organizacional de los empleados del Centro de Salud de Monsefú,  
2023**

PRESENTADA POR  
**Yahayra Mirella Casas Mechan**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Rafael Camilo Giron Cordova  
PRESIDENTE

Carlos Daniel Garcia Toro  
SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis queridos padres Baldomero Casas y Gladys Mechan, por su confianza y apoyo, a mi hermana cuyo compromiso y responsabilidad han sido un ejemplo constante e inspirador. Gracias por ser mi modelo a seguir y mi apoyo incondicional.

A mi Emilio André que fue mi fortaleza para seguir luchando por mis sueños y a Aldair por apoyarme en cada decisión que tomé.

## **Agradecimientos**

Agradecida con Dios por su constante presencia y por nunca dejarme sola,  
A mi mamá, por su fe inquebrantable en mí y su apoyo incondicional en cada etapa de este camino.

A mi papá, por su respaldo y aliento continuos.

A mi tía Magaly Flores, por sus constantes consejos y apoyo. Asimismo, agradezco profundamente a mi asesor, quien siempre estuvo a mi lado, confiando en mis capacidades y guiándome con su sabiduría y paciencia.

## Satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>revistas.unjbg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## ÍNDICE

<b>Resumen</b> .....	6
<b>Abstract</b> .....	7
<b>Introducción</b> .....	8
<b>Revisión de la Literatura</b> .....	11
<b>Materiales y Métodos</b> .....	15
<b>Resultados y discusión</b> .....	17
<b>Conclusiones</b> .....	28
<b>Recomendaciones</b> .....	29
<b>Anexo 5: Carta de aceptación</b> .....	47

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023, El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental-transversal y un nivel correlacional no experimental. La muestra utilizada fueron 105 trabajadores del Centro de Salud de Monsefú. El tipo de técnica utilizado fue la encuesta. Para la medición de las variables se utilizó el instrumento propuesto por Cabra y Cueva (2019). Los resultados indican que niveles bajos en la satisfacción de comunicación interna y el compromiso organización, demostrando que los colaboradores no sienten que la alta dirección tenga una preocupación por reconocer el esfuerzo realizado, conllevando a que tengan un bajo sentido de pertenencia y una desmotivación para cumplir con los objetivos de la organización. Por lo tanto, se concluye una relación entre las variables de estudio, resaltando la importancia de dar prioridad a la comunicación interna como una estrategia fundamental para fortalecer el compromiso de los empleados.

**Palabras claves:** Comunicación interna, satisfacción, compromiso organizacional

### **Abstract**

The present research aimed to identify the relationship between internal communication satisfaction and organizational commitment of employees at the Monsefú Health Center - 2023. The study was carried out with a quantitative approach, basic type, non-experimental-cross-sectional design and a non-experimental correlational level. The sample used was 105 workers from the Monsefú Health Center. The type of technique used was the survey. To measure the variables, the instrument proposed by Cabra and Cueva (2019) was used. The results indicate low levels of internal communication satisfaction and organizational commitment, demonstrating that employees do not feel that senior management is concerned about recognizing the effort made, leading to a low sense of belonging and a lack of motivation to meet the organization's objectives. Therefore, a relationship between the study variables is concluded, highlighting the importance of prioritizing internal communication as a fundamental strategy to strengthen employee commitment.

**Keywords:** Internal communication, satisfaction, organizational commitment

## Introducción

En los últimos años, se ha logrado conocer que las entidades son sociedades relacionadas que requieren la interacción mutua entre diferentes personas para lograr objetivos. Por lo cual, involucrar a más personas en una organización conduce a mejores conexiones y comunicación. La comunicación es un desafío relacionado con la cultura, el diálogo y las relaciones interpersonales, tratándose de sistemas atractivos y procesos amigables que benefician a todos (Latorre et al., 2022). Sin embargo, de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) en un entorno sanitario, el factor humano es un recurso importante, por ende, la comunicación interna efectiva desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de los lazos entre el personal, la transmisión de información relevante, la alineación de objetivos y el fomento de un ambiente laboral positivo.

A nivel global, se estima que alrededor del 80% de las organizaciones hospitalarias en todo el mundo han debilitado la comunicación interna debido a la aparición de la pandemia de COVID-19 y la separación obligatoria del personal médico y de los pacientes en un esfuerzo por reducir la infección (Lecca et al., 2022). Además, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020), existe una escasez mundial de 18 millones de trabajadores de la salud, lo que afecta directamente la estructura de atención de salud de cada institución, esta situación está relacionada con el compromiso de trabajo de cada profesional, aunque no dispongan de los recursos necesarios, es su responsabilidad brindar una atención adecuada.

En Ecuador, Wills et al. (2019) dio a conocer la satisfacción como un elemento importante en las entidades de este país, dado que las organizaciones que logren tener una satisfacción en la comunicación interna de la empresa, lograrán que los empleados se sientan comprometido con la misma. Por otro lado, Pezo et al. (2020) afirman que el cuidado de la comunicación interna busca que el personal de salud se involucre en los procesos de atención al paciente brindándoles servicios de calidad. En consecuencia, la falta de una comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos, la falta de transparencia en la información y la ausencia de canales de retroalimentación adecuados son factores comunes que afectan el compromiso organizacional generando ineficiencia de la comunicación entre los trabajadores (Inga y Arosquipa, 2019).

Por consiguiente, en el contexto nacional, algunas debilidades en la dirección de la salud están relacionadas con restricciones, así como reducción de presupuesto respecto a la jerarquía de las entidades del sector médico en términos de provisión de información. De hecho, la actitud desfavorable que expresaron los trabajadores en sus protestas refleja la falta de comunicación entre superiores y trabajadores (Soto, 2019). Además, un estudio de Andina Portal (2020) encontró que el 81% de los trabajadores en Perú consideran esencial y básico contar con una correcta comunicación entre jefe-colaborador, buen ambiente y una responsabilidad hacia la organización. Por consiguiente, las investigaciones muestran que el 86% de los peruanos dejaría su entorno de trabajo si este fuera malo y si el compromiso organizacional no es el idóneo para generar valor y brindar servicios de calidad a los pacientes.

Sin embargo, no se cuenta con datos específicos sobre la percepción de los empleados en términos de satisfacción de la comunicación, la efectividad de los canales de comunicación utilizados, la claridad de la información proporcionada y la frecuencia de la comunicación interna. Además, no se conoce en qué medida la satisfacción de la comunicación interna influye en el compromiso de los empleados en los nosocomios.

Por otro lado, existe estudios insuficientes con relación al tema en estudio, que como tal definan y presenten ambas variables. Esto debido a que múltiples investigaciones que se enfocan al sector salud ven el tema de enfermedades y tratamientos como tal, dando conocimientos de campañas enfocadas al paciente final (Cabras y Cuevas, 2019). Por tanto, dejan muy descuidada la labor que brinda el personal médico y la deficiencia de herramientas y estrategias por las que pasa dicho sistema organizacional al momento del enfoque de sus objetivos o sobre todo el reconocimiento de la labor brindada. Adicionalmente, no se visualizó relación de responsabilidad de una entidad o practicas institucionales dentro de la misma y la satisfacción de la comunicación interna. Por ello, determinar dicho vinculo es punto clave u objetivo general para el siguiente estudio.

A nivel local, en el Centro de Salud de Monsefú, se observa insatisfacción y falta de compromiso por parte de los trabajadores en sus tareas diarias, lo cual impacta negativamente en la atención brindada a los pacientes internados. Estos pacientes expresan su descontento con los médicos, sintiendo que no muestran un compromiso adecuado. Como consecuencia, los pacientes presentan quejas y reclamos hacia el personal, debido al desempeño inadecuado de sus funciones. Al conversar directamente con los trabajadores del

centro sobre sus percepciones, mencionaron su insatisfacción con las condiciones laborales, destacando la baja remuneración mensual que reciben y señalando la falta de equipos adecuados para atender a los pacientes, lo que dificulta el desempeño de sus tareas diarias ante la alta demanda de servicios. Finalmente, ante dicha problemática se plantea la siguiente interrogante; ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados de un Centro de Salud de Monsefú, 2023?

Por lo tanto, en el presente estudio se tiene como objetivo general, identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023 y como objetivos específicos: determinar el nivel de satisfacción de comunicación interna, determinar el nivel de compromiso organizacional e identificar la relación entre la satisfacción de comunicación interna y las dimensiones del compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.

Esta investigación presenta una relevancia teórica, porque explora a fondo las teorías relacionadas con las variables estudiadas, ayudando a verificar la influencia de la satisfacción con la comunicación interna en el compromiso organizacional. Además, proporcionará a los estudiantes de administración de diversas universidades herramientas para aplicar teorías a través del conocimiento científico. Asimismo, se tiene un enfoque práctico ya que los resultados obtenidos ofrecerán alternativas para mejorar la comunicación y responsabilidad institucional de los empleados del establecimiento de salud en Monsefú, contribuyendo a fortalecer las competencias relacionadas con ambas variables estudiadas. De igual forma, se aportará recomendaciones que añadirán mejoras para dicho sector de manera general y puntual. Por último, esta investigación posee una relevancia social significativa, ya que tanto los pacientes como los empleados del Centro de Salud de Monsefú se beneficiarán. Al mejorar la satisfacción con la comunicación interna, el personal de salud podrá optimizar sus procesos de atención, lo que resultará en una mejora en los servicios ofrecidos conllevando a un adecuado compromiso organizacional.

