



Universidad Tecnológica ECOTEC

Facultad de Marketing y Comunicación.

Título del trabajo:

Análisis de la comunicación en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de la ciudad de Guayaquil.

Línea de Investigación:

Comunicación, Cultura y Tecnología

Modalidad de titulación:

Examen complejo.

Carrera:

Comunicación social mención en Relaciones Públicas.

Título a obtener:

Licenciatura en comunicación.

Autor (a):

Ivanna Paulson Ycaza

Tutor (a):

Venus Katyuska Chamaidán Mgtr.

Samborondón – Ecuador

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios, quién me guio por buen camino, y otorgarme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar a ningún instante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca las esperanzas ni desfallecer en el intento.

Para mis abuelos, mamá, hermano y padrastro por su apoyo, consejos, comprensión y respaldo en todo momento. Ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Es la oportunidad perfecta para extender mi más sincero agradecimiento a la Mgtr. Venus Chamaidán, por ser una profesional y catedrática de excelencia, que se ha empeñado en brindar lo mejor de su persona durante mi periodo como estudiante de esta noble institución. Sin duda es una líder innata, que tiene como gran objetivo formar personas y profesionales de excelencia que contribuyan en gran medida a nuestra sociedad. Su legado siempre será recordado y valorado por todas las personas que hemos tenido la oportunidad de compartir con ella.



ANEXO N° 14

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A
REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Samborondón, 7 de julio de 2023

Magíster
Verónica Baquerizo
Decano(a) de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: Análisis de la comunicación en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de la ciudad de Guayaquil, según su modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO (ESTUDIO DE CASO)**; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **Paulson Ycaza Ivanna María** para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,

Mgtr. Venus Katyuska Chamaidán Quinto

Tutora

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado CHAMAIDAN QUINTO VENUS KATYUSKA, tutor del trabajo de titulación “ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN EN EL HOSPITAL DE LA MUJER ALFREDO G. PAULSON DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL” elaborado por PAULSON YCAZA IVANNA MARÍA, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN CON ENFASIS EN RELACIONES PÚBLICAS.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 5% mismo que se puede verificar en el siguiente link: <https://app.compilatio.net/v5/report/159e3c0a4027dd83f206dae59a5033cf7198a6e1/sources> . Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.

(PONER PRINT DE PANTALLA DEL RESULTADO GENERADO EN PDF)



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

V2 ENTREGA FINAL Ivanna Paulson 22 agosto

5%
Similitudes

< 1%
Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: V2 ENTREGA FINAL Ivanna Paulson 22 agosto.docx
ID del documento: b713037a45323d8c73e1cb972979d74d7e8d2a77
Tamaño del documento original: 192,25 kB

Depositante: VENUS KATYUSKA CHAMAIDAN QUINTO
Fecha de depósito: 22/8/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 22/8/2023

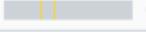
Número de palabras: 8324
Número de caracteres: 55.633

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.doi.org Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una ...	1%		Palabras idénticas: 1% (101 palabras)
2	 Documento de otro usuario <small>anika2</small> El documento proviene de otro grupo 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (43 palabras)
3	 localhost Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal e...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (55 palabras)
4	 catarina.udlap.mx http://catarina.udlap.mx/u_fa/tales/documentos/fad/barba_g_fcapitulo2.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (51 palabras)
5	 dspace.utb.edu.ec Relación de la gestión de la comunicación interna en el clima ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (48 palabras)



FIRMA DEL TUTOR
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TUTOR

5

RESUMEN

La Comunicación se define desde el ámbito público, privado como un conjunto múltiple de redes que se entrelazan a diario y que están constantemente relacionadas de forma clara, veraz, eficiente y eficaz; es un escenario de convivencia que se requiere para el desarrollo de relaciones entre dos o más individuos. Al momento de medir y definir la efectividad de la comunicación al interior de una organización, la comunicación interna es una pieza clave, factor que se debe considerar al momento de analizar la efectividad del plan implementado. La presente investigación analiza la comunicación en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de la ciudad de Guayaquil. A través de esto se pudo conocer cómo se desarrollaba la comunicación entre el personal de la organización. El enfoque del estudio fue de corte mixto, implementando los métodos analítico y descriptivo. Se aplicó como herramientas una encuesta que permitió recolectar datos importantes para conocer a fondo como se desarrollan las dinámicas comunicacionales al interior del hospital, así como también entrevistas al personal administrativo. La investigación mostró que la comunicación interna que manejan es formal e informal, además que utilizan distintas herramientas para comunicarse como son la intranet, comunicación escrita y el teléfono, sin embargo, dejó en evidencia que la comunicación informal entre compañeros es sólida. Finalmente se planteó una propuesta de plan de comunicación interna para la empresa.

Palabras claves: Comunicación, Comunicación Organizacional, Comunicación Interna, plan de comunicación, medios de comunicación interna.

ABSTRACT

Communication is defined from the public, private sphere as a set of complexes of networks that are related daily and that need to be constantly related in a clear, truthful, efficient, and effective way; It is a scenario of coexistence that is required for the development of relationships between two or more individuals. When measuring and defining the effectiveness of communication within an organization, internal communication is a key factor, a factor that must be considered when analyzing the effectiveness of the implemented plan. The present investigation analyzes the communication in the Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson of the city of Guayaquil, through this it was possible to know how the communication between the personnel of the organization was developed. The focus of the study was mixed, implementing analytical and descriptive methods. A survey was applied as tools that allowed the collection of important data to know in depth how communication dynamics are developed within the hospital, as well as interviews with administrative staff. The investigation showed that the internal communication they manage is formal and informal, in addition to using different tools to communicate such as the intranet, written communication, the telephone and communication, however, it made it clear that informal communication between colleagues is solid. Finally, a proposal for an internal communication plan for the company was proposed.

Keywords: Communication, Organizational Communication, Communication plan, Internal communication media, Internal Communication.

Contenido

Introducción.....	9
Objetivo de Investigación.....	11
PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
Comunicación	15
Comunicación Organizacional	16
Comunicación Interna	17
Comunicación Interna en las organizaciones.....	19
Tipos de comunicación interna	19
SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	21
Enfoque.....	22
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	26
Análisis de las encuestas	27
Análisis de las entrevistas.....	35
Propuesta.....	36
Antecedentes de la propuesta.....	36
Justificación.....	37
Desarrollo de la propuesta	38
Conclusiones	40
Bibliografía.....	42
Anexos.....	43

Introducción

Una comunicación interna eficiente hace que las organizaciones se desarrollen de manera correcta y clara, para ello es necesario establecer pautas de seguimiento y difusión que contribuyan con la fluidez de las actividades cotidianas que las organizaciones desarrollan. Tener acceso a la información entre todos los niveles jerárquicos de la empresa con el objetivo de transmitir igualdad y alcanzar más rentabilidad, es otro indicativo de una comunicación interna efectiva. Hay que tener claro que las organizaciones son un conglomerado de diferentes recursos que encajan con el propósito de compactar capacidades, tiempo, conocimientos, materiales de toda índole y particularidades con el objetivo de concretar las acciones planteadas con antelación. Es por ello por lo que la comunicación de las organizaciones operan como un cruce, que en el momento existe una equivocación, acarrea afectaciones institucionales que arriesga su operatividad, es por ello que se considera una herramienta clave para la gestión de recursos (Pineda Henao, 2020).

