

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA  
ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE TARAZA

**Estudiantes**

LUZ MARINA BARRETO JARABA

CAROLINA PAZ MADRID CABARCAS

**Tutor**

ENOHEMIT OLIVEROVEGA

**RESUMEN**

Esta investigación se basa en determinar los problemas de comunicación que se están presentando en el área de urgencias de la ESE San Antonio de taraza, con el fin de conocer específicamente las causas que están favoreciendo a este problema, por lo que esto ha generado un mal clima organizacional en esa área quedando en evidencia problemas en las relaciones interpersonales, desmotivación laboral y una visión negativa por parte de los usuarios del servicio de salud.

También se pretende identificar los problemas de comunicación que se están presentando en la ESE por lo que esto ha ocasionado dificultades en las tareas que realizan en el área de urgencias ocasionando entre los profesionales, técnicos que laboran en los diferentes turnos en el área de urgencias un mal clima organizacional. Y así mismo plantear las diferentes estrategias de comunicación que se puedan implementar para generar cambios paulatinamente en el área de urgencias entre el personal médico, jefes de enfermería y auxiliares escogido para esta investigación y así crear espacios de trabajos en donde se pueda tener una claridad, respecto y armonía laboral.

**Palabras clave:** comunicación, clima organizacional, asistenciales, trabajo en equipo, axiomas de la comunicación, barreras de la comunicación, tipos de comunicación.

**Antecedentes:** Teniendo en cuenta las dos variables que hacen parte de la investigación se realiza búsqueda activa en lo relacionado con comunicación y clima organizacional, para fortalecer las bases de la comunicación y poder tener diferentes visiones que nos permitan avanzar en los objetivos propuestos. A nivel internacional se encuentran un estudio relacionado con la comunicación organizacional, el autor Bobadilla M, (2018) realiza una investigación basada en la influencia de la comunicación en el clima organizacional de la empresa IPCT contratistas generales S.R.L realizada en el estado de Juliaca en el año 2018, Perú, en que ellos plantean que la comunicación influye significativamente en el clima organizacional en la empresa IPCT contratista generales S.R.L Juliaca 2018;. Las barreras de la comunicación influyen significativamente en el clima organizacional de la empresa IPCT contratistas generales SRL donde el 23.33% afirman que se da la existencia de barreras semánticas, representado estas en interpretaciones erróneas de los símbolos, gestos y señales influyendo en la percepción que los trabajadores tienen en torno a sus compañeros de trabajo;

Mientras que a nivel regional se encuentran el estudio realizado por Vásquez, Torres & Zuluaga, (2014) sobre la comunicación organizacional mecanismo para el mejoramiento de la productividad en general Colombia, ellos tienen como objetivo lograr la acción comunicativa logrando la eficiencia y eficacia que contribuyan a la productividad de la organización y a la disminución de reprocesos, orientado a la concreción de los objetivos, generando más calidad y por ende mayor satisfacción del cliente interno y externo. Por otro lado teniendo en cuenta la segunda variable clima organizacional a nivel internacional se encuentra Pérez y Rivera, (2015), en la investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, en donde plantean como hipótesis existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, como objetivo general tiene determinar la relación entre estos, en lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables;

Y por último a nivel nacional encontramos trabajo de investigación de Bastidas, Jiménez & Vanegas, (2019) acerca de influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa Toronto de Colombia Ltda. Sede Santa Marta, este tiene como objetivo general determinar cómo lo anterior a través de metodologías empíricas que mantienen un buen clima laboral, que sus empleados se sienten satisfechos con su trabajo y hay buenas relaciones entre trabajadores. Por otra parte, pero no menos importante para determinar cómo está la productividad laboral de la empresa se concluye que gracias al buen manejo del clima organizacional y a la satisfacción de los colaboradores; la productividad

individual y colectiva de estos es muy alta. Y como último objetivo de proponer estrategias para mejorar el clima organizacional en la productividad laboral de la empresa a través del apoyo a la gestión del talento humano en la empresa para mejorar la productividad laboral.