## Revisión de la Literatura

Como menciona Gómez y Gallardo (2023) en su artículo mostraron la existencia de una relación positiva entre la satisfacción y la comunicación interna en el compromiso obteniendo un valor  $\rho = 0.68$  y un valor  $p$  menor al 0.05, por lo tanto se evidencia que la integración organizacional se manifiesta como un ente fundamental para lograr el compromiso de los colaboradores, por lo cual se denota que mientras exista una relación de empatía entre los subordinados y superiores, donde se les reconozca por el esfuerzo realizado tendrán un mayor sentido de pertenencia hacia la organización donde laboran. Asimismo, Muda y Rethnakumar (2022) en su investigación realizada hallaron como resultado una relación significativa entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional, teniendo un valor  $p$  menor al 0.05 y un  $\rho = 0.75$ , por tanto, se evidencia que si los colaboradores de la institución son reconocidos por el esfuerzo realizado y se logra tener un ambiente de confianza y comunicación entre las diferentes áreas de la empresa, se logrará tener un mayor compromiso organizacional por parte del personal.

Por otro lado, Wills et al. (2019) obtuvieron como resultado una alta satisfacción de la comunicación interna, denotándose que los jefes de área han logrado tener una relación de empatía y comunicación con los colaboradores de la empresa, dando el tiempo necesario para dar orientación en las dificultades que han surgido del personal, además de reconocer el esfuerzo de los trabajadores mediante incentivos económicos y reconocimiento por el cumplimiento de objetivos. Sin embargo, Špoljarić y Tkalac (2022) denotaron la insatisfacción de la comunicación interna de la marca empleadora, dado que los colaboradores de la organización han manifestado que no son escuchados por sus superiores, lo que ha generado un ambiente de desconfianza, por lo cual no se está logrando cumplir con las funciones laborales, además la organización no reconoce el esfuerzo realizado hacia la institución, considerando que los salarios son insuficientes.

De igual forma, Abu et al. (2023) obtuvo hallazgos donde evidencian un déficit en los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización, lo cual ha generado que no se logren tener un adecuado manejo de los incidentes que se han producido dentro de la entidad, además la empresa no tiene políticas alineadas a las necesidades de los colaboradores, por lo tanto, no se están cumpliendo con los objetivos propuestos. Asimismo, Krywalski (2021), en su investigación halló un alto compromiso organizacional, denotando el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores con su organización, consideran en su mayoría una línea de carrera amplia en la misma, evidenciando que a pesar de que tengan

otras ofertas laborales tendrán una mayor consideración referente a lealtad en la organización donde laboran en la actualidad. Consecutivamente Pedraza (2020), evidenció que los colaboradores tienen un gran afecto hacia la organización, por lo cual su centro de labores se ha convertido en una parte de la vida de los trabajadores, además consideran que la empresa cumple con los beneficios respectivos y da incentivos económicos, por ende, tienen la intención de seguir laborando en la entidad y tener un compromiso organizacional con la misma. Sin embargo, Rentería et al. (2023) denotaron un déficit en el compromiso normativo, por lo tanto, los colaboradores consideran que si existiera ofertas laborales que sean iguales o mejores de las que tiene actualmente, serían participes de las mismas, dado que en la organización donde laboran actualmente no sienten un bienestar laboral.

Finalmente, Žikić y Prođović (2020) obtuvieron una relación positiva y alta con un  $\rho = 0.82$  y un valor de significancia menor al 0.05, por ende se infiere que la comunicación interna se están dando relativamente alta, donde los colaboradores de las diferentes áreas tienen canales de comunicación óptimos y los supervisores tienen una comunicación abierta y seguida con los colaboradores para poder resolver dudas y/o inconvenientes, todo ello tiene injerencia en que pueda existir un compromiso organizacional, donde los trabajadores tengan un bienestar personal y laboral con la finalidad de que puedan cumplir con los objetivos propuestos por la organización. En consecuencia, Saldaña et al. (2023) hallaron un p valor de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0.586, por tanto se tiene una relación significativa entre la comunicación interna y el compromiso organizacional, por lo cual se denota que los colaboradores de la organización tienen una comunicación constante con los superiores, donde puedan dar a conocer sus inconvenientes con la finalidad de que los jefes puedan darle las capacitaciones referentes y empoderarlos, asimismo que el esfuerzo realizado sea reconocido por la alta dirección de la organización, todo ello tiene una relevancia significativa en que exista un mayor compromiso organizacional por los colaboradores de la entidad, donde puedan cumplir los roles que se les asignan, sintiéndose parte fundamental de la empresa.

Por lo tanto, para el presente estudio se tomó el modelo teórico de Cabra y Cuevas (2019), quienes definen las teorías y dimensiones de ambas variables en estudio, donde se tiene la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional.

La Comunicación Interna (CI) se refiere al intercambio de información dentro de una organización, utilizando diversos esquemas y métodos para promover una articulación efectiva. Este proceso, según Rojas (2011), fomenta la colaboración eficiente, generando

lazos que fortalecen la organización. Charry Condor (2018) define la CI como un proceso bidireccional, donde la información circula de ida y vuelta, abarcando todos los niveles de la organización con el fin de alcanzar objetivos. Para Martínez Muñoz et al. (2018), la CI implica espacios de concertación donde la coordinación es fundamental, ya que su ausencia puede conducir al fracaso. Se destaca la importancia de la CI en cualquier tipo de organización, ya que su dirección responde a la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial cambiante. Es crucial que esta dirección involucre una escucha activa, tanto del personal hacia los directivos como viceversa, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planificados.

Según Cabra y Cuevas (2019) la satisfacción con la comunicación hace referencia a la complacencia de los trabajadores respecto a diversos aspectos de la comunicación interna de una empresa. El análisis indicó que esta variable se relaciona con el nivel de satisfacción que experimenta un empleado con la comunicación global de la organización. Esta investigación se circunscribe a la comunicación interna y está dirigida a los empleados. Por lo tanto, la satisfacción de la comunicación interna comprende tres dimensiones, donde se tiene, la comunicación interpersonal, grupal y organizacional. (Wagner et al., 2014)

La comunicación interpersonal, incluye la retroalimentación personal, así como la comunicación entre el supervisor y el subordinado, además la comunicación interpersonal en el ámbito organizacional implica el intercambio de información, ideas, opiniones y sentimientos entre los miembros de una empresa dentro del contexto laboral. Este tipo de comunicación puede ocurrir en encuentros cara a cara o a través de medios electrónicos y telefónicos, donde los individuos interactúan directamente entre sí (Viñarás et al., 2020). Su propósito principal es facilitar la coordinación de actividades, resolver problemas, tomar decisiones, promover la colaboración y fortalecer las relaciones entre los empleados y los diferentes niveles de la jerarquía dentro de la empresa. La comunicación interpersonal en las organizaciones es esencial para el funcionamiento efectivo y la cultura corporativa, ya que tiene un impacto significativo en la productividad, la cohesión del equipo y el ambiente de trabajo (Flores et al., 2016).

La comunicación grupal implica el intercambio de información, ideas y opiniones entre un grupo de individuos que pertenecen a un equipo, departamento o unidad dentro de la organización. Este tipo de comunicación se lleva a cabo en reuniones, sesiones de trabajo en equipo, grupos de proyectos y otros contextos donde varios miembros de la empresa interactúan simultáneamente (Black, 2014). Su principal objetivo es fomentar la

colaboración, facilitar la toma de decisiones, resolver problemas y alcanzar objetivos compartidos. Además, fomenta la cohesión del equipo, la claridad en los roles y responsabilidades, y fortalece la cultura corporativa. Es un elemento esencial para el éxito empresarial, ya que contribuye al desarrollo de estrategias efectivas, la innovación y el bienestar laboral (García, et al., 2008).

La comunicación organizacional, abarca la información corporativa, el clima de comunicación y las dimensiones de calidad de los medios. También se refiere al intercambio de información, mensajes y significados dentro de una empresa, tanto de forma formal como informal, que implica la participación de diversos niveles jerárquicos, departamentos, equipos de trabajo y empleados en general (Rodríguez y Vázquez, 2019). Este intercambio de información puede llevarse a cabo mediante diversos canales como reuniones, correos electrónicos, intranets, cartas e informes. Su objetivo principal es garantizar que todos los miembros de la organización estén debidamente informados, alineados con los objetivos y valores de la empresa, y capaces de colaborar de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos. Una comunicación organizacional eficaz contribuye a fortalecer la cultura corporativa, mejorar el ambiente laboral, incrementar la productividad y proyectar una imagen positiva tanto interna como externamente (Celsi et al., 2007).