Desde esta perspectiva el presente caso de estudio pretende analizar la comunicación interna del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, perteneciente a la Junta de Beneficencia de Guayaquil, dedicada a la prestación de servicios en el área de la salud femenina y pediátrica. En este tipo de organización esta clase de comunicación es clave para que el personal esté alineado y desarrolle sus funciones de forma efectiva con el fin de beneficiar a la comunidad. El desempeño laboral es un indicador de rendimiento de los colaboradores frente a las asignaciones que deben de cumplir en su puesto de trabajo (Bartoli, 2012). Las instituciones de salud aplican estrategias competitivas donde la comunicación interna debe orientarse a brindar respuestas organizacionales promoviendo la integración y cohesión de sus colaboradores, generando confianza y posterior a ello un mejor rendimiento en el área laboral con el objeto de brindar un servicio de salud de calidad.

Para mejorar su planificación estratégica, las organizaciones sanitarias han incorporado planes de comunicación interna como un pilar fundamental de su entidad, en estos planes nos podremos topar con objetivos claros y definidos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que existen factores psicosociales que simbolizan un riesgo grave que incide en la salud trabajadores, como lo es escasa comunicación en el entorno laboral, dado que incurre en la falta de soporte para resolver los problemas y conflictos interpersonales, etc.(OMS, 2019). La gestión de la comunicación interna se apoya en dispositivos de gestión orientadas a generar respuesta organizacional relacionada en el ámbito laboral, que a la vez promueva la identificación e integración del personal. Se conoce que la comunicación efectiva motiva a lograr un mejor rendimiento, cohesiona los equipos de trabajo, contribuye a que se usen mejor los recursos, fomenta las opciones de trabajo inter y multidisciplinar, fideliza las plantillas al generar sentido de pertenencia y mejora la reputación institucional (Merino Murillo,2023). Se podría decir así, que la comunicación forma parte fundamental del desarrollo personal y profesional del ser humano, es por ello por lo que muchos de los problemas que existen dentro de las organizaciones son producto de un mal proceso de comunicación (Charry Condor H. O., 2018). Actualmente la comunicación de una empresa se ve afectada por la intromisión de muchos factores, estos pueden ser internos o externos. En este caso es necesario priorizar qué acciones y estrategias de comunicación interna gestiona el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson para alcanzar sus objetivos, para ello es importante conocer su ambiente laboral e identificar las condiciones de trabajo del personal. Esto se evidencia en la productividad de los individuos y crea una visible repercusión en los servicios que prestan al público en general, ya que, al no manejar una comunicación efectiva, la calidad de sus servicios se ve reducida por el desconocimiento a las soluciones que puedan ofrecer. Es por ello por lo que, en este caso, se empieza por analizar la comunicación que actualmente existe entre las diferentes áreas del hospital, para así conocer los errores y las posibles soluciones que permitan superar las barreras comunicativas que comúnmente existen entre los distintos departamentos de una organización.

Esta investigación además aspira a determinar el grado de influencia de la comunicación interna en el rendimiento del personal en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, así mismo, con los resultados del presente estudio, se espera establecer estrategias que contribuyan a la mejora de los canales de comunicación interna ya existentes para que contribuyan a las actividades laborales de los colaboradores, haciéndolas más eficientes y oportunas a los cargos que cada uno desempeña, de esta forma facilitaremos el reconocimiento por parte de los clientes externos, se fortalecería la imagen del establecimiento de manera positiva, y se logrará una mayor eficiencia en el ejecute de los servicios brindados y en la calidad. Se aplicará de manera directa a todo el personal de la institución una encuesta dividida en tres dimensiones: Patrones de comunicación, Barreras de comunicación y Retroalimentación. Con lo mencionado anteriormente se plantean las siguientes preguntas de investigación ¿Cómo incide la comunicación interna entre los trabajadores del hospital, en su desarrollo laboral?; así como ¿Cuáles son los planteamientos que contribuyan a mejorar la comunicación interna en la institución?

La comunicación interna juega un rol importante dentro cualquier entidad u organización, con la finalidad de consolidar sus objetivos y metas, lo cual involucra que existan relaciones humanas asertivas dentro de la organización, situación que representa su principal objetivo al instante de que sus actividades puedan reflejar excelentes resultados. A través de este trabajo se busca determinar cuáles son los principales problemas de comunicación interna del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, cuya actividad principal es la prestación de servicios de óptima calidad para el usuario.

Objetivo de Investigación

Objetivos General

- Analizar la comunicación interna del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson.

Objetivos Específicos

- Conocer cómo se maneja la comunicación interna en el hospital de la Mujer, Alfredo G. Paulson
- Establecer cuáles son los canales de comunicación interna que se están usando.
- Determinar la influencia de la comunicación interna en base a métodos cuantitativos y cualitativos entre los colaboradores del hospital Alfredo G. Paulson.
- Proponer un plan de mejora en la gestión de la comunicación interna en el Hospital de la Mujer, Alfredo G. Paulson.

PRIMERA PARTE: REVISIÓN DE LITERATURA

La comunicación es el desarrollo a través del cual se ejecuta la interacción entre dos o más individuos a los que se denominan emisor y receptor, por medio de este proceso se puede intercambiar algún tipo de mensaje o información codificados entre los actores, con el objetivo de que pueda ser codificado y entendido de forma correcta.

Esta definición de comunicación que muestran las organizaciones como elemento transversal, en el cual participan y se vinculan todos los miembros, en este apartado, se teoriza términos relacionados a la comunicación en todos los campos de acción y como esta influye en el desenvolvimiento de cada uno de los individuos al interior de esta.

El estudio de López (2016), cuyo título es “Influencia de la comunicación interna en el nivel del clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo” se trató de una investigación básica con enfoque cuantitativo, no experimental en la cual se tomó una muestra conformada por 156 trabajadores, dando como resultado predominante que la comunicación interna influye directamente en el clima laboral, seguido de la influencia de la comunicación asertiva, operativa y ascendente; reflejando que existe una mayor complejidad en el proceso de comunicación descendente.

En cambio, la investigación de Guachi (2019), se enfoca en el estudio de la comunicación interna existente entre los trabajadores de la empresa Pasteurizadora San Pablo de la ciudad de Píllaro, con la finalidad de mejorar el clima organizacional. Entre los datos obtenidos del trabajo, se pudo detectar la poca existencia de comunicación entre los propios trabajadores de la empresa. Para mejorar dichas falencias detectadas, se estableció diseñar sistemas de comunicación que mejoren las relaciones interpersonales de los trabajadores para obtener un mejor rendimiento por parte de estos.

El estudio de Armas (2018) “Comunicación interna y clima laboral”, se ejecutó en un “Centro de Contacto de Quetzaltenango” donde su objetivo fue precisar el nexo que existe entre la comunicación interna y el clima laboral. El fin de esta investigación fue conocer los aspectos favorables de la comunicación interna.

Como resultado del estudio se determinó que la comunicación interna favorecía al

clima laboral, puesto que dentro de sus procesos de comunicación se compartían informaciones y normas fortaleciendo las relaciones interpersonales y la relación de la Comunicación interna y clima laboral y el beneficio en la organización de las empresas.