**Objetivo:** Determinar la influencia que tienen la comunicación en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del área de urgencias de la ESE San Antonio de Taraza

**Materiales y Métodos:** La presente investigación se basa en el método deductivo, el cual Gómez, (2004) lo define como la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas si de una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia. El instrumento a utilizar es una encuesta de 15 preguntas relacionadas con las variables independiente y dependiente de la investigación buscando darle respuesta al objetivo determinar la influencia que tienen la comunicación en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del área de urgencias de la ESE San Antonio de Taraza. Este cuestionario se basa en la escala de medición compuesto por 5 opciones de respuestas las cuales son 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo, ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo estas basadas en lo que refiere el autor Likert, (1932), dio a conocer otro tipo de instrumento con el cual se podían medir las actitudes dejando un precedente para los diferentes grupos investigadores debido a la importancia que tiene el utilizar o poder contar con otro tipo de opciones al momento de conocer la percepción de un individuo acerca de un tema

**Resultados:** Se aplicó la encuesta a 10 colaboradores entre los cuales se destacaron los siguientes perfiles un jefe de enfermería, dos médicos y 7 auxiliares de enfermería esta consistía en determinar la influencia de la comunicación en el clima organizacional de los trabajadores asistenciales del área de urgencias de la ESE Hospital San Antonio de taraza, cada uno de ellos con un tiempo de servicio en el hospital superior a los 4 años, esto quiere decir que el conocimiento acerca del manejo de la comunicación y clima organizacional dentro de la ESE.

De acuerdo a la aplicación de la encuesta arrojaron los siguientes resultados, cabe resaltar que esta se realizó de manera anónima para facilitar la confiabilidad de los datos, dado que muchas personas al momento de realizar una encuesta con nombres se abstiene de expresar realmente la realidad que está percibiendo.

Esto quiere decir que los encuestados están de acuerdo en que la comunicación si afecta las diferentes formas de comunicación que se pueden generar a partir de las relaciones interpersonales en los servicios de urgencias, por lo cual es importante fortalecimiento de tema para que los procesos y procedimientos de esta área se cumplan sin dañar o generar inconvenientes en los pacientes. La segunda pregunta se puede establecer que para ellos se afecta grandemente cuando hay una mala comunicación al momento de desempeñar, sus funciones, y actividades en el área de urgencias cuando no se tiene una buena comunicación entre el equipo de trabajo, es por ellos que se debe trabajar en estrategias para fortalecer y tratar de mejorar este tipo de situaciones internas. Esto quiere decir que ellos como equipo de trabajo evidencian barreras en la comunicación interna de la ESE pero no hay estrategias para evitar este tipo de situaciones en las cuales se ven involucradas día a día, ya sea por interferencias al momento de recibir o dar órdenes o responde a reaccionar ante situaciones de emergencia. Se puede deducir que existen situaciones en las cuales se evidencian situaciones donde la comunicación no es fluida y otras en las que se presenta un equilibrio permitiendo un buen engranaje en las actividades que se deben desempeñar en esta área. Esto quiere decir que para ellos tener una estrategia de comunicación implementarla puede generar cambios significativos debido a la implicación que esto tiene como personal de la salud, y la importancia de tener siempre servicios con calidad que esto solo se puede lograr si el equipo de trabajo tiene una forma de funcionamiento de trabajo importante para todo el manejo y solución de este problema que evidentemente se está presentando de acuerdo a los resultados en el área de urgencias de la ESE Hospital San Antonio de Taraza. De acuerdo a estos resultados se puede decir que el clima de la ESE hospital San Antonio no permite que sus colaboradores tenga fluidez en el trabajo debido al mal clima organizacional que puede ser causado por las barreras en la comunicación que se pueden presentar, esto quiere decir que si existen grandes dificultades que pueden desencadenar eventos adversos en cuanto a la seguridad del paciente debido a que no existe una complementariedad al momento de trabajar en equipo. De acuerdo a esto se puede deducir que están de acuerdo con que el clima organizacional afecta el alcanzar los objetivos organizacionales que tenga la empresa debido que no todos están orientados hacia la misma dirección ocasionando barreras en los diferentes procesos que se estén presentando, y dejando de lado prioridades que benefician, aportan a la calidad de los diferentes servicios. Teniendo en cuenta estos resultados se puede deducir que los servicios de salud se afectan debido al clima organizacional por faltas y diferencias en las relaciones interpersonales, afectando muchas veces la manera en la cual se da la atención a los pacientes por no querer tener una relación directa con sus compañeros de trabajo. Con estos resultados se puede determinar que existe una afectación de salud mental en los colaboradores de la ESE debido a los diferentes problemas de clima organizacional que están inmersos en todo el proceso de atención segura de pacientes, un dato relevante y de cuidado porque esto deja