Para la variable compromiso organizacional, puede entenderse de diferentes maneras. Por ejemplo, el compromiso de una institución u entidad se puede definir como el deseo expreso de un empleado de mantener su lugar o puesto de trabajo en el establecimiento correspondiente, el deseo de un empleado de trabajar activamente de acuerdo con los deseos de la entidad y la creencia de un empleado en los valores y objetivos de la institución (James, 1996). En otras palabras, De acuerdo con Riggio et al. (2002), El compromiso organizacional también se refiere al deseo del empleado en mantenerse firme como parte del equipo en una organización específica, de esforzarse de acuerdo con los deseos de la organización, así como a la aceptación por parte del empleado de la cultura de la empresa y propósitos que lleven a la misión y visión de determinado lugar.

Por otra parte, la literatura admite que el compromiso organizacional es un término que abarca diversas dimensiones. En este sentido, se suele aceptar que el compromiso organizacional se compone de tres dimensiones: el compromiso emocional, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo (Luthans, 2008).

El compromiso afectivo, se manifiesta como una voluntad (vínculo emocional), además, es un afecto arraigado, identificación e implicación de los trabajadores en la

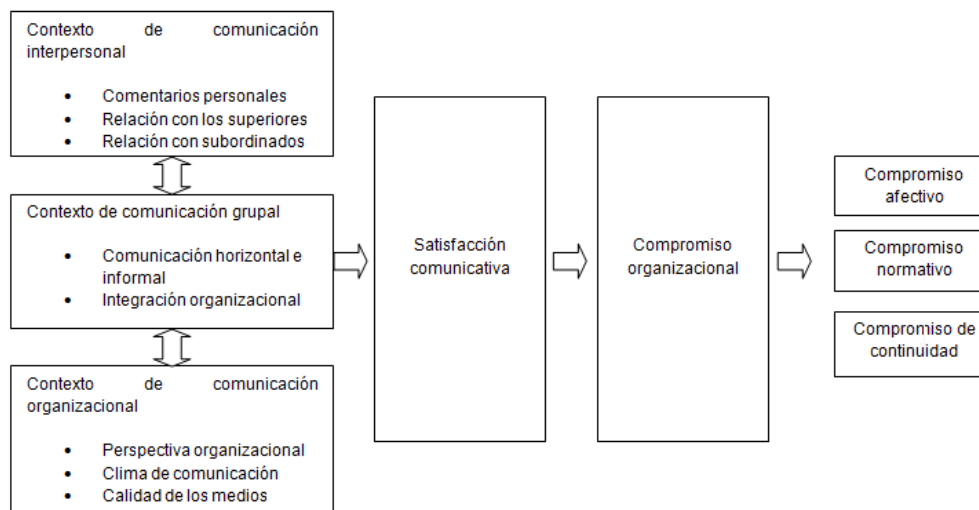
empresa. La sostenibilidad del compromiso hace referencia a la percepción de los empleados sobre las consecuencias negativas que tendrían si abandonasen la organización (Davis y Newstrom, 2006).

El compromiso normativo, es una responsabilidad de mantener el trabajo en una empresa. También es un sentimiento que surge en los trabajadores para permanecer en la organización debido a su sentido ético (Davis y Newstrom, 2006). Por otro lado, es un componente de carácter moral que implica la obligación ética que conlleva la obligación ética de retribuir a la empresa por los beneficios recibidos (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso de permanencia, también conocido como compromiso de continuidad, se manifiesta como una necesidad de seguir trabajando para la organización. Este tipo de compromiso resulta del tiempo y esfuerzo que una persona invierte en permanecer en la empresa a largo plazo, y de los beneficios que perdería si dejara su puesto. Se refiere a costo asociado con abandonar la organización para recibir dichos beneficios (Meyer y Allen, 1991).

### Figura 1

*Esquema de vínculo de ambas variables*



*Nota.* Impacto de la Satisfacción Comunicacional en el Compromiso Organizacional de los Empleados. Fuente: Cabra y Cuevas (2019)

### Materiales y Métodos

La metodología empleada en esta investigación fue de enfoque cuantitativo, donde los resultados fueron cuantificados para respaldar la hipótesis planteada. Asimismo, el tipo del presente estudio ha sido básica, ya que se buscó ampliar el conocimiento científico, con

un diseño no experimental de corte transversal, ya que la información se recopiló en un único momento y lugar. Por último, el estudio se ha llevado a cabo a un nivel correlacional, basado en hipótesis correlacionales. Esto significa que se puede entender cómo se comporta una variable al observar el comportamiento de otras variables (Hernández et al., 2014).

Referente a la población fue de tipo finita, ya que se tuvo acceso al listado de la población de estudio, donde se consideró a los 105 trabajadores del Centro de Salud de Monsefú - 2023, teniendo como criterio de inclusión, al personal de salud que trabaja con cualquier modalidad de contrato y a aquellos que deseen participar en la investigación. Por otro lado, se excluyó a aquellos que estaban de vacaciones o con licencia. Así pues, la muestra de estudio utilizada fue censal ya que se tuvo acceso a todos los elementos de la población (Hernández et al., 2014).

Se empleó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario. Para medir las variables se utilizó el instrumento propuesto por Cabra y Cueva (2019). Para la primera variable "Satisfacción de comunicación interna" estuvo compuesta por 40 ítems distribuidos en 15 ítems para la dimensión comunicación interpersonal, 10 ítems para comunicación grupal y 15 ítems para comunicación organizacional y para la segunda variable "Compromiso organizacional" se tuvo 18 ítems divididos en 3 componentes: 6 ítems para el componente afectivo, 6 ítems para el componente de continuidad y 6 ítems para el componente normativo; para ambos instrumentos se utilizó una escala tipo Likert, la cual presenta cinco categorías forma ordinal desde "Totalmente en Desacuerdo" (TED) hasta "Totalmente de Acuerdo" (TA). Además, se realizó la validez de instrumento por 9 expertos (3 en la línea de investigación y 6 profesores de la Usat), aplicando la V de Aiken, obteniendo como resultado un coeficiente de 0.96 para la variable satisfacción de comunicación interna y 0.98 para la variable compromiso organización, cumpliendo con criterios de validez de contenido.

En consiguiente, se aplicaron los instrumentos a los 105 colaboradores del centro de salud a través del Google forms para poder obtener una base de datos (formato Excel) lo cual, se realizó de manera presencial llevando consigo el código QR para que estos puedan ingresar y responder cada una de las preguntas. Así pues, el director del establecimiento consideró pertinente brindar 1 hora para poder aplicar las encuestas, llegando a avanzar así a que respondan entre 15 a 20 colaboradores en los días intercalados lo cual, se culminó todo este trabajo en dos semanas. Finalmente, se aplicó la prueba piloto con 15 colaboradores de la institución, empleando el método estadístico Alfa de Cronbach obteniendo como

resultados para la variable satisfacción de la comunicación interna de 0.93 y para la variable compromiso organizacional una confiabilidad de 0.92, logrando una consistencia interna buena al tener coeficientes cercanos al “1.00”, dando una confiabilidad de las preguntas del cuestionario.

Para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, y los resultados se presentaron en tablas de nivel para facilitar su comprensión y explicación. Posteriormente, se aplicó la baremación estadística para el análisis descriptivo de dos objetivos específicos. Finalmente, en el diseño metodológico se empleó el análisis de "Rho de Spearman" (adecuado para variables categóricas y con escala ordinal), dado que al tener como finalidad medir la asociación entre las variables en estudio, esta medida estadística permitió conocer la dirección y fuerza de la relación que existe entre la satisfacción comunicacional interna y el compromiso organizacional.

## **Resultados y discusión**

En el presente apartado, se mostrarán los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a partir de los datos recolectados al 100% lo cual, se encuentran distribuidos partiendo desde los objetivos específicos hasta el objetivo general, y posteriormente se culmina dando respuesta a la hipótesis. Además, se presentan los resultados obtenidos en V de Aiken, donde la satisfacción de la comunicación interna dio un valor de 0.96 y el compromiso organizacional arrojó un valor de 0.98 estos resultados comprueban la validez del instrumento, de igual forma al aplicar el alfa de Cronbach se halló un valor de 0.93 para la primera variable y 0.92 para la segunda variable.

### ***Objetivo Específico 1***

Determinar el nivel de la satisfacción de la comunicación interna de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.