Cecilia Valle (2016), en su trabajo titulado “Auditoría de la comunicación interna y el clima organizacional en una empresa industrial de Lima”, examino la relación que hay entre la comunicación interna y el clima organizacional, dando como resultado indicios de una inexistente política de comunicación y relaciones laborales, además destacó la importancia que tiene para las organizaciones desarrollo de un clima organizacional óptimo. Gracias a estos estudios se puede obtener un punto de partida concreto para poder esclarecer la problemática planteada en este trabajo de investigación.

Comunicación

La comunicación es una pieza fundamental en el mundo que nos desarrollamos actualmente, por medio de ella se puede conocer aspectos importantes de los individuos, además de ser percibida como un proceso fijo en la transmisión y recepción de valores, acciones e ideas, nos permite crecer y desarrollarnos como grupos y organizaciones. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, esta acción inicia cuando el emisor elabora un mensaje a través de un canal el cual lo transmite con la intención de que sea recibido por un receptor que sea capaz de decodificarlo y entenderlo. Además, se concibe como un proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivos, individuos u organizaciones (Miller, 2016).

Como indica el autor, la comunicación es el proceso que fundamenta la existencia de los individuos, es decir, de no existir la comunicación, el ser humano hubiera evolucionado hasta convertirse en quien es hoy en día. Se entiende de igual manera cuando el proceso de comunicación no es efectivo, la idea no se desarrolla y no se recibe el mensaje que es enviado del emisor al receptor, al no existir una buena comunicación en la organización o en el entorno en el que se desenvuelve el individuo y no se puede efectuar el proceso adecuado para

comunicarse. En el enfoque lingüístico, la comunicación es definida como el proceso de transmisión de datos desde un emisor a un receptor a través de un medio, proceso en el cual es necesario que, en la transmisión y la recepción, respondan a dos operaciones cognitivas básicas: codificación por parte del emisor y decodificación por parte del receptor (Alonso, 2003).

La comunicación tiene varias funciones de acuerdo con el medio donde se genere, entre las principales tenemos la función informativa, afectiva y la reguladora. La Función informativa se encuentra relacionada con la transmisión y recepción de la información, aquí la información se concibe no sólo como ideas, conceptos conocimientos, sino que incluye también los intereses, estados de ánimo, sentimientos actitudes, que se manifiestan en las personas. En la función afectiva el emisor confiere a su mensaje la carga afectiva que él mismo requiera, de ahí que no todos los mensajes contengan la misma carga emocional; por último, la función reguladora está determinada por la intención de regular la conducta de las personas con respecto a sus semejantes; depende de la capacidad autorreguladora de la comunicación del individuo el éxito o fracaso del acto comunicativo (Chiavenato, 2011).

Comunicación Organizacional

La comunicación hoy en día es una actividad indispensable en la vida de las organizaciones, según el siguiente autor la comunicación organizacional es una cadena que se desarrolla entre los miembros de una organización y que otorga una característica esencial: la de ser un sistema (Katz & Kahn, 2015).

Sin embargo, no siempre se tiene que entender a la comunicación como un soporte de apoyo para realizar las actividades dentro de una organización, sino más bien tenemos que gestionarla para que produzca resultados óptimos. Pero antes de continuar con el ámbito de la comunicación dentro de las organizaciones es importante que se exponga en que consiste el proceso de comunicación como tal. La comunicación organizacional es entendida como un proceso por medio del cual las personas se ponen en contacto con otras por medio de un mensaje, y a

las espera de que dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta (Martínez & Nosnik , 2019) esta es una premisa en la que se comparte un mensaje y con ello se busca generar una respuesta de quien lo recepte, sea este favorable o no, sin embargo, comúnmente la comunicación organizacional suele ser confundida como un ente de información cualquiera.

En las organizaciones es importante mantener al personal bien informados, y uno de los principales artífices de que esto suceda son los mandos administrativos, estos tienen que hacer que se sientan implicados en los proyectos que tiene la empresa, aceptar sus comentarios y puntos de vistas para considerarlos en un futuro (Chiavenato, 2011).

La comunicación organizacional se la percibe desde una óptica de interpretación mas no de clasificación, lo que implica un conocimiento contextual del cómo se genera la interpretación de los significados hermenéuticos (Miller, 2016).

Esta perspectiva cultural, a través de la interpretación de las experiencias subjetivas y las acciones individuales, permite racionalizar el compromiso de los empleados con la organización, y ayuda a comprender la comunicación organizacional, es así como el lenguaje es el instrumento que permite integrar las experiencias colectivas, pero no solo es el modo de comunicarnos, sino que con el lenguaje asumimos implícitamente los valores que encierra como un hecho socialmente construido. En una organización eficiente la comunicación se desarrolla en distintas direcciones lo cual genera una necesidad por instaurar estrategias comunicativas precisas, que incidan en los principales flujos de comunicativos (Pizzolante, 2015).

Comunicación Interna

La comunicación organizacional indica la importancia que tiene la comunicación interna. Los beneficios de una apropiada gestión de comunicación interna no son tan habituales de ver dentro de las organizaciones.

La comunicación es inseparable de la condición de cada individuo; sin embargo, la comunicación interna de una organización precisa de una formación adecuada que debe ser liderada y encaminada conforme a un objetivo preciso. La

comunicación interna se planifica no es improvisada, para lo cual el primer paso es el desarrollo de una investigación para poder validar los datos obtenidos. Los empleados no siempre pueden ser forzados a ejecutar actividades, sin embargo, se los puede persuadir para que ellos puedan elegir que hacer (L. FitzPatrick, 2015).

La comunicación interna es la transferencia de información, ideas, conocimientos o emociones mediante símbolos convencionales, lo que propicia el entendimiento entre una persona u otra. La comunicación interna va dirigida al trabajador y nace como respuesta nuevas necesidades de las organizaciones de motivar a su equipo humano y conservar a los mejores talentos dentro del entorno empresarial donde el cambio es rápido (Muñiz, 2011).

La comunicación interna nace con el desarrollo de la interacción de los individuos dentro de estos canales formales e informales. En ocasiones esta puede ser de gran importancia, ya que por su naturaleza puede influir más que la comunicación formal, e inclusive ir en contra de esta. Por estos motivos se recomienda a las organizaciones que los canales de comunicación formal se apoyen en las redes informales (Calderón, 2015).

Todo medio que sirva para el mejoramiento de la comunicación interna de las organizaciones es bien visto, el autor señala que la empresa debe apoyarse siempre en las comunicaciones informales que suelen darse, pues estos son de mayor propagación y alcance casi que inmediato. Sin embargo, se debe tener cuidado siempre al usar este de red informal, porque si llegase a darse el caso de que se corra la voz de un mensaje tergiversado sobre alguna información, y que la propagación de este invada en la tranquilidad de la empresa causando que se estropee el ambiente laboral.