una preocupación acerca de lo que el personal muchas veces está sintiendo y no expresa, además que el trabajo bajo presión es constante. Estos resultados demuestran el interés de los colaboradores por buscar un cambio en el clima organizacional que se viene presentando en la ESE, por ello es importante el conocer de cerca las opiniones y sugerencias de estos para elaborar un plan de mejoramiento encaminado a salvaguardar el buen nombre de la ESE y un equilibrio en el bienestar integral de los que trabajan en ese área.

**Conclusiones:** De acuerdo a la información recolectada mediante encuesta con los colaboradores del área de urgencias de la ESE Hospital San Antonio de Tarazà, en donde se buscaba dar respuesta al objetivo general el cual consistía en determinar la influencia que tenía la comunicación en el clima organizacional, se pudo deducir que la comunicación juega un papel importante al momento de desarrollar el trabajo en un área específica debido a que esto puede generar problemas al momento de realizar las funciones, actividades y procedimientos indispensables para darle un atención oportuna, pertinente a las personas que se acercan al servicio de urgencias, por lo cual se debe tener una buena estabilidad mental, contando con los recursos necesarios para garantizar una atención con calidad humana. En cuanto a las condiciones actuales del clima organizacional se encontró que no son las adecuadas un porcentaje del 45% determinó que , no es bueno, y que presenta aspectos específicos para el mejoramiento y así seguir avanzando hacia el logro de los objetivos organizacionales, siempre velando por el buen funcionamiento y servicio hacia la comunidad que muchas veces encuentra en esta área una gran ayuda ante diferentes situaciones de su vida, es por ello que se debería tener en cuenta para iniciar un plan de mejoramiento continuo mediante escucha específica y así poder empezar a notar cambios y avances en los diferentes procesos que se realizan en este importante área. Por otro lado los problemas de comunicación que se presentan en esta área son aquellos que se generan por los cambios o situaciones bajo presión que muchas veces se presentan, también hace referencia a los estilos de liderazgos en donde un porcentaje del 40% que existe un equilibrio al momento de dar directrices y transmitir ordenes mientras que un 30% percibe que existe autoritarismo al momento de ejercer presión o expresarle acerca de hacer un cambio en la gestión de los procesos o procedimientos. Y por último se puede evidenciar la importancia de siempre estar trabajando en este tipo de situaciones o mal ambiente laboral ya que esto puede poner en riesgo las prácticas seguras hacia los pacientes sobre todo en el sector salud, porque de ello dependen muchas vidas, y también se ve una afectación considerable del bienestar físico, mental y social de las personas que trabajan en el área asistencial.

## ABSTRACT

This research is based on determining the communication problems that are occurring in the emergency area of the ESE San Antonio de Tarazá, in order to know specifically the causes that are favoring this problem, so this has generated a bad organizational climate in this area, revealing problems in interpersonal relationships, job demotivation and a negative view on the part of health service users.

It is also intended to identify the communication problems that are occurring in the ESE, for which this has caused difficulties in the tasks they carry out in the emergency area, causing among the professionals, technicians who work in the different shifts in the emergency area a bad organizational climate. And likewise, propose the different communication strategies that can be implemented to gradually generate changes in the emergency area among the medical staff, nursing managers and assistants chosen for this research and thus create work spaces where you can have clarity, respect and labor harmony.