**Tabla 1***Nivel de la satisfacción de la comunicación interna*

<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	52	49,5
<b>Medio</b>	27	25,7
<b>Alto</b>	26	24,8
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la tabla 1, se muestra un 49,52% en un nivel bajo, un 25,7% en nivel medio y un 24,8% en alto, por lo cual se denota que los colaboradores del centro de salud sienten que la alta dirección no reconoce el esfuerzo realizado en esta organización, lo cual se manifiesta en que no exista una buena relación con los supervisores, evidenciándose en que los jefes de área no se dan el tiempo para que puedan escuchar las dificultades que pueda tener su personal, lo cual se manifiesta en que no exista una orientación por parte de los supervisores para sus subordinados puedan enfrentarse a problemas y resolverlos, todo ello ha generado en que los colaboradores no sean receptivos referente a la evaluación, sugerencias y críticas que les pueda brindar sus jefes de área, por lo cual no sienten una responsabilidad por establecer una comunicación ascendente precisa con los mismos, además los empleados de este centro de salud, consideran insuficientes los beneficios y salarios que se les está brindando, reflejándose que no exista una motivación y entusiasmo por el cumplimiento de objetivos; este resultado difiere con lo hallado por Wills et al. (2019) en la cual se evidenció que la organización cuenta también con una alta satisfacción de la comunicación interna, donde los jefes de las diferentes área han logrado entablar una comunicación con los colaboradores, enfocados en poder brindarles el tiempo necesario para poder orientarlos y enseñarles sobre alguna dificultad que puedan tener, además la empresa se siente comprometido con su personal, donde por su labor eficiente les brindan incentivos económicos y reconocimientos. Este hallazgo se contrasta con Muñoz et al. (2018) donde hacen énfasis que la comunicación interna requiere instancias de acuerdo donde la coordinación juega un papel esencial, pues su carencia puede resultar en fracaso. Se subraya la relevancia de la CI en todo tipo de empresa, ya que su gestión se debe a la necesidad de ajustarse a un entorno empresarial en evolución. Es fundamental que esta gestión incluya

una escucha activa, tanto del personal hacia los directivos como en sentido inverso, para asegurar el logro de los objetivos establecidos.

**Tabla 2**

*Nivel de dimensiones de la variable satisfacción de la comunicación interna*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Comunicación Interpersonal</b>	Bajo	62	59,0
<b>Comunicación Grupal</b>	Bajo	49	46,6
<b>Comunicación Organizacional</b>	Bajo	52	49,5

En cuanto a la dimensión comunicación interpersonal se obtuvo un nivel bajo, denotando la existencia de comentarios negativos por parte del personal referente a que los métodos de evaluación no están siendo los adecuados, todo ello ha provocado que se tenga una negativa relación con los jefes de áreas, evidenciado en el personal que sienten que no son escuchados, generando que no se logren una orientación efectiva para lograr una comunicación entre el personal, este hallazgo concuerda con Špoljarić y Tkalac (2022) donde los colaboradores de la empresa han expresado que sus jefes no prestan atención a sus opiniones, lo que ha creado un ambiente de desconfianza y está afectando el desempeño laboral, asimismo, admiten que la organización no valora el trabajo que realizan para la empresa, ya que consideran que los salarios son inadecuados. Además, se halló un nivel bajo en la comunicación grupal, por lo tanto, se infiere que no existe una estructura para lograr una conversación entre empleados y superiores, infiriendo que la comunicación horizontal no sea precisa y fluida, asimismo, se ha denotado que no existe una compatibilidad entre los grupos de trabajo, lo cual se manifiesta en que no logre tener una integración organizacional, evidenciando la falta de políticas y la inconformidad por parte de los colaboradores referentes a los beneficios y salarios percibidos, este resultado coincide en lo hallado por Abu et al. (2023), se encontraron resultados que muestran una falta de comunicación efectiva entre las diversas áreas de la organización, lo que ha resultado en una gestión inadecuada de los incidentes internos. De igual forma, la empresa carece de políticas que estén en sintonía

con las necesidades de los empleados, lo que está obstaculizando el logro de los objetivos establecidos. Finalmente, en referencia a la comunicación organizacional, se halló una insatisfacción por parte del personal en referencia a las políticas y objetivos trazados por la alta dirección, generando que estas acciones conlleven a que existan constantes cambios en el centro de salud, ocasionando que no se tengan los logros esperados como entidad, por otro lado los colaboradores sienten que no existen canales de comunicación adecuados para el manejo de conflictos, por lo cual no existe un grado de puntualidad de información entre las áreas ocasionando que no realiza un labor efectiva, además se ha podido denotar que las reuniones que tienen no se encuentran organizadas, por tanto no tienen un efectivo positivo en que se logre una comunicación organizacional entre los miembro del establecimiento de salud. Con todo lo expuesto, se evidencia que los resultados hallados en la presente investigación difieren con lo encontrado por los autores, lo que resulta como un aspecto relevante para que la organización pueda tomar en consideración que los colaboradores necesitan ser escuchados por los jefes de área más cercanos, ya que se presentan dificultades laborales diariamente y existe la necesidad de que el grupo humanos se encuentre unido y con los canales de comunicación abierto para que se pueda tener una mayor fluidez en resolver los problemas, de misma forma, existe a necesidad de que el centro de salud puedan tener claro las políticas y objetivos que se desean cumplir, para que de esa manera todo el personal pueda estar preparado y poder tener una planificación de su trabajo enfocada en la comunicación de las diferentes áreas. De tal modo, Celsi et al. (2007) hace énfasis que una comunicación organizacional eficaz contribuye a fortalecer la cultura corporativa, mejorar el ambiente laboral, incrementar la productividad y proyectar una imagen positiva tanto interna como externamente, de tal modo que es necesario garantizar que todos los miembros de la organización estén debidamente informados, alineados con los objetivos y valores de la empresa, y capaces de colaborar de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos.

### ***Objetivo Específico 2***

Determinar el nivel de compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.

**Tabla 3***Nivel de compromiso organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	85	81,0
<b>Medio</b>	15	14,3
<b>Alto</b>	5	4,8
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

De igual forma, en la tabla 3, se responde al nivel de compromiso organizacional de los empleados del centro de salud, donde se halló un 80,95% en el nivel bajo, 14,29% nivel medio y un 4,76% nivel alto, por lo tanto, se infiere que los problemas suscitados en la organización, han generado que los colaboradores no se sientan felices en su centro de laborales, dado que los problemas en su trabajo se han convertido en propios, por lo cual han perdido el sentido de pertenencia en su organización ya que los jefes no han logrado establecer una relación de confianza y empatía con los subordinados, dificultado así su compromiso con la empresa, asimismo, en la mayoría del personal no sienten dificultad en renunciar a la empresa, a pesar de que no tener otras propuestas laborales en camino, denotándose en que no tienen ningún tipo de remordimiento moral en poder dejar esta institución, dado que consideran que no están atentando contra su ética profesional, además consideran que la organización no les está brindando las condiciones laborales necesarias y premiándolos por su labor, por ende consideran que si existiera otras ofertas laborales en otras instituciones, no sentirían que están cometiendo alguna deslealtad a su organización, este resultado discrepa con lo hallado por Krywalski (2021), donde se evidencia una alto compromiso organizacional por parte de los colaboradores, debido a que tienen un sentido de pertenencia establecido hacia la empresa, porque les ha brindado una línea de, por tanto tienen una lealtad hacia la organización, donde a pesar de que existan otras ofertas laborales, se mantendrán trabajando en la empresa. Por tanto, Riggio et al. (2002), mencionan que el compromiso organizacional implica el anhelo del trabajador por permanecer leal al equipo de una empresa en particular, por esforzarse en consonancia con los objetivos de la organización, y por adoptar la cultura y los valores de la empresa que contribuyan a su misión y visión específicas.

**Tabla 4**

*Nivel de las dimensiones de la variable compromiso organizacional*

<b>Dimensiones</b>	<b>nivel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Compromiso afectivo</b>	Bajo	87	82,9
<b>Compromiso normativo</b>	Bajo	76	72,4
<b>Compromiso de continuidad</b>	Bajo	82	78,1