La comunicación interna tiene tres funciones primordiales; la primera es la Implicación del personal, esta consiste en crear una relación entre el individuo y la empresa, donde esta última sienta que el trabajador esta compenetrado con los objetivos a cumplir de la organización y que el trabajador así mismo también se sienta apreciado por esta, la segunda es el cambio de actitudes, esta hace referencia a los constantes cambios que se dan en las empresas debido a las

nuevas tecnologías, y que en muchas ocasiones los trabajadores no se sienten bien con esos cambios debido a que no son bien informados y se chocan con la noticia de golpe y por último, la mejora de la productividad; si no existe una buena comunicación, se verá reflejado en la producción de la empresa, debido a que al existir un clima laboral disfuncional la organización no vera buenos resultados, por esta razón es imperante mantener una buena comunicación interna (Montoya, 2018).

Comunicación Interna al interior de las organizaciones

Se puede establecer si el tipo de comunicación es “unidireccional, lineal, circular, o triangular”, este análisis nos otorga categorizaciones de los diversos modelos comunicativos basados en los tipos de comunicación que agrupa (Charry Condor H. O., 2018).

La comunicación interna da como resultado el fortalecimiento la gestión comunicativa en una organización, la misma que puede responder a las necesidades de los colaboradores, lo que contribuye al desarrollo del compromiso del personal motivándolos en el cumplimiento de obligaciones hacia la organización, sin dejar de lado las metas establecidas (Chacho Iman, 2018).

La corriente comunicacional por parte del sujeto puede regresar al mismo luego de pasar por otros integrantes de la organización (Lucas, 2007). En este proceso establecen modelos unidireccionales o bidireccionales entre los participantes.

Tipos de comunicación interna

Se pueden desarrollar la comunicación interna formal e informal al interior de las organizaciones, las mismas que se utilizan dependiendo de la situación y el contexto. Robbins (2017), indico que la comunicación formal, es implementada por la propia empresa y es organizada en función de sus objetivos, tiene direccionalidad lo que indica la intencionalidad de esta y se la detalla a continuación:

- a) Comunicación descendente, se realiza desde la gerencia hacia el personal, por lo general está compuesta por procesos, procedimientos, reglamentos, etc., que en ocasiones podría con llevar al origen inconvenientes (Robbins, 2017).
- b) Comunicación ascendente, va desde el personal hacia la directiva de la empresa, es fundamental ya que permite a los directivos tener una visión del desempeño laboral existente, contribuyendo a aclarar malentendidos, rumores o incomunicaciones que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los empleados (Robbins, 2017).
- c) Comunicación horizontal, que se lleva a cabo ente personal de similar jerarquía, para lo cual es necesario una buena relación e integración ente los departamentos. Se ejecuta manera holística para no repetir funciones ni recursos en el proceso administrativo (Robbins, 2017).
- d) Comunicación diagonal, se desarrolla entre los diferentes departamentos que se relacionan, no necesariamente a través de la línea de forma estricta; por ejemplo, comercial solicita de forma urgente al departamento marketing digital la pauta digital, la persona encargada lo facilita directamente. (Robbins, 2017)
- e) Comunicación informal, basado en la jerarquía; que inicia desde la interacción y confianza de los miembros de la empresa; la misma que puede ser positiva contribuyendo a la cohesión grupal y negativa consecuencias de rumores, chismes y malentendidos (Robbins, 2017)

SEGUNDA PARTE: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se detalla el diseño de la investigación, el mismo que para efectos del estudio plantea un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo no experimental, de alcance descriptivo; el tipo transversal.

Enfoque

La investigación científica se compone de varias etapas que se derivan una de otra, la cual es dinámica, cambiante y continua, que parte desde la concepción de una idea siguiendo la elección del método mas adecuado para poder analizar los resultados obtenidos.

En el presente proyecto se implementó un enfoque cuali-cuantitativo que facilitó la comprensión de las características y componentes de la metodología, focalizado hacia el tipo de investigación descriptivo. Esta combinación permitió obtener un escenario numérico, el cual evidencia información exacta de la problemática, además busca describir, explicar y predecir fenómenos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El enfoque cualitativo facilitó el análisis de las entrevistas implementada a los colaboradores, donde la información recolectada y el análisis de los datos permitió determinar la perspectiva que los colaboradores tienen referente a los procesos de comunicación interna; evidenciando la situación real que se da dentro del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson. Se aplicó la lógica inductiva para descubrir, comprender e interpretar los fenómenos existentes. Este enfoque es muy útil, especialmente en las investigaciones de trasfondo organizacional, porque permite obtener información respecto a cómo se desarrollan las relaciones entre los diferentes actores, los colaboradores del hospital, además permite tener una descripción más precisa de la realidad estudiada (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El enfoque cuantitativo permitió implementar una encuesta a los trabajadores del centro hospitalario. Utilizando métodos estadísticos, permitió revelar información veraz relacionada al desarrollo de la comunicación interna.

El método cuantitativo se basa en los acontecimientos o causas del fenómeno social, con poco interés por los aspectos del individuo. Se implementan cuestionarios y análisis demográficos lo cual genera un análisis numérico, ejecutando una evaluación estadística que sirve para ratificar o rechazar la dependencia entre la operatividad de las variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Además, es de tipo descriptiva porque permite identificar y detallar cada uno de los elementos o características de las variables (procesos de comunicación interna y medios de comunicación), con la finalidad de comprender e interpretar la información (Abril, 2008).

Unidades de análisis

En esta investigación la unidad de análisis fue los colaboradores del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson. El universo es toda la población o conjunto de personas que se quiere investigar, además que concuerdan con una serie de características numérico (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Población Y muestra

La población estuvo conformada por los 198 trabajadores del hospital, el tipo de muestra que se implemento fue no probabilístico, debido a que se accedió a la base de datos de los trabajadores de la casa asistencial, además que los participantes respondieron de manera voluntaria la encuesta enviada (Abril, 2008). Este tipo de muestra es de gran utilidad para el diseño de este estudio, porque no requiere de tanta representatividad de los elementos de una población (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Se utilizó la calculadora muestral para obtener el tamaño con un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error (Asesoría Económica & Marketing, 2009), la muestra fue de 131 participantes, a quienes se les envió la encuesta vía correo electrónico el cual tenía el formulario con las preguntas. El estudio se desarrolló a en la ciudad de Guayaquil de abril a junio del 2023.

Técnicas de Investigación

Se define a las encuestas como un instrumento para la recolección de datos. Por medio de un cuestionario prediseñado que se entrega a los encuestados y su objetivo es obtener una información específica relacionada con el grupo (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). El cuestionario contenía preguntas abiertas y cerradas que contribuyó a obtener un criterio en relación con la problemática planteada, de los mismos se recolecta datos que aportan a los resultados.

La entrevista es una técnica que se implementa en las investigaciones, se convierte en una fuente de información directa entre el investigador y el objeto de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) . La misma estuvo dirigida a 8 miembros de la organización proporcionando informaciones confiables y de primera mano donde los participantes expusieron sus puntos de vista relacionado al tema planteado.

Instrumentos de investigación

Guía de entrevista

Teniendo establecido la finalidad de la entrevista y contemplando el tema y objetivo del estudio se elaboró una guía con preguntas abiertas, donde se relacionan aspectos concernientes a los procesos de comunicación interna del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, teniendo presente la población a entrevistar, la cual estuvo conformada por 8 colaboradores. Además, se entrevistó a la coordinadora de comunicación Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson.