**Background:** Taking into account the two variables that are part of the research, an active search is carried out in relation to communication and organizational climate, to strengthen the bases of communication and to be able to have different visions that allow us to advance in the proposed objectives. At the international level there is a study related to organizational communication, the author Bobadilla M, (2018) carries out an investigation based on the influence of communication on the organizational climate of the company IPCT general contractors S.R.L carried out in the state of Juliaca in the year 2018, Peru, in which they state that communication significantly influences the organizational climate in the IPCT general contractor company S.R.L Juliaca 2018;. The communication barriers significantly influence the organizational climate of the IPCT general contractors SRL company, where 23.33% affirm that there are semantic barriers, represented by misinterpretations of symbols, gestures and signs, influencing the perception that workers have around their co-workers;

While at the regional level there is the study carried out by Vásquez, Torres & Zuluaga, (2014) on organizational communication mechanism for improving productivity in general Colombia, they aim to achieve communicative action achieving efficiency and effectiveness that contribute to the productivity of the organization and to the reduction of reprocesses, oriented to the concretion of the objectives, generating more quality and therefore greater satisfaction of the internal and external client. On the other hand, taking into account the second organizational climate variable at the international level, Pérez and Rivera (2015) are found in the research on organizational climate and job satisfaction in the workers of the research institute of the Peruvian Amazon, period 2013, where hypothesize that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction, as a general objective it has to determine the relationship between these, with regard to the dimension of Labor Involvement, the workers of the IIAP, perceive that they are

involved in their work with commitment to overcome obstacles, with favorable interpersonal relationships;

And finally, at the national level, we find research work by Bastidas, Jiménez & Vanegas, (2019) on the influence of the organizational climate on the labor productivity of the company Toronto de Colombia Ltda. Santa Marta Headquarters, this general objective is to determine how above through empirical methodologies that maintain a good working environment, that their employees feel satisfied with their work and there are good relations between workers. On the other hand, but no less important to determine how the labor productivity of the company is, it is concluded that thanks to the good management of the organizational climate and the satisfaction of the collaborators; their individual and collective productivity is very high. And as a final objective of proposing strategies to improve the organizational climate in the company's labor productivity through support for the management of human talent in the company to improve labor productivity.

**Objective:** To determine the influence that communication has on the organizational climate of care workers in the emergency area of the ESE San Antonio de Tarazá

**Materials and Methods:** The present investigation is based on the deductive method, which Gómez (2004) defines as the totality of rules and processes, with whose help it is possible to deduce final conclusions from supposed statements called premises if a consequence follows from a hypothesis. And that hypothesis is given, then, necessarily, the consequence is given. The instrument to be used is a survey of 15 questions related to the independent and dependent variables of the research, seeking to answer the objective of determining the influence that communication has on the climate organization of care workers in the emergency area of the ESE San Antonio de Tarazá. This questionnaire is based on the measurement scale composed of 5 response options which are 1 totally disagree, 2 disagree, 3 neither agree nor disagree, 4 agree and 5 totally agree, these are based on what the author Likert, (1932), unveiled another type of instrument with which attitudes could be measured, leaving a precedent for the different research groups due to the importance of using or being able to count on other types of options when knowing an individual's perception of a topic

**Results:** The survey was applied to 10 collaborators, among which the following profiles stood out: a head of nursing, two doctors and 7 nursing assistants, this consisted of determining the influence of communication on the organizational climate of care workers in the emergency area of the ESE Hospital San Antonio de Taraza, each of them with a service time in the hospital of more than 4 years, this means that the knowledge about the management of communication and organizational climate within the ESE.

According to the application of the survey, the following results were obtained, it should be noted that this was carried out anonymously to facilitate the reliability of the data, since many people at the time of conducting a survey with names refrain from really expressing the reality that is perceiving.

This means that the respondents agree that communication does affect the different forms of communication that can be generated from interpersonal relationships in the emergency services, for which it is important to strengthen the topic so that the processes and procedures of this area are met without harming or causing inconvenience to patients. The second question can be established that for them it is greatly affected when there is poor communication at the time of performing, their functions, and activities in the emergency area when there is not good communication between the work team, it is because of them that must work on strategies to strengthen and try to improve this type of internal situation.