De acuerdo a la tabla 4, en la dimensión compromiso afectivo, se obtuvo un nivel bajo, evidenciando que los colaboradores no tienen un sentido de pertenencia hacia el centro de salud, dado que sienten insatisfacción en la ejecución de las labores diarios, ocasionando que no sientan un apego emocional hacia la organización, por lo cual no quisieran laborar el resto de su carrera en la misma, por tanto, se desplazarían a otras entidades si se diese la oportunidad, este resultado difiere con lo hallado por Pedraza (2020) donde los empleados sienten un profundo apego hacia la empresa, sintiendo que su lugar de trabajo forma parte integral de sus vidas ya que la organización ofrece beneficios adecuados y proporciona incentivos económicos, lo que fortalece su deseo de continuar trabajando allí y mantener un compromiso firme con la empresa. Además referente a la dimensión compromiso de continuidad se halló un nivel bajo, denotando que no tendrían dificultades para dejar la organización, dado que no tendría injerencia significativa en la vida de los colaboradores, sin embargo existen pocas opciones para poder dejar el centro de salud, por ende, consideran que dentro de las principales razones que siguen laborando en la institución, se debe a que otras organización no podrían igualar los beneficios que tienen en el centro de salud de Monsefú. Finalmente, en la dimensión compromiso normativo, se dio un nivel bajo, por lo tanto, consideran que, si tuvieran una oferta laboral tentativa, la tomarían, sin tener consideración de lealtad hacia el centro de salud, debido a que consideran que no están atentos contra su ética, solo buscan su bienestar personal y laboral, este hallazgo concuerda con lo hallado por Rentería et al. (2023) donde comprobaron un déficit en el compromiso normativo, por lo tanto los empleados piensan que si hubiera oportunidades laborales que fueran equivalentes o superiores a las que tienen actualmente, estarían interesados en ellas, ya que sienten que en su empleo actual no experimentan un ambiente laboral satisfactorio. Por tanto, se puede evidenciar que los resultados hallados en este objetivo tienen una

diferencia con los hallazgos de los autores, lo que resulta importante que la organización tenga la capacidad de establecer un vínculo emocional con los colaboradores, enfocados que puedan ofrecer condiciones laborales adecuadas, con contratos que les permitan tener una estabilidad laboral, con incentivos económicos y reconocimientos por el esfuerzo, esto se fundamental como un aspecto importante para que los colaboradores puedan tener un mayor compromiso organizacional. Por su parte Davis y Newstrom (2006) manifiesta que el compromiso implica un vínculo emocional, así como un apego arraigado, identificación e involucramiento de los empleados con la empresa. La perdurabilidad del compromiso se relaciona con la percepción de los trabajadores sobre las repercusiones negativas que enfrentarían si decidieran dejar la organización

### ***Objetivo Específico 3***

Identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y las dimensiones del compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.

### **Tabla 3**

*Correlación de Spearman entre la satisfacción de la comunicación interna y las dimensiones del compromiso organizacional*

<b>Satisfacción de la comunicación interna</b>	
<b>Compromiso afectivo</b>	,776
<b>Compromiso normativo</b>	,769
<b>Compromiso de continuidad</b>	,804

**p<0,05**

n=105

Referente a la tabla 3, se muestra la relación entre la variable satisfacción de la comunicación interna y el compromiso afectivo, donde arrojó un coeficiente de correlación  $Rho = .776$ , lo cual indica que existe una relación positiva alta, de modo que teniendo estos hallazgos se puede inferir que mientras exista una mayor satisfacción de la comunicación interna enfocada en que exista una relación de empatía entre los subordinados y los supervisores, donde los colaboradores consideren que la alta dirección les da la importancia necesaria, este tendrá un efecto en que el personal tenga un mayor compromiso afectivo en la organización denotándose en que los colaboradores logren tener un marcado sentido de pertenencia con la organización donde laboran; esto se comprueba estadísticamente teniendo un valor con significación dado que la significancia es 0.00, el cual es menor al 0.05, por lo que se concluye que la satisfacción de la comunicación interna tiene una afectación respecto al compromiso afectivo, este resultado concuerda con lo hallado por Žikić y Prodović (2020) obtuvieron una relación positiva y alta con un  $rho = 0.82$  y un valor de significancia menor al 0.05, por ende, los colaboradores de distintos departamentos disponen de canales de comunicación efectivos, mientras que los supervisores mantienen una comunicación abierta y constante con los colaboradores para abordar dudas o problemas. Todo esto influye en la creación de un compromiso organizacional, donde los trabajadores se sienten valorados tanto en lo personal como en lo laboral, lo que les permite alcanzar los objetivos establecidos por la empresa. Además, se halló la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso normativo, por lo cual se halló un coeficiente de correlación  $Rho = .769$ , lo que evidencia un relación positiva y alta, por lo tanto, indica que mientras los colaboradores tengan una mayor satisfacción de la comunicación interna, tendrán un mayor compromiso normativo denotándose en que los colaboradores tengan una valor de permanencia en la organización, manteniéndose leales a la organización a pesar de logren tener ofertas en otros centros laborales, esta relación se comprueba estadísticamente teniendo un valor de significancia de .000, donde es menor al 0.05, por lo que se evidencia que la satisfacción de la comunicación interna tiene significancia con el compromiso normativo. Finalmente, se identificó la correlación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso de continuidad, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación  $Rho = .804$ , por lo cual se evidencia una relación positiva alta, por lo tanto, se infiere que si existe una mayor satisfacción de la comunicación interna referente a que los subordinados sean reconocidos por su esfuerzo, donde exista un empoderamiento por parte de los supervisores para confiar en los empleados enfocado en el trabajo y la comunicación asertiva, todo ello tiene una

relación significativa en que exista un mayor compromiso de continuidad, evidenciándose que los subordinados consideran difícil dejar en la organización en la actualidad, por ende esta relación se comprueba estadísticamente y es significativo debido a que el valor de significancia es .000, el cual es menor a 0.05, por lo que se concluye que mientras exista una mayor satisfacción de la comunicación, se podrá tener un mejor compromiso de continuidad en este centro de salud, este hallazgo concuerda con Saldaña et al. (2023) donde hallaron un valor p de .000 y un coeficiente de correlación de 0.586, evidencia una relación significativa por lo cual, se denota que los colaboradores de la empresa mantienen una comunicación constante con sus superiores, a través de la cual pueden compartir sus preocupaciones, permitiendo así que los líderes les brinden la formación necesaria y los empoderen. Además, se destaca que los esfuerzos de los trabajadores son valorados y reconocidos por la alta dirección de la organización. De tal modo, que se evidencia que los resultado hallados en la presente investigación concuerdan con los autores, lo que manifiesta la necesidad por parte de la organización de poder tener una mejora continua en los canales de comunicación que tienen internamente, donde exista una confianza entre la alta dirección y los subordinados, de esa manera los empleados sentirán que son escuchados y valorados por la organización, asimismo, que la organización puedan cumplir con recompensas e incentivos por la labor eficientemente cumplida, todo ello tendrá un fundamento en que se logre mejorar el compromiso organizacional en el centro de salud de Monsefú.

### ***Objetivo General***

Identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.

### **Tabla 3**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional*

		<b>Compromiso organizacional</b>
<b>Satisfacción de la comunicación interna</b>	Coefficiente de correlación	,804

p<0,05  
n= 105

Respondiendo al objetivo general, se tiene un p-valor de 000, siendo menor al 0,05 con lo cual se acepta la hipótesis de investigación, a partir de ello se tiene evidencia para aceptar que existe relación significativa entre las variables satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional; así mismo, presenta un coeficiente de correlación de ,804 lo que viene a ser una correlación positiva alta; por ello, se puede decir que mientras exista una mayor satisfacción de la comunicación interna enfocada en tener comunicaciones eficientes entre todos los jefes de área y sus colaboradores, se den las condiciones laborales necesarias y la organización incentive a su personal mediante premios y/o reconocimientos, tendrá una afectación significativa en que exista mayor compromiso organizacional en el personal de un centro de salud, este resultado se comprueba con lo hallado por Gómez y Gallardo (2023) donde los hallazgos responden a la existencia de una relación positiva entre la satisfacción y la comunicación interna en el compromiso obteniendo un valor  $\rho = 0.68$  y un valor p menor al 0.05, se evidencia que la comunicación que tienen los jefes y subordinado se presenta como un elemento fundamental para alcanzar el compromiso de los empleados. Esto implica que cuando haya una relación empática entre los empleados y sus superiores, y cuando se reconozca su esfuerzo, se promoverá un mayor sentido de pertenencia hacia la empresa en la que trabajan. Además, este resultado concuerda con Muda y Rethnakumar (2022) donde hallaron una relación significativa entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional, teniendo un valor p menor al 0.05 y un  $\rho = 0.75$ , por tanto, se denota que si los colaboradores de la institución reciben reconocimiento por su dedicación y si se establece un clima de confianza y comunicación efectiva entre los distintos departamentos de la empresa, se conseguirá fomentar un compromiso organizacional más sólido por parte del personal. Por lo tanto, se ha evidenciado que los hallazgos obtenido concuerda con los autores, lo que demuestra que la alta dirección del centro de salud, debe sumar esfuerzo en poder establecer una comunicación eficaz con sus subordinados, donde pueda escuchar las necesidades laborales que están teniendo y de esa manera dedicarle una mayor consideración a su trabajo, brindándoles una línea de carrera dentro del establecimiento, incentivos económicos y reconocimiento por el esfuerzo en su trabajo, ya que todo ello tiene un fundamento en que los colaboradores puedan tener una mayor compromiso organizacional con el establecimiento de salud.

***Comprobación de la Hipótesis:***

Hi: Existe relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023

## **Conclusiones**

Se concluye que el nivel de satisfacción de la comunicación interna de los empleados del Centro de Salud de Monsefú es predominantemente bajo. Los resultados evidencian una falta de reconocimiento por parte de la alta dirección hacia el esfuerzo realizado por los colaboradores, así como una deficiente relación con los supervisores, quienes no demuestran interés en escuchar las dificultades de su personal ni brindar la orientación necesaria para enfrentar problemas. Además, los empleados perciben que los beneficios y salarios son insuficientes, lo que ha generado desmotivación y falta de entusiasmo en el cumplimiento de objetivos.