Cuestionario de preguntas

Se procedió al diseño y aplicación de un cuestionario orientado a los colaboradores consta de 20 preguntas, las mismas que permitieron recolectar

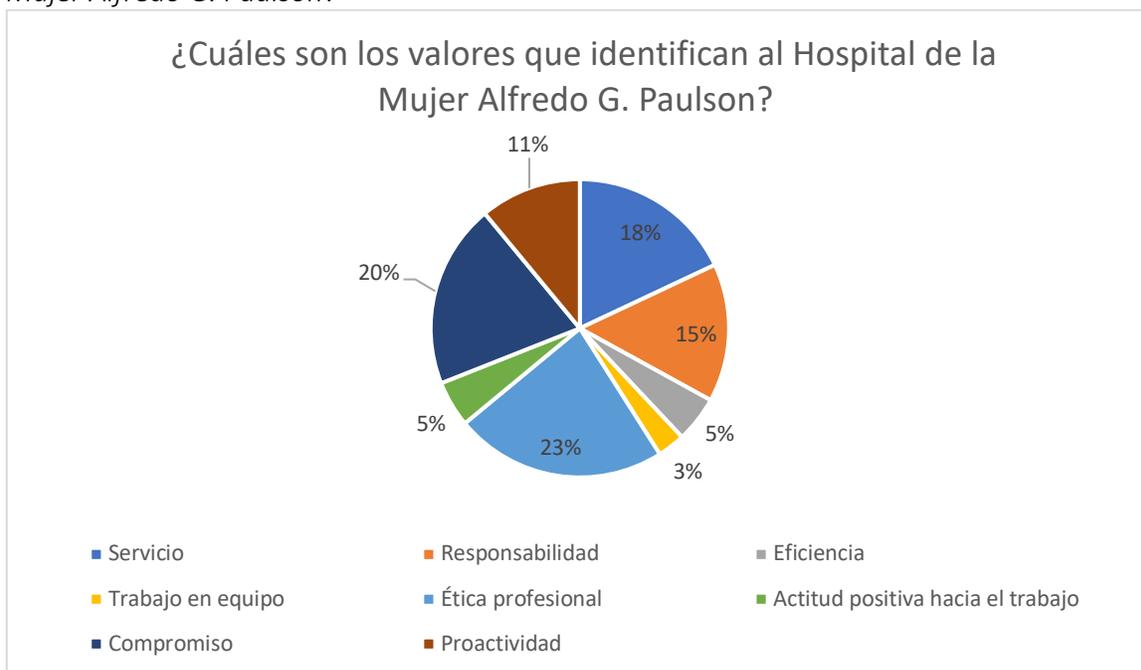
información fidedigna de las personas que están directamente relacionadas con la comunicación interna en la organización.

TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis de las encuestas

1.- De la lista a continuación, ¿Cuáles son los valores que mejor identifican al Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson?

Gráfico 1: De la lista a continuación, ¿Cuáles son los valores que identifican al Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson?



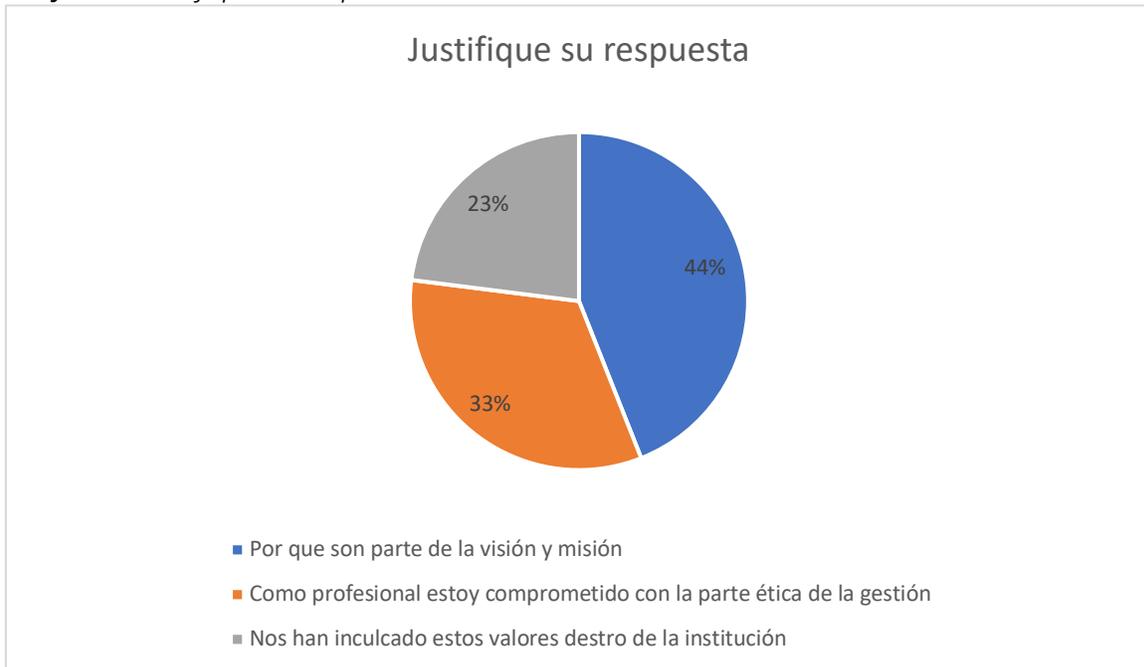
Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la presente gráfica se puede evidencia como un 18% de los encuestados indican que el servicio es uno de los valores con los que se identifican, mientras que un 23% señalan que la ética profesional es el que mas los identifican y finalmente un 20% se identifican con la orientación al servicio.

2.- Justifique su respuesta

Gráfico 2: Justifique su respuesta



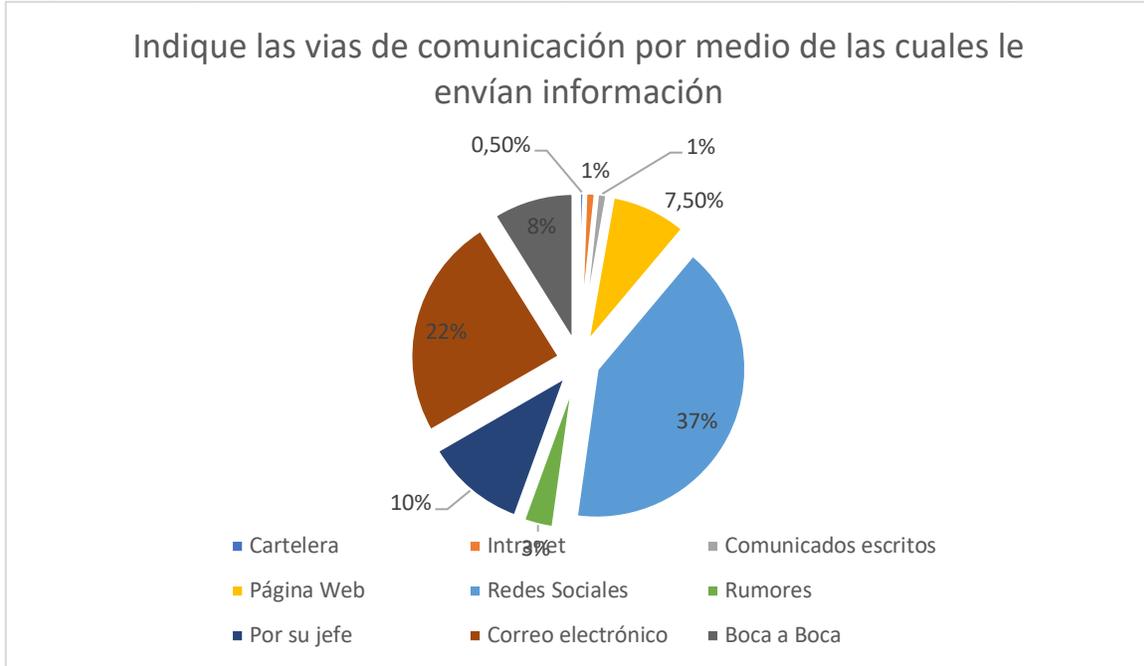
Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica se muestra un 44% de los encuestados justifican la respuesta anterior indicando que los valores seleccionados son parte de la visión y misión de la institución mientras que un 33% manifiestan que como profesionales están comprometidos con la ética profesional y un 23% señala que esos valores se los han inculcado dentro de la institución.