This means that they, as a work team, show barriers in the ESE's internal communication, but there are no strategies to avoid this type of situation in which they are involved every day, either due to interference when receiving or giving orders or responds to react to emergency situations. It can be deduced that there are situations in which there are situations where communication is not fluid and others in which a balance is presented, allowing a good gear in the activities that must be carried out in this area. This means that for them to have a communication strategy, implementing it can generate significant changes due to the implication that this has as health personnel, and the importance of always having quality services that this can only be achieved if the work team has a form of operation of important work for all the management and solution of this problem that is evidently presenting itself according to the results in the emergency area of the ESE Hospital San Antonio de Tarazá.

According to these results, it can be said that the climate of the San Antonio Hospital does not allow its collaborators to have fluidity at work due to the bad organizational climate that can be caused by the communication barriers that may arise, this means that if there are great difficulties that can trigger adverse events in terms of patient safety because there is no complementarity when working as a team. According to this, it can be deduced that they agree that the organizational climate affects the achievement of the organizational objectives that the company has because not all of them are oriented towards the same direction, causing barriers in the different processes that are being presented, and leaving side priorities that benefit, contribute to the quality of the different services. Taking into account these results, it can be deduced that health services are affected due to the organizational climate due to faults and differences in interpersonal relationships, often affecting the way in which care is given to patients for not wanting to have a direct relationship. with your co-workers. With these results, it can be determined that there is a mental health affection in the ESE employees due to the different organizational climate problems that are immersed in the entire process of safe patient care, a relevant and careful datum because this leaves a concern about what the staff is often feeling and not expressing, in addition to the fact that work under pressure is constant. These results show the interest of the collaborators to seek a change in the organizational climate that has been presenting in the ESE, for this reason it is important to know closely the opinions and suggestions of these in order to elaborate an improvement plan aimed at safeguarding the good name. of the ESE and a balance in the integral well-being of those who work in this area.



**Conclusions:** According to the information collected through a survey with the collaborators of the emergency area of the ESE Hospital San Antonio de Tarazà, where it was sought to respond to the general objective which consisted of determining the influence that communication had on the organizational climate, it was deduced that communication plays an important role when developing work in a specific area because this can cause problems when performing the functions, activities and procedures essential to give timely attention, relevant to the people who approach to the emergency service, for which they must have good mental stability, with the necessary resources to guarantee care with human quality. Regarding the current conditions of the organizational climate, it was found that they are not adequate, a percentage of 45% determined that it is not good, and that it presents specific aspects for improvement and thus continues to advance towards the achievement of organizational objectives, always ensuring for the good functioning and service towards the community that often finds in this area a great help in different situations of their lives, that is why it should be taken into account to start a continuous improvement plan through specific listening and thus be able to start notice changes and advances in the different processes that are carried out in this important area.

On the other hand, the communication problems that occur in this area are those that are generated by changes or situations under pressure that often arise, it also refers to leadership styles where a percentage of 40% that there is a balance when giving guidelines and transmitting orders, while 30% perceive that there is authoritarianism when exerting pressure or expressing about making a change in the management of processes or procedures. And finally, the importance of always working in this type of situation or bad work environment can be highlighted, since this can put safe practices towards patients at risk, especially in the health sector, because many lives depend on it, and also There is a considerable affectation of the physical, mental and social well-being of the people who work in the healthcare area.

**KeyWords:** communication, organizational climate, assistance, teamwork, communication axioms, communication barriers, types of communication.

## REFERENCIAS

1. Aburto y Bonales, (2011) . Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional
2. Investigación y Ciencia, vol. 19, núm. 51, pp. 41-49 Universidad Autónoma de Aguascalientes Aguas calientes, México
3. Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R., & Vásquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración* ,11(2), 21-29. 10.22458/rna.v11i2.3297 tomado de [http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S240987522021000200003&lang=es](http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci_arttext&pid=S240987522021000200003&lang=es).

