

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación



Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo

Tesis para obtener el Título Profesional de licenciadao en Ciencias de la Comunicación

Por:

Fernando Eliseo Manrique Becerra

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Lima, junio de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTECIDAD DE TESIS

Yo David Troya Palomino, docente de la Facultad Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD – BAJO MAYO”** de Fernando Eliseo Manrique Becerra, tiene un índice de similitud de 14% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del o los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 31 días del mes de mayo del año 2023.



Mtro. David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 31 día(s) del mes de mayo del año 2023 siendo las 09:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del presidente del jurado: Mtro. José Calsín Molleapaza; el secretario: Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano y el asesor: Mtro. David Troya Palomino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: “Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo” del Bach. Fernando Eliseo Manrique Becerra, conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el candidato. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato-(a): Bach. **Fernando Eliseo Manrique Becerra**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
17	17	B+	Con nominación de Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato-(a):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Candidato-(a):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el presidente del jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

“SUSTENTACIÓN REALIZADA BAJO LA MODALIDAD VIRTUAL SINCRÓNICA”


Mtro. José Calsín Molleapaza
Presidente (a)


Lic. Romeen Fortunato Aguirre Zambrano
Secretario (a)


Mtro. David Troya Palomino
Asesor (a)


Fernando Eliseo Manrique Becerra
Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

**Comunicación organizacional interna y compromiso organizacional en la
Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo**

Internal organizational communication and organizational commitment in the Health Services
Management Office - Bajo Mayo, **Fernando Eliseo Manrique Becerra**

David Troya Palomino, Universidad Peruana Unión, Perú

FERNANDO ELISEO MANRIQUE BECERRA

BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN POR LA UNIVERSIDAD
PERUANA UNIÓN. FERNANDOMANRIQUE@UPEU.EDU.PE. ORCID: [HTTPS://
ORCID.ORG/0000-0002-8016-6128](https://orcid.org/0000-0002-8016-6128)

DAVID TROYA PALOMINO

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN POR LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO
RUIZ GALLO. MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON MENCIÓN EN
GESTIÓN EMPRESARIAL POR LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN. DOCENTE A
TIEMPO COMPLETO EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JR. LOS MARTIRES 340, TARAPOTO (PERÚ).
DAVIDTROYA@UPEU.EDU.PE. ORCID: [HTTPS://
ORCID.ORG/0000-0003-3630-8122](https://orcid.org/0000-0003-3630-8122)

RESUMEN

Este estudio plantea como objetivo general: determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el compromiso laboral de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS – BM); la metodología de la investigación es de tipo básico, el nivel considerado es cuantitativo; el enfoque es descriptivo correlacional, cuyo diseño utilizado es no experimental; así mismo la población que se ha tenido en cuenta para este estudio fueron los trabajadores de la OGESS – BM y participaron 235 personas tomadas de un muestreo no probabilístico. Luego de procesados los datos se determinó un p-valor =0.000 indicando que existe relación y un Rho Spearman = 0,612 lo que indica que la relación es positiva considerable, se precisa que si se realizan acciones por mejorar la comunicación organizacional interna estas impactarán de manera directa y proporcional en el compromiso organizacional, de los trabajadores de la institución estudiada.

Palabras clave: Comunicación, comunicación organizacional, compromiso, compromiso organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between internal organizational communication and work commitment of the Health Services Management Office - Bajo Mayo (OGESS - BM); Regarding the methodology used, it is necessary to mention that it was considered a type of basic research, the level that was considered was quantitative; the approach was descriptive - correlation and the design used was non-experimental; Likewise, the population that has been taken into account for this study were the workers of the OGESS - BM and 234 people participated, taken from a non-probabilistic sample; After processing the data, a p-value = 0.000 was determined, indicating that there is a relationship and a Rho Spearman = 0.612, which indicates that the relationship is considerable positive. It is specified that if actions are carried out to improve internal organizational communication, these will have a significant impact. direct and proportional in the organizational commitment of the workers of the institution studied.

Keywords: Communication, organizational communication, commitment, organizational commitment.