3.- Indique las vías de comunicación por medio de las cuales le envían información (puede elegir varias)

Gráfico 3: Indique las vías de comunicación por medio de las cuales le envían información



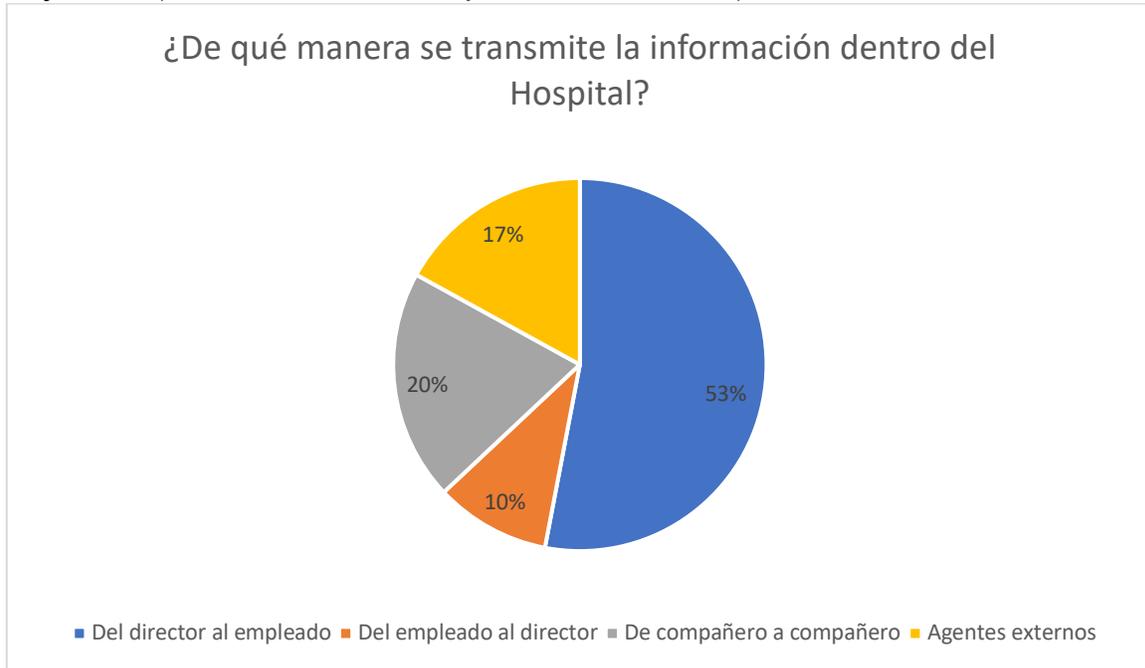
Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica a continuación un 37% de los encuestados respondieron que el canal de comunicación por el cual ellos se informan son las redes sociales, mientras que un 22% señalan que utilizan el correo electrónico para mantenerse informados y un 10% indicó que se informan a través de su jefe.

4.- ¿De qué manera se transmite la información dentro del Hospital?

Gráfico 4: De qué manera se transmite la información dentro del Hospital?



Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica que antecede un 53% de los trabajadores que participaron en la encuesta indicaron que la información se transmite del director al empleado, mientras que un 20% manifestó que el flujo de información se transmite de compañero a compañero y un 17 % respondió que se informan a través de agentes externos.

5.- ¿Considera que la comunicación interna del hospital es efectiva?

Gráfico 5: ¿Considera que la comunicación interna del hospital es efectiva?



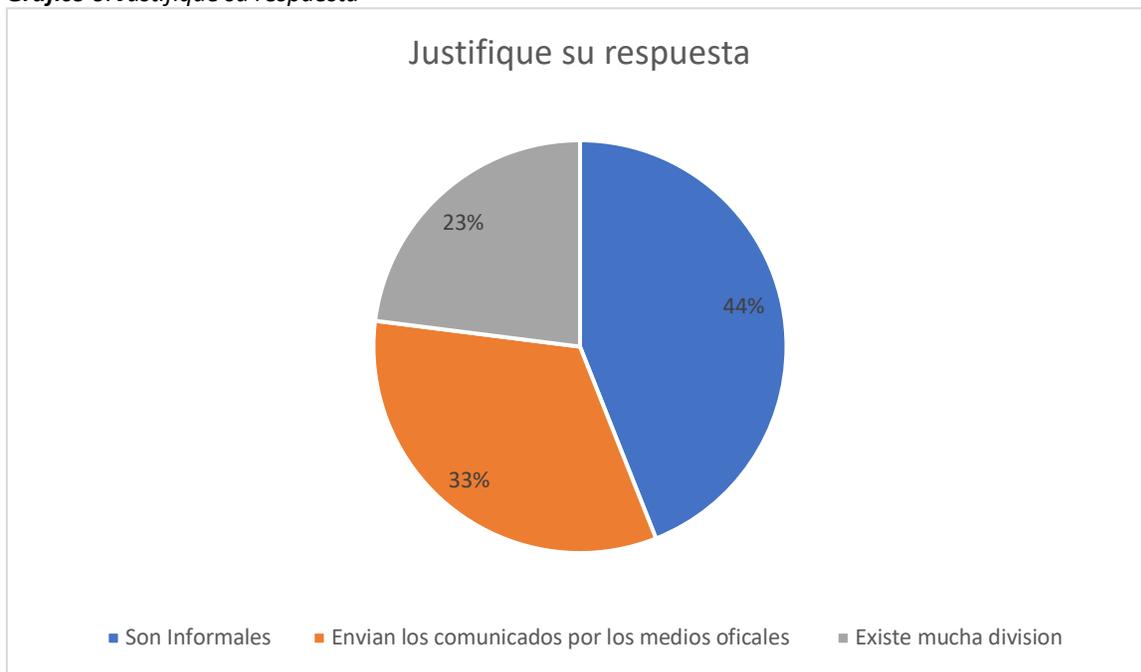
Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica se muestra un 33% de los encuestados indican que la comunicación interna en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson se desarrolla de manera efectiva, mientras que un 77% señala que no lo es.