Asimismo, el nivel de compromiso organizacional de los empleados del Centro de Salud de Monsefú es predominantemente bajo. Los problemas suscitados en la organización han provocado que los colaboradores no se sientan felices en su centro laboral, perdiendo el sentido de pertenencia y careciendo de dificultad para renunciar a la empresa, incluso sin tener otras propuestas laborales. Asimismo, no sienten remordimiento moral en dejar la institución, ya que consideran que no están atentando contra su ética profesional ni cometiendo deslealtad, debido a las condiciones laborales inadecuadas y la falta de reconocimiento por su labor.

Por otro lado, existe una relación positiva alta entre la satisfacción de la comunicación interna y las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad) de los empleados del Centro de Salud de Monsefú. Esto implica que una mayor satisfacción en la comunicación interna, caracterizada por una relación empática entre supervisores y subordinados, condiciones laborales adecuadas, incentivos, premios y reconocimientos, tendrá un efecto significativo en incrementar el compromiso de los colaboradores con la organización.

Finalmente, existe una relación de la satisfacción de comunicación interna y el compromiso organizacional, lo que refuerza la relevancia de este vínculo en el contexto de las organizaciones de salud. Estos hallazgos respaldan la importancia de dar prioridad a la comunicación interna como una estrategia fundamental para fortalecer el compromiso de los empleados y, en consecuencia, mejorar la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

## **Recomendaciones**

Se sugiere al área de Recursos Humanos, fomentar una cultura de comunicación abierta, donde todos los colaboradores de las diferentes áreas de la organización se sientan cómodos expresando sus recomendaciones, ideas, preocupaciones en sesiones mensuales de retroalimentaciones regulares, donde además puedan compartir experiencias y de esa forma tener una mayor confianza en comunicarse

Además, al área de recursos humanos, mejorar las condiciones laborales, donde aquellos trabajadores que cuenten con un contrato mayor a 3 años laborando como locadores en el establecimiento, puedan entrar a un CAS, donde puedan tener los beneficios que por ley les corresponde, de esa forma se podrá fomentar un mayor compromiso con la organización y cumplir los objetivos propuestos.

Asimismo, al área de Recursos Humanos, involucrar a líderes de opinión y mentores dentro de la organización, donde puedan actuar como modelos a seguir en cuanto a comunicación efectiva fomentando una cultura de apertura y colaboración, donde los colaboradores puedan tener mayor confianza con las diferentes áreas mediante los líderes y de esa forma tener mayor comunicación interna.

Finalmente, al área de Relaciones Públicas, celebrar los éxitos y reconocer los esfuerzos públicamente, donde los colaboradores que tengan mayor desempeño o los logros individuales, puedan sentir que la organización les hace un reconocimiento público ante todos los funcionarios y colaboradores de la organización

## Referencias

- Abu, H., Ramoo, V., Chan-Chong, M., Danaee, M., Aljeesh, Y., & Uma, V. (2023). The Mediating Role of Work Satisfaction in the Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment of Healthcare Professionals: A Cross-Sectional Study. *Healthcare (Basel)*, *11*(6), 806. doi:10.3390/healthcare11060806.
- Alsayed, A., Motaghi, M., & Osman, I. (2012). The Use of the Multifactor Leadership Questionnaire and Communication Satisfaction Questionnaire in Palestine: A Research Note. *Revista internacional de publicaciones científicas y de investigación*, *2*(11), 1-9. doi:<https://www.ijsrp.org/research-paper-1112.php?rp=P11366>
- Avellaneda, L. (2018). *Nivel de conocimientos del personal de salud y aplicación de la norma técnica de la tuberculosis, centro de salud monsefú, 2018*. repositorio uss. obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5390/avellaneda%20zamora%2c%20lucero.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Black, L. (2014). Comunicación organizacional y grupal. *Revista escribanía*.
- Cabra, R., & Cueva, M. (2019). El impacto de la satisfacción de la comunicación en el compromiso organizacional de los empleados en el Departamento de Obras Públicas y Carreteras Región X. *Revista Internacional de Ciencia e Investigación (IJSR)*, *9*(7), 831-851. doi:10.21275/SR20708055149
- Cano, C., & Francia, J. (2019). Estado de avance de la salud de los trabajadores en Perú. *Acta Médica Peruana*, *35*(1), 3-5. doi:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172018000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172018000100001)
- CEPAL. (2021). *Lineamientos y propuestas para un plan de autosuficiencia sanitaria para América Latina y el Caribe*. CELAC. doi:[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47252/1/S2100557\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47252/1/S2100557_es.pdf)
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista Comuni@cción*, *9*(1), 25-34.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)

CMP. (2019). *Unos 3,500 médicos aún laboran en MINSA y regiones bajo el régimen CAS*. Obtenido de <https://www.cmp.org.pe/unos-3500-medicos-aun-lab-oran-en-minsa-y-regiones-bajo-el-regimen-cas/>

Davis, K., & Newstrom, J. (2006). *Organizational Behavior: Reading and Exercises*. Michigan. McGraw-Hill.

doi:[https://books.google.com.pe/books/about/Organizational\\_behavior.html?id=Wx0iAAAAMAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Organizational_behavior.html?id=Wx0iAAAAMAAJ&redir_esc=y)

Downs, C., & Adrian, A. (2004). *Assessing Organizational Communication: Strategic Communication Audits*. Guilford Press.

doi:[https://books.google.com.pe/books/about/Assessing\\_Organizational\\_Communication.html?id=Swd07n8nCTgC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Assessing_Organizational_Communication.html?id=Swd07n8nCTgC&redir_esc=y)

Flores, E., Garcia, Mario., C, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.

García, R-; Takezawa, M., Gigerenzer, G. (2008). Comunicación grupal y estrategias de toma de decisiones. *Revista Psicothema*.

Gómez, A., & Gallardo, E. (2023). Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral: Análisis correlacional. *Comunicación Y Sociedad*. Obtenido de <https://comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/index.php/comsoc/article/view/e8407>

Hardiyanti, R., Absah, Y., & Ginting, P. (2022). The Effect of Organizational Commitment and Communication on Employee Performance Through Job Satisfaction at The Medan District Court Class. *International Journal of Research and Review*. Obtenido de [https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.9\\_Issue.8\\_Aug2022/IJRR45.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.9_Issue.8_Aug2022/IJRR45.pdf)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (2018). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill Interamericana.*, 4, 310 - 386. doi:<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Inga, F., & Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 312-318. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- James, G., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Koopaske, R. (1996). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. MCGRAW HILL. doi:[https://books.google.com.pe/books/about/Las\\_organizaciones.html?id=AEMCSQAACA AJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Las_organizaciones.html?id=AEMCSQAACA AJ&redir_esc=y)
- Krywalski, J. (2021). La influencia de la satisfacción de la comunicación interna en la identificación organizacional de los empleados: efecto del apoyo organizacional percibido. *Revista de economía y gestión*. doi:<https://doi.org/10.22367/jem.2020.42.04>
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L., & Vasco, G. (2019). Evaluation of internal communication in organizations of the productive sector. *CienciAmerica*, 8(2), 1-29. doi:<https://doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- Lecca, J., Lora, M., Rodriguez, J., & Pérez, P. (2020). Comunicación laboral y estrés en tiempos de covid-19. *Revista Científica EPISTEMIA*, 4(3). doi:<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1421>
- Lee, Y. (2023). ICT use, internal communication satisfaction, and engagement of working-from-home employees: The moderating role of affiliative tendency. *Computers in Human Behavior*, 138. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107472>
- Li, J.-Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, 47(1). doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.101984>
- Lu, C., Suhartanto, D., Indra, A., & Chen, B. (2020). Customer Satisfaction toward Online Purchasing Services: Evidence from Small and Medium Restaurants. *International journal of applied business research*, 6(1), 163-190.