4. Andrade, Horacio (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. P15,16. Tomado de [https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepag\\_e&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepag_e&q&f=false).
5. Bastidas, J; Jiménez, L; Vanegas, P (2019) acerca de influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la empresa toronto de Colombia ltda tomado de [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019\\_influencia\\_clima\\_productividad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16558/4/2019_influencia_clima_productividad.pdf).
6. Brunet L. (2004) El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias. Tomado de <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
7. Benavides, E; García, F (2020) Clima organizacional. Tomado de <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>.
8. Bobadilla, M. (2018). La influencia de la comunicación en el clima organizacional de la empresa IPCT contratistas generales S.R.L realizada en el estado de Juliaca. Tomado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15041/Bobadilla\\_Choque\\_Milagros\\_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15041/Bobadilla_Choque_Milagros_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
9. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: McGraw HILL.
10. Cárdenas, L; Arciniegas, Y; Barrera, M; (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>
11. Dávila, G. (2006) el razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Tomado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
12. Eulalia, J; Sampedro, B. (2012). Artículo de opinión Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud.
13. Goncalves AP. Dimensiones del clima organizacional. [Consultado el 26 de julio de 2009]. Disponible en <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.
14. Míguez Pérez, Mónica, Comunicación y comportamiento del consumidor, España, Ideas propias, 2006.
15. Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo, México: McGrawhill.
16. Rios, I. (2010). Comunicación en salud: conceptos y modelos teóricos
17. Romo, Rigoberto (2008). Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa. Tomado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3990506>.
18. Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México". Tomado de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html)
19. Sánchez G. y Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas.

20. Segredo, A ; García ,A ; López , P ; León ,P ; Perdomo ,I (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. Rev Cubana Salud Pública.  
[http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&nrm=iso](http://scieloprueba.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&nrm=iso)
21. Ucros, M; Gamboa, T. (2009). Clima organizacional: discusión desde diferentes enfoques teóricos.
22. Vasquez, M; Torres, Y; Zuluaga, J. (2014). la comunicación organizacional mecanismo para el mejoramiento de la productividad en general colombia. Tomado de repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1161/La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20mecanismo%20para%20el%20mejoramiento%20de%20la%20productividad%20en%20General%20Colombia..pdf?sequence=.
23. Pérez Gutiérrez, Mario (2002). Procesos de la comunicación. P21. tomado de  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/guzman\\_2012.\\_comunicacion\\_organizacionalhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dlygMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwmA03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6DWm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAwith-cover-page v2.pdf?expires=1628959187&signature=ejo1odd-gj6uja~sybshttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dlygMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwmA03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6DWm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAxp1kgqhcrno~yly2zrtuhswj-ocldiujn876es9zdok4hpp8sxwaqfgasao7qhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/guzman_2012._comunicacion_organizacionalhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dlygMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwmA03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6DWm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAwith-cover-page v2.pdf?expires=1628959187&signature=ejo1odd-gj6uja~sybshttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dlygMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwmA03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6DWm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAxp1kgqhcrno~yly2zrtuhswj-ocldiujn876es9zdok4hpp8sxwaqfgasao7qhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-)

[v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAwcfR5fuf0izl0dlygmqshbmwk4cfr85gtbddyumstrju2ih9tct7zcdxri5ox9vzcewn-zur-ctgizx~uz8h](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAwcfR5fuf0izl0dlygmqshbmwk4cfr85gtbddyumstrju2ih9tct7zcdxri5ox9vzcewn-zur-ctgizx~uz8h)[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAdt6be92ky9w~g8qg5jmfqd1l8vmr7xbumspgv26x](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAdt6be92ky9w~g8qg5jmfqd1l8vmr7xbumspgv26x)[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAboz0x5vwma03mpay7fko37y7xkhd9dyff79cas-21b41z6dwm](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAboz0x5vwma03mpay7fko37y7xkhd9dyff79cas-21b41z6dwm)[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAboz0x5vwma03mpay7fko37y7xkhd9dyff79cas-21b41z6dwm](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1628959187&Signature=EjO1oDD-gj6UJa~Sybs-Xkp1kGqhCrnO~YLy2ZrTUHSwJ-ocLdiujn876ES9ZdOk4hPP8SXwaqfGAsAo7Q-wCfR5fUf0IZI0dIYgMQShbMwk4CfR85GTbDDYumsTRjU2ih9TCt7ZCDxrI5oX9vzceWn-Zur-cTgIZX~UZ8H-Dt6Be92Ky9W~g8qG5jMFQd1L8VMR7XBumspGV26x-bOz0X5vwma03mpAY7fkO37Y7XKHd9DYFf79cas-21B41Z6Dwm-2Dcii2xWbj8SYXgzpH2t610BmZly93oHU37Rkq81R0X3o8kPFjeY5Gl~vtSWPieBtNLhMzqYD9grEkmH3ng_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAboz0x5vwma03mpay7fko37y7xkhd9dyff79cas-21b41z6dwm)