6.- Justifique su respuesta

Gráfico 6: Justifique su respuesta



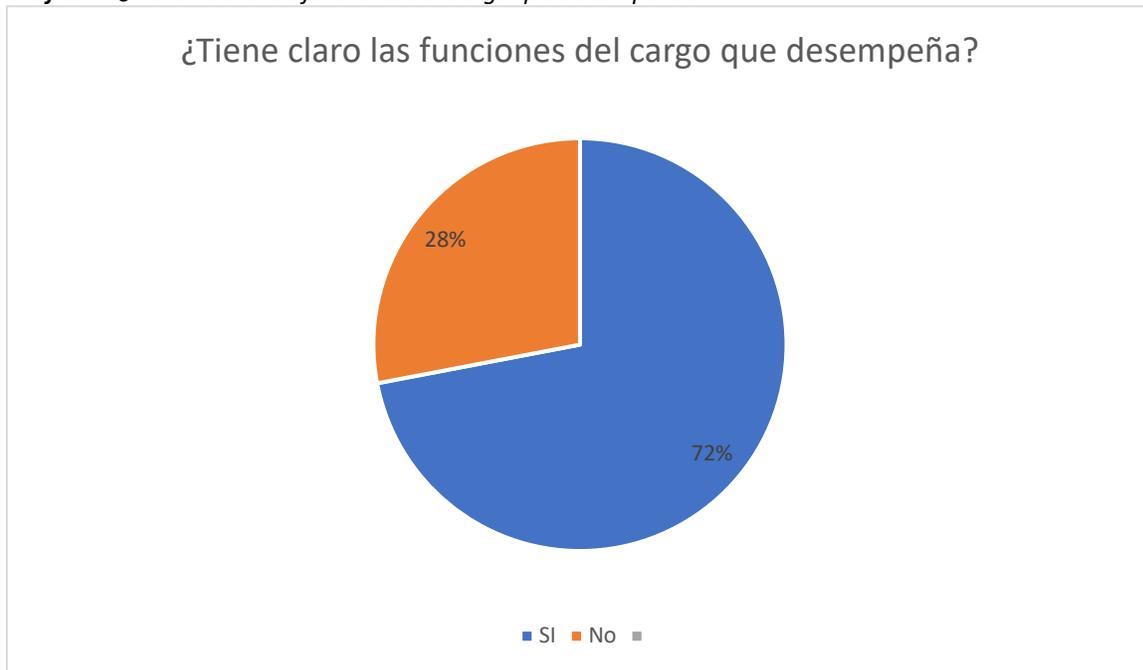
Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica que antecede un 44% de los trabajadores que participaron en la encuesta indicaron que la comunicación interna no se desarrolla de forma efectiva por que la consideran muy informal y el 23% indico que existe mucha división al momento de enviar la información, mientras que un 33% señala que se desarrolla de forma efectiva gracias a los comunicados que reciben a través de los correos electrónicos.

7.- ¿Tiene claro las funciones del cargo que desempeña?

Gráfico 7: ¿Tienen claro las funciones del cargo que desempeña?

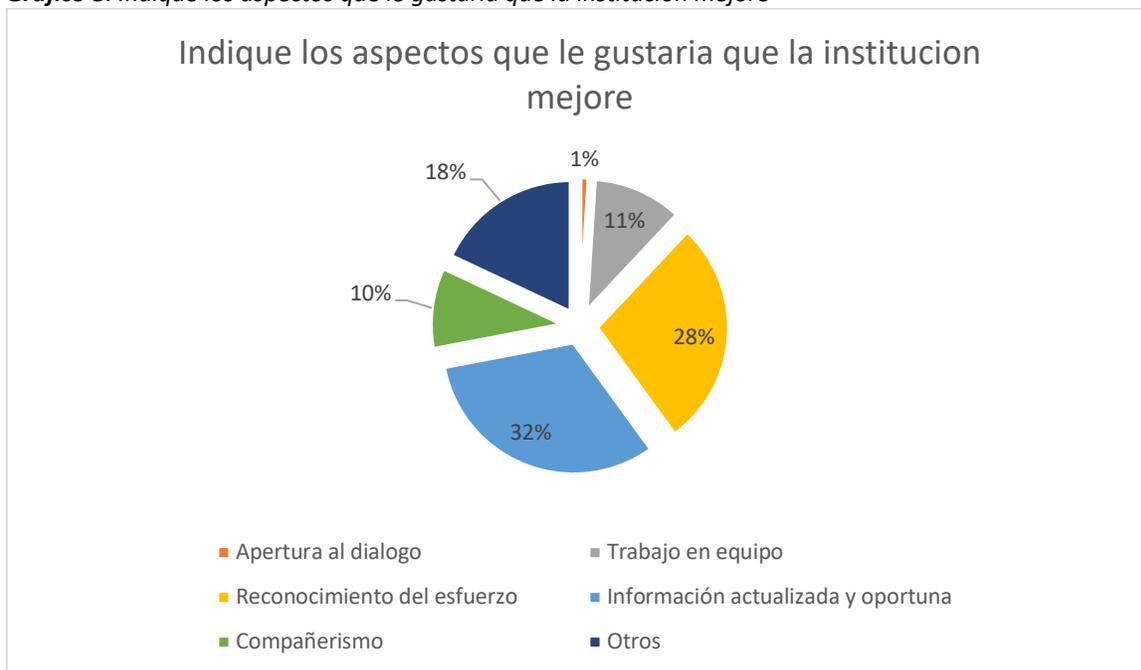


Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson
Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica observamos que un 72% de los encuestados indican que tienen clara las funciones que desempeñan en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, mientras que un 28% señala que no.

8.- Indique los aspectos que le gustaría que la institución mejore

Gráfico 8: Indique los aspectos que le gustaría que la institución mejore



Fuente: Personal Administrativo Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson

Elaborado por: Ivanna Paulson.

En la gráfica se muestra que un 32% de los trabajadores que participaron en la encuesta indicaron que debe mejorar el aspecto relacionado a información que les llegue sea actualizada y oportuna, mientras que a un 28% de los participantes indicó que les gustaría que mejore el reconocimiento al esfuerzo y un 18% respondieron que mejore otros aspectos.

Análisis de las entrevistas

Los entrevistados manifestaron que la comunicación que se desarrolla el interior del hospital no es efectiva, ya que algunos de los colaboradores se encuentran en el otro hospital y eso retarda mucho las gestiones, sin embargo, la comunicación entre los compañeros si se desarrolla de manera rápida gracias a la interacción que realizan a través de las llamadas telefónicas. Los participantes indicaron que gran parte de la información que reciben es a través de correos electrónicos, que esta es la vía formal pero que pese esto en ocasiones la información se retrasa y no llega de forma eficaz. Adicional indicaron que han implementado nuevas vías a través de las redes sociales, sin embargo, no se evidencia un plan estructurado de comunicación interna. También indicaron que gracias a la buena comunicación que tienen entre compañeros pueden llegar a una rápida resolución de problemas generando mas ideas y agilizando procesos, transmitiendo seguridad y tranquilidad entre ellos consolidando las relaciones a través de la confianza.