- Luthans, F. (2008). *Corporate Culture: Challenge to Excellence*. Indonesian Edition.
- Martínez Muñoz, E., Hernández Gracia, T. J., Torres-Flórez, D., García Velázquez, M. del R. y Montaña Arango, O. (2018). La realidad comunicacional, liderazgo y clima laboral de la pequeña empresa industrial textil en el Estado de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 5(1), 76-90. <https://doi.org/10.22579/23463910.15>
- Meyer, & Allen. (2021). *Escala De Compromiso Organizacional Meyer Y Allen*. Retrieved from <https://idoc.pub/documents/escala-de-compromiso-organizacional-meyer-y-allen-1-qn853yjzvpnl>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of applied psychology*, 69(3), 372-378. doi:10.1037//0021-9010.69.3.372
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 9(1), 61-89. doi:[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- MINSA. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional v.02*. Retrieved from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- MINSA. (2019). *Resolución Ministerial N° 038-2020-MINSA*. (P. Gob, Ed.) Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/425878-038-2020-minsa>
- Mubarok, E., Wiwin, Syahrullah, & Salam, R. (2021). The Effect of Organizational Commitment and Internal Communication on Job Satisfaction and Performance of Informal Education Institution Employee. *European Journal of Business and Management*, 13(3), 1-8. doi:<https://pdfs.semanticscholar.org/6f32/2f701a5abbe5181bdfd1849e87aba54972fa.pdf>

- Muda, S., & Rethnakumar, V. (2022). Communication satisfaction and employee commitment among the hypermarket staff. *International Journal of Law, Government and Communication*, 270-279. Obtenido de <http://www.ijlgc.com/PDF/IJLGC-2022-30-12-22.pdf>
- OPS. (2020). *La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Pedraza, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Pezo-avila, A., Vargas-Sardon, J., & Gallardo-Echenique, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca, Journal of communication*, 20, 125-142. doi:<https://doi.org/10.14201/fjc202020125142>
- Rentería-Vega, E. M., Vargas Salgado, M. M., & Márquez-Miramontes, B. L. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 13(1). <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v13i20.1099>
- Rodríguez-Fernández, M., Herrera, J., & De las Heras-Rosas, C. (2021). Model of Organizational Commitment Applied to Health Management Systems. *Int J Environ Res Public Health*, 18(9), 4496. doi:10.3390/ijerph18094496
- Rodriguez, L. & Vazquez, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *Revista Latina de Comunicación Social*. Doi: [10.3145/EPI.2019.SEP.01](https://doi.org/10.3145/EPI.2019.SEP.01)
- Rojas, P. (2011). La comunicación interna, una herramienta para generar pertenencia y aumentar la productividad en las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 2(2), 101-128. <https://doi.org/10.22458/rna.v2i2.375>
- Saldaña Díaz, E. I., Horna Rodríguez, R. F., & Troya Palomino, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo

- masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226–238.  
<https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 304-311.  
doi:<https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Špoljarić, A., & Tkalac, A. (2022). La satisfacción en la comunicación interna y el compromiso de los empleados como determinantes de la marca empleadora. *Revista de Gestión de la Comunicación*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCOM-01-2021-0011/full/html>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4ta ed.). México: Limusa S.A.
- Tkalac, A., Sinčić, D., & Pološki, N. (2021). Medición de la satisfacción en la comunicación interna: validación del cuestionario de satisfacción en la comunicación interna. *Comunicaciones corporativas: una revista internacional*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CCIJ-01-2021-0006/full/html>
- Viñarás, A., Rincón, S., Gonzales, J. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas. *Revista Interdisciplinaria de Ciencias de la Comunicación y Humanidades*.
- Wagner, J., Bezuidenhout, M., & Roos, J. (2014). Communication satisfaction of professional nurses working in public hospitals. *Journal of nursing management*. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.12243>
- Wills-Espinosa, N., Cevallos, M., Sadi, G., & Ancín, I. (2019). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional. *Austral Comunicación*, 6(1), 133-160. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6067433>
- Žikić, S., & Prođović, B. (2020). Analysis of communication satisfaction and organizational employment of employees. *Serbian Political Thought*. Obtenido de <https://www.ips.ac.rs/en/publications/analysis-of-communication-satisfaction-and-organizational-employment-of-employees/>

*Anexo1: Operacionalización de Variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Satisfacción con la Comunicación</b>	Según Cabra y Cuevas-Rana (2019) se refiere a la satisfacción de los empleados con varios aspectos de la comunicación dentro de una organización. El estudio explicó que CS se refiere al grado de satisfacción que tiene un empleado con la comunicación total de la organización. Esta investigación se circunscribe a la	Comunicación interpersonal	Retroalimentación Personal	Cómo mi trabajo se compara con otros
				¿Cómo estoy siendo evaluado?
				Cómo se reconocen mis esfuerzos
				Cómo se están manejando los problemas en mi trabajo
				La medida en que mis superiores conocen y entienden los problemas que enfrentan los subordinados
				La medida en que mi supervisor me escucha y me presta atención
				La medida en que mi supervisor ofrece orientación para resolver problemas relacionados con el trabajo
				Grado en que mi supervisor confía en mí
				Hasta qué punto mi supervisor está abierto a las ideas.
				La medida en que la cantidad de supervisión que se me ha dado es correcta
			Relación con Superiores	La medida en que mis subordinados responden a la comunicación directiva descendente
				La medida en que mis subordinados anticipan mis necesidades de información.
				Hasta qué punto no tengo una sobrecarga de comunicación
				La medida en que mis subordinados son receptivos a la evaluación, sugerencias y críticas.
	La medida en que mis subordinados se sienten responsables de iniciar una comunicación ascendente precisa			
Relación con Subordinados	La medida en que las conversaciones entre empleados y superiores que no siguen ninguna estructura prescrita o sistema basado en reglas			

comunicación interna y está dirigida a los empleados.			La medida en que la comunicación horizontal con otros miembros de la organización es precisa y fluida.
			La medida en que las prácticas de comunicación se adaptan a las emergencias
			Hasta qué punto los miembros de mi grupo de trabajo son compatibles
			La medida en que la comunicación informal es activa y precisa
	Comunicación grupal	Comunicación Horizontal e Informal	Mi progreso en mi trabajo
			noticias personales
			Políticas y metas departamentales
			requisitos de mi trabajo
			Beneficios y salario
		Integración Organizacional	Políticas y objetivos de la organización
	Acciones gubernamentales que afectan a mi organización		
	Cambios en mi organización		
		La posición financiera de nuestra organización.	
		Logros y/o fracasos de la organización	
Comunicación organizacional.	Perspectiva Organizacional	La medida en que la comunicación de la organización motiva y estimula el entusiasmo por alcanzar sus objetivos.	
		El grado de capacidad de los miembros de la organización para comunicarse	
		La medida en que la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o me sienta parte vital de ella	
		Grado de puntualidad de la información recibida necesaria para hacer mi trabajo	
		La medida en que los conflictos se manejan adecuadamente a través de canales de comunicación adecuados.	

			Clima de Comunicación	<p>Grado de utilidad y relevancia de las comunicaciones proporcionadas</p> <p>Hasta qué punto nuestras reuniones están bien organizadas</p> <p>La medida en que las directivas y los informes escritos son claros y concisos</p> <p>La medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.</p> <p>La medida en que la cantidad de comunicación en la organización es correcta</p>
<b>compromiso organizacional</b>	De acuerdo con Riggio et al. (2002), El compromiso organizacional también se refiere al deseo del empleado de permanecer como miembro de una organización específica, de esforzarse de acuerdo con los deseos de la organización, así como a la	compromiso afectivo	Deseo	<p>Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.</p> <p>Disfruto hablar sobre mi organización con personas ajenas a ella</p> <p>Realmente siento que los problemas de esta organización son míos</p> <p>Creo que podría volverme tan apegado a otra organización como lo estoy a esta</p> <p>No me siento como 'parte de la familia' en mi organización</p> <p>No me siento apegado emocionalmente a esta organización.</p> <p>Esta organización tiene un gran significado personal para mí.</p> <p>No siento un sentido de pertenencia a mi organización</p>
		compromiso de continuidad,	Necesidad	<p>No tengo miedo de lo que pueda pasar si dejo mi trabajo sin tener otro en fila</p> <p>Sería muy difícil para mí dejar mi organización en este momento, incluso si quisiera</p> <p>Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quiero dejar mi organización ahora</p> <p>No sería demasiado costoso para mí dejar mi organización ahora</p> <p>En este momento, permanecer en mi organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.</p>

<p>aceptación por parte del empleado de los valores y objetivos de la organización.</p>	<p>Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización</p> <p>Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta organización sería la escasez de recursos disponibles. Alternativas</p> <p>Una de las principales razones por las que continúo trabajando para esta organización es que dejarlo requeriría una cantidad considerable de sacrificio personal --- otra organización puede no igualar los beneficios generales que tengo aquí</p>
<p>compromiso de normatividad      Obligación</p>	<p>Creo que la gente en estos días se mueve de una empresa a otra con demasiada frecuencia</p> <p>No creo que una persona deba ser siempre leal a su organización</p> <p>Saltar de una organización a otra no me parece nada poco ético</p> <p>Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y por lo tanto, siento una sensación de obligación moral de permanecer Q20</p> <p>Si tuviera otra oferta para un mejor trabajo en otro lugar, no sentiría que es correcto dejar mi organización</p> <p>Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una organización</p> <p>Las cosas eran mejores en los días en que las personas permanecían en una organización durante la mayor parte de sus carreras</p> <p>Ya no creo que querer ser 'hombre de compañía' o 'mujer de compañía' sea sensato</p>

Cabra y

Cuevas-Rana (2019)

