



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

INSTITUTO DE POSTGRADO

TEMA:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU
INFLUENCIA EN EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO EN CLÍNICAS
PRIVADAS DE SANTA ELENA.

Trabajo de Titulación en modalidad de
ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

Previo a la obtención del grado académico en
MAGÍSTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

AUTOR

Lcda. Shirley Melissa Villón Láinez

TUTOR

Ph.D. María Auxiliadora Guerrero Bejarano

Santa Elena, Ecuador

Año 2024



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

CERTIFICACIÓN

Certifico que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos, razón por el cual apruebo en todas sus partes el presente trabajo de titulación que fue realizado en su totalidad por Lcda. Shirley Melissa Villón Láinez, como requerimiento para la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
MARÍA AUXILIADORA
GUERRERO BEJARANO

**María Guerrero Bejarano PhD.
Docente Tutor**

10 días del mes de febrero del año 2025



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**Mgtr. María Daniela García García
COORDINADORA DEL
PROGRAMA**

**María Guerrero Bejarano PhD.
TUTORA**

**Jacqueline Bacilio Bejeguen, PhD.
DOCENTE
ESPECIALISTA 1**

**Estela Sabando Mendoza, PhD.
DOCENTE
ESPECIALISTA 2**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIO GENERAL
UPSE**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Lic. Shirley Melissa Villón Láinez

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de artículo profesional de alto nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Santa Elena, a los 10 días del mes de febrero del año 2025

Atentamente

Lcda. Shirley Melissa Villón Láinez



UPSE
**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO

DECLARACIÓN DERECHOS DE AUTOR

Yo, Villón Láinez Shirley Melissa

DECLARO QUE

El Trabajo de Titulación modalidad Artículo Profesional de Alto Nivel con el tema: **“Comunicación organizacional interna y su influencia en el apoyo social percibido en clínicas privadas de Santa Elena”**. Previo a la obtención del título en **Magíster en Gestión de Talento Humano**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporaran en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Santa Elena, a los 10 días del mes de febrero del año 2025

EL AUTOR,

LIC. VILLON LAINEZ SHIRLEY MELISSA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA EN
EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO EN CLÍNICAS PRIVADAS DE SANTA
ELENA.**

Autor: Lcda. Shirley Melissa Villón Láinez

Tutor: Ph.D. María Auxiliadora Guerrero Bejarano

RESUMEN

El presente estudio examina la incidencia de la comunicación organizacional interna en el apoyo organizacional percibido (AOP) en clínicas privadas de la provincia de Santa Elena. Su objetivo fue evaluar cómo una comunicación interna efectiva impacta en el apoyo social percibido por los trabajadores en el ámbito de la salud, particularmente tras la pandemia de COVID-19, periodo en el que se evidenciaron cambios en los ambientes organizacionales. A través de un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y explicativo, el estudio empleó cuestionarios estructurados en escala de Likert y validados previamente para medir la percepción de los empleados sobre la claridad, accesibilidad y confiabilidad de la comunicación interna. Los resultados revelan que una comunicación organizacional estructurada y accesible incrementa significativamente la percepción de apoyo entre los colaboradores, fortaleciendo así un ambiente laboral más cohesivo y productivo. Este trabajo contribuye al diseño de estrategias

orientadas a optimizar las relaciones laborales y mejorar el clima organizacional en instituciones de salud, identificando áreas críticas en las que la comunicación interna y el apoyo organizacional. Se concluyó que una comunicación interna eficaz no solo facilita la transmisión de objetivos y valores corporativos, sino que influye directamente en la satisfacción y lealtad de los empleados hacia la organización; lo que resulta fundamental para alcanzar niveles óptimos de desempeño y estabilidad en el personal, aspectos esenciales en la gestión de recursos humanos en el sector salud.

Palabras claves: comunicación organizacional interna; apoyo organizacional; bienestar laboral; desempeño laboral; salud organizacional.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TEMA

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INFLUENCIA EN
EL APOYO SOCIAL PERCIBIDO EN CLÍNICAS PRIVADAS DE SANTA
ELENA.**

Autor: Lcda. Shirley Melissa Villón Láinez

Tutor: Ph.D. María Auxiliadora Guerrero Bejarano

ABSTRACT

This research examines the incidence of internal organizational communication on perceived organizational support (AOP) in private clinics in the province of Santa Elena. Its objective was to evaluate how effective internal communication impacts the social support perceived by workers in the health field, particularly after the COVID-19 pandemic, a period in which changes in organizational environments were evident. Through a quantitative approach with descriptive and explanatory scope, the study used questionnaires structured on a Likert scale and previously validated to measure employees' perception of the clarity, accessibility and reliability of internal communication. The results reveal that structured and accessible organizational communication significantly increases the perception of support among

collaborators, thus strengthening a more cohesive and productive work environment. This work contributes to the design of strategies aimed at optimizing labor relations and improving the organizational climate in health institutions, identifying critical areas in which internal communication and organizational support. It was concluded that effective internal communication not only facilitates the transmission of corporate objectives and values, but also directly influences employee satisfaction and loyalty towards the organization, which is essential to achieve optimal levels of performance and stability in personnel, essential aspects in human resource management in the health sector.

Keywords: internal organizational communication; organizational support; work well-being; job performance; organizational health.

20 de enero de 2025

Señores
Shriley Melissa Villón Lainez
María Auxiliadora Guerrero Bejarano
Carlos Anibal Manosalvas Vaca

Presente. -

Queremos agradecerles el envío de su investigación a INNOVA Research Journal, revista científica de la Universidad Internacional del Ecuador, que cuenta con un proceso de revisión riguroso de acuerdo con la línea editorial establecida; basados en el proceso de pares ciegos, INNOVA busca garantizar la calidad de su publicación.

Tenemos el placer de informarles que su manuscrito ha sido aceptado para su publicación, una vez que ha pasado por todo el proceso de revisión. Aparecerá en el Vol. 10, Nº 1, en enero de 2025.

Título: Comunicación organizacional interna y su influencia en el apoyo social percibido en clínicas privadas de Santa Elena.

Felicitamos su destacada labor investigativa y lo invitamos a continuar generando conocimiento a través de la publicación en revistas de prestigio.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta o requerimiento adicional. Puede comunicarse con nosotros a través del correo electrónico innova@uide.edu.ec.

Atentamente,



Sara Correa Soto, MSc.
Editor General
Comité Editorial INNOVA Research Journal
Universidad Internacional del Ecuador

REINVENTEMOS
EL FUTURO