Además, coincidieron que pese a que no hay una comunicación interna efectiva los diálogos informales entre el personal administrativo sin importar la jerarquía les permite tener tranquilidad, gracias a este intercambio pueden preguntar, opinar y exponer sus argumentos.

La Coordinadora de Comunicación del hospital, comenta que una de sus funciones en la institución es el control, elaboración y desarrollo de la comunicación interna que fluye en cada una de las áreas, ya sean estas administrativas, hospitalización y/o consulta externa, con el objetivo de llegar a cada uno de los empleados con información veraz y oportuna, logrando la eficiencia, eficacia y efectividad en los diferentes tipos de comunicación interna que maneja, menciona que existen distintos tipos de comunicación interna, entre ellas la formal e informal, la cuales ha sabido manejar según el tipo de información o mensaje que desea publicar o dar a conocer. Indica además que la comunicación interna no se maneja a la ligera sino más bien que se realiza de forma organizada y planificada, con el objetivo de llegar a su público.

La comunicación interna de la institución viaja en distintas direcciones, según el tipo de público al que se desea llegar o comunicar algún mensaje según comenta la coordinadora, para ella es importante lograr que el mensaje llegue a tiempo y la retroalimentación pueda ser confiable. En cuanto a las herramientas que utiliza para transmitir los mensajes, detalla que está la red interna del hospital, que es la intranet con la cual enlazan el correo institucional denominado Outlook 365, al cual solo pueden acceder las personas que utilizan un computador, adicional, realiza el uso de carteleras, comunicado o memo y comunicación personal.

Entrevistados

Dr. Eduardo Bauer

Dra. Ma. Soledad Plaza

Dra. Nancy Morocho

Dr. Marco Echeverría

Dr. Luis Freire

Dr. Danny Salazar

Lic. Diana Valarezzo

Mgtr. Ana Vallejo

Propuesta

Diseño de un Plan estratégico de Comunicación interna que permita mejorar los valores institucionales y la gestión comunicacional al interior del Hospital Alfredo G. Paulson en la ciudad de Guayaquil.

Antecedentes de la propuesta

Una vez realizado el proceso de análisis de los resultados del trabajo de investigación, se pudo determinar que la comunicación interna no es del todo efectiva, la institución cuenta con 198 colaboradores y su principal función es ofrecer atención médica. El Hospital Alfredo G. Paulson comparte el mismo departamento de comunicación con el Hospital Roberto Gilbert, esto se debe a

que ambos se ubican en el mismo predio. El estudio permitió tener una orientación para realizar una propuesta de un plan estratégico que permita mejorar la comunicación al interior del hospital. Además, no cuenta con un canal de mensajería oficial, actualmente la comunicación entre trabajadores se realiza de manera informal a través chats de WhatsApp con un enfoque externo al trabajo.

Justificación

Se propone proveer de una serie de elementos comunicativos con la finalidad de mejorar la gestión de comunicación y se pueda desarrollar de forma veraz, permitiendo fortalecer las relaciones interpersonales y la calidad del servicio brindado. Es de suma importancia que todos los miembros de una organización conozcan a cabalidad las actividades que se realizan internamente aportando de forma positiva a las gestiones que se realizan a diario. Para la efectividad del plan se debe comprender que la comunicación interna es un eje fundamental para el óptimo desempeño de una organización y el correcto manejo de la información. La propuesta se alinea a los objetivos comunicacionales de la casa de salud. Es de suma importancia que exista una sinergia entre los medios y las herramientas que se implementaran.

Objetivos

- Diseñar un plan estratégico que mejore la comunicación interna en el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson.
- Incorporar estrategias de comunicación interna que mejore la gestión comunicativa dentro de la institución.
- Fortalecer los valores institucionales del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson.
- Establecer tácticas y políticas de comunicación interna con la finalidad de mejorar la calidad de la información.
- Socializar la propuesta con el público interno del hospital.

Desarrollo de la propuesta

Durante esta etapa del desarrollo del plan de comunicación se identificó las falencias que existen dentro de la institución para mejorar los procesos de comunicación y flujos de información. Por medio de este planteamiento se aspira a fortalecer las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia con la entidad. Para mejorar estas falencias es necesario implementar actividades que integren al personal de trabajo a un correcto manejo de la información. El plan abarcará todas las áreas y departamentos con la finalidad de repotenciar la comunicación interna de la institución.

Tabla 1: Plan Estratégico de comunicación interno.

Estrategias	Tácticas	Acción	Objetivos
Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar políticas internas. -Reforzar la identidad corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de procesos. • Manual de funciones. • Reglamento interno. • Generar un espacio acogedor para los trabajadores. • Implementar socialización del desempeño y cumplimiento. 	<p>Incrementar la transmisión de información de la empresa mediante socialización, actualización de los reglamentos internos del hospital.</p> <p>Incrementar los niveles de motivación, comunicación, reconocimiento, identificación, de los procesos institucionales.</p>

<p>Implementar canales formales de información interna</p>	<p>-Orientación al Uso del buzón de comentarios para el personal de trabajo.</p> <p>-Elaboración de una cartelera digital informativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar una eficiente emisión y recepción de información entre los colaboradores para lograr una mejor relación entre las diferentes áreas y departamentos del Hospital. • Socialización de las diversas actividades de la organización. • Difundir a través de canales formales internos de la organización. 	<p>Incrementar los procesos de comunicación al interior de la organización.</p> <p>La cartelera informativa estará al alcance de todos los empleados, con el objetivo de que todos se informen de lo que pasa al interior de la institución.</p>
<p>Implementar canales de comunicación interactivos</p>	<p>Incrementar la interacción entre los trabajadores.</p> <p>Implementar un canal de mensajería instantánea institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foros interactivos. • Chats grupales Telegram, WhatsApp, Facebook place (para generar comunidad o pertenencia) <p>Se recomiendan aplicaciones como Slack o Hangout.</p>	<p>Facilitar el flujo de comunicación ascendente y descendente. Mejorar el proceso de retroalimentación interno.</p>

Elaborado por: Ivanna Paulson. (autora)

Implementar indicadores en un plan de comunicación interna es una forma adecuada de medir el impacto de las estrategias. Los indicadores que se consideran son los siguientes:

1. Apertura de correos electrónicos, de esta forma se podrá realizar un seguimiento del compromiso de los colaboradores con la información recibida en diversas iniciativas, estrategias y publicaciones
2. Respuesta de los empleados a las publicaciones internas, con la implementación de plataformas de comunicación se puede obtener comentarios y respuestas de los colaboradores. Se medirá la frecuencia con la que interactúan con los contenidos compartidos.
3. Employee Net Promoter Score (eNPS).
4. Promoción de la marca por parte de los empleados es una forma de aumentar la conexión entre el público y la identidad del hospital.
5. Encuestas para los colaboradores de las distintas áreas.

Se recomienda que el inicio de los cambios en la gestión de la comunicación interna sea a partir del año 2024, debido a que es una empresa que trabaja con la planificación de procesos, por lo tanto, el análisis de la implementación iniciaría en septiembre 2023 y la implementación como tal, en el año 2024.

Conclusiones

Concluida