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título de Investigación	Problema de Investigación	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicadores
<b>Satisfacción de la comunicación interna y compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú - 2023</b>	¿Cuál es la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú - 2023?	Identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú - 2023.	H1: Existe relación entre la Satisfacción de la comunicación interna y el compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú - 2023.	Satisfacción con la Comunicación	Comunicación Interpersonal	Retroalimentación Personal
		<b>Objetivos Específicos</b>				
						Relación con subordinados
						Comunicación Grupal
		Determinar el nivel de satisfacción de comunicación interna de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.			Comunicación Organizacional	Integración Organizacional
		Determinar el nivel de compromiso organizacional de los		Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Deseo
					Comunicación Organizacional	Perspectiva Organizacional
						Clima de Comunicación

	empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023		Compromiso de continuidad	Necesidad
	Identificar la relación entre la satisfacción de la comunicación interna y las dimensiones del compromiso organizacional de los empleados del centro de Salud de Monsefú – 2023.		Compromiso de normatividad	Obligación
	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>	<b>METODOLOGIA</b>		
		<b>Procedimiento</b>	<b>Procesamiento</b>	
<b>Población</b>	<b>Técnica:</b> Encuesta	- Se le explico el objetivo de la investigación y se les pidió el consentimiento para responder el cuestionario virtual	La información recolectada por encuestas se vació en el SPSS V. 26 tal cual se muestran en los cuestionarios, luego de analizado y constatado con las teorías planteadas para proceder a la discusión.	
105 trabajadores del centro de salud	<b>Instrumento:</b> Cuestionario	- Se establecerá fecha límite para responder el cuestionario virtual.		
<b>Tipo:</b>	No probabilístico			
<b>Muestra:</b>	105 trabajadores			

### Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos

#### Cuestionario de investigación Comunicación Satisfacción

##### Detalle del encuestado

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Las siguientes son descripciones que corresponden a sus respuestas.**

Muy satisfecho (A) Satisfecho (B) Algo satisfecho (C) Indiferente (D)

Algo insatisfecho (E) Insatisfecho (F) Muy insatisfecho (G)

	<b>Declaración</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>
<b>Contexto de comunicación interpersonal</b>								
<b>Comentarios del personal</b>								
<b>1</b>	Cómo mi trabajo se compara con otros							
<b>2</b>	¿Cómo estoy siendo evaluado?							
<b>3</b>	Cómo se reconocen mis esfuerzos							
<b>4</b>	Cómo se están manejando los problemas en mi trabajo							
<b>5</b>	La medida en que mis superiores conocen y entienden los problemas que enfrentan los subordinados							
<b>Relación con los superiores</b>								
<b>6</b>	La medida en que mi supervisor me escucha y me presta atención							
<b>7</b>	La medida en que mi supervisor ofrece orientación para resolver problemas relacionados con el trabajo							
<b>8</b>	Grado en que mi supervisor confía en mí							
<b>9</b>	Hasta qué punto mi supervisor está abierto a las ideas.							
<b>10</b>	La medida en que la cantidad de supervisión que se me ha dado es correcta							
<b>Relación con Subordinados</b>								
<b>11</b>	La medida en que mis subordinados responden a la comunicación directiva descendente.							
<b>12</b>	La medida en que mis subordinados anticipan mis necesidades de información.							
<b>13</b>	Hasta qué punto no tengo una sobrecarga de comunicación							
<b>14</b>	La medida en que mis subordinados son receptivos a la evaluación, sugerencias y críticas.							
<b>15</b>	La medida en que mis subordinados se sienten responsables de iniciar una comunicación ascendente precisa							
<b>Contexto de comunicación grupal</b>								

<b>Comunicación Horizontal e Informal</b>							
16	La medida en que las conversaciones entre empleados y superiores que no siguen ningún estructura o sistema basado en reglas						
17	La medida en que la comunicación horizontal con otros miembros de la organización es precisa y libre. fluido						
18	La medida en que las prácticas de comunicación se adaptan a las emergencias						
19	Hasta qué punto los miembros de mi grupo de trabajo son compatibles						
20	La medida en que la comunicación informal es activa y precisa						
<b>Integración Organizacional</b>							
21	Mi progreso en mi trabajo.						
22	noticias personales						
23	Políticas y metas departamentales						
24	requisitos de mi trabajo						
25	Beneficios y salario						
<b>Contexto de comunicación organizacional</b>							
<b>Perspectiva Organizacional</b>							
26	Políticas y objetivos de la organización						
27	Acciones gubernamentales que afectan a mi organización						
28	Cambios en mi organización						
29	La posición financiera de nuestra organización.						
30	Logros y/o fracasos de la organización						
<b>Comunicación climática</b>							
31	La medida en que la comunicación de la organización motiva y estimula el entusiasmo por cumpliendo sus objetivos						
32	El grado de capacidad de los miembros de la organización para comunicarse.						
33	La medida en que la comunicación de la organización hace que me identifique con ella o me sienta parte vital de ella						
34	Grado de puntualidad de la información recibida necesaria para hacer mi trabajo.						
35	La medida en que los conflictos se manejan adecuadamente a través de canales de comunicación adecuados.						

<b>Calidad de medios</b>							
<b>36</b>	Grado de utilidad y relevancia de las comunicaciones proporcionadas						
<b>37</b>	Hasta qué punto nuestras reuniones están bien organizadas						
<b>38</b>	La medida en que las directivas y los informes escritos son claros y concisos						
<b>39</b>	La medida en que las actitudes hacia la comunicación en la organización son básicamente saludables.						
<b>40</b>	La medida en que la cantidad de comunicación en la organización es correcta						

¡GRACIAS POR TU TIEMPO!      Adaptado del Cuestionario de Satisfacción con la  
Comunicación Desarrollado por Downs y Hazen (1977) .

## Cuestionario de investigación Compromiso organizacional

Las siguientes son descripciones que corresponden a sus respuestas.

Totalmente de acuerdo (A) Ligeramente de acuerdo (B) De acuerdo (C)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (D) En desacuerdo (E) Ligeramente en desacuerdo (F)

Muy en desacuerdo (G)

<b>Compromiso afectivo</b>							
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.						
2	Disfruto hablar sobre mi organización con personas ajenas a ella.						
3	Realmente siento que los problemas de esta organización son míos						
4	Creo que podría volverme tan apegado a otra organización como lo estoy a esta.						
5	No me siento como parte de la familia' en mi organización						
6	No me siento apegado emocionalmente a esta organización.						
7	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.						
8	No siento un sentido de pertenencia a mi organización.						
<b>Compromiso de Continuidad</b>							
1	No tengo miedo de lo que pueda pasar si dejo mi trabajo sin tener otro en fila						
2	Sería muy difícil para mí dejar mi organización en este momento, incluso si quisiera						
3	Demasiado en mi vida se vería afectado si decidiera que quiero dejar mi organización ahora						
4	No sería demasiado costoso para mí dejar mi organización ahora						
5	En este momento, permanecer en mi organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.						
6	Siento que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización						
7	Una de las pocas consecuencias graves de dejar esta organización sería la escasez de alternativas disponibles.						
8	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que para irme se necesitaría una cantidad considerable de personal. sacrificio --- otra organización puede no igualar los beneficios generales que tengo aquí						
<b>Compromiso Normativo</b>							
1	Creo que la gente en estos días se mueve de una empresa a otra con demasiada frecuencia.						
2	No creo que una persona deba ser siempre leal a su organización						
3	Saltar de una organización a otra no me parece nada poco ético.						
4	Una de las principales razones por las que sigo trabajando para esta organización es que creo que la lealtad es importante y						

	por lo tanto, siente una sensación de obligación moral de permanecer								
5	Si tuviera otra oferta para un mejor trabajo en otro lugar, no sentiría que es correcto dejar mi organización								
6	Me enseñaron a creer en el valor de permanecer leal a una organización.								
7	Las cosas eran mejores en los días en que las personas permanecían en una organización durante la mayor parte de sus carreras.								
8	Ya no creo que querer ser 'hombre de compañía' o 'mujer de compañía' sea sensato.								

¡Gracias por tu tiempo!

Adaptado del Cuestionario de Escala de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer  
(1991, 1997) .

## Anexo 5: Carta de aceptación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MONSEFÚ  
 Chiclayo, 16 de mayo del 2023  
 16 MAY 2023

Dr.:

**OSCAR RELUZ SALAZAR**  
 Gerente General del Centro de Salud de Monsefú

HORA: \_\_\_\_\_  
 Asunto:

Solicito autorización para realizar entrevistas o encuestas  
 a los colaboradores de su entidad.

Estimado señor:

Yo **Yahayra Mirella Casas Mechán**, identificada con el D.N.I. 77531333, estudiante de la carrera de **Administración de Empresas**, de la **Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**, con código 19TD84012. Me dirijo a usted para saludarlo, y su vez solicitarle el permiso para realizar entrevistas a todos los colaboradores del centro de salud, con la finalidad, de obtener información para la realización de mi tesis (Primera parte).

Cabe resaltar que la información obtenida de los colaboradores será netamente académica, lo mismo que no pondré en riesgo o peligro la estabilidad jurídica de su entidad.

Esperando su pronta atención.

Me despido.

  
**Yahayra Mirella Casas Mechán**  
 D.N.I. 77531333