[BtNLhMzqYD9grEkmH3ng\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA2dci2xwbj8syxgzph2t610bmzly93ohu37rkq81r0x3o8kpfjey5gl~vtswiebtlhmzqyd9grekmh3ng\\_\\_&key-pair-id=apkajlohf5ggslrbv4za](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA2dci2xwbj8syxgzph2t610bmzly93ohu37rkq81r0x3o8kpfjey5gl~vtswiebtlhmzqyd9grekmh3ng__&key-pair-id=apkajlohf5ggslrbv4za) p.9

24. Pérez, N; Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana periodo 2013. Tomado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/nestor\\_tesis\\_maestria\\_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAv2.pdf?expires=1629564388&signature=tq8jiyts-wc5l-7xuqermxirg-1ud8rav7diqb1y2igyhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAdtc4tst32dj5yoldpswc9zpqzdselguczowtygvxslwslfw0ndtyc8b6fl3bset7wxqcg~9aeairk7m0eitzmp1uevhfrfrmh5agerad2a2gv~njrxlhym1ys2khepm7py9cucnndtb6nwaffzg2cirnihuubgvfgklj0aidwsbbwbgzbswvbuksvckd3airlmz32bifzuav346scqha4cnesuuepu3vizsfne6nhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAv2.pdf?expires=1629564388&signature=tq8jiyts-wc5l-7xuqermxirg-1ud8rav7diqb1y2igyhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAdtc4tst32dj5yoldpswc9zpqzdselguczowtygvxslwslfw0ndtyc8b6fl3bset7wxqcg~9aeairk7m0eitzmp1uevhfrfrmh5agerad2a2gv~njrxlhym1ys2khepm7py9cucnndtb6nwaffzg2cirnihuubgvfgklj0aidwsbbwbgzbswvbuksvckd3airlmz32bifzuav346scqha4cnesuuepu3vizsfne6nhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAIRk7m0eitZMP1UevHfrfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbukuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-)

[EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA  
pwirzwrae9xx8v3qotayncba2lwu3egg0j1d-hbcsn-eihaexu0u~yiupgj6uezq\\_&key-pairhttps://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAirk7m0eitZMP1UevHfRfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAid=apkajlohf5ggslrbv4za.](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629564388&Signature=Tq8JIyTs-WC5L-7xUqeRMXirG-1Ud8Rav7DIqb1y2IGy-DTC4TsT32dJ5YolDpSwC9zpQZDselgUczoWTygVxSlwslFw0NDtyC8B6FL3bs et7wXqCg~9AeAirk7m0eitZMP1UevHfRfrMH5AgErad2a2gV~NjRXLhYm1yS2khePm7Py9CuCnNDtb6nWafFzG2cIRNIHuUBGvfgkLJ0AidWsbwbgZbSWVbuksVcKd3airLMz32bifZUav346ScQHA4cneSUUepu3viZSFne6n-pWiRzWRAE9Xx8v3qOTaYNCba2LWU3egg0J1D-hbCfSN-EiHAeXU0u~YiuPGj6UeZQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZAid=apkajlohf5ggslrbv4za)

25. Petrone, P (2021). Artículo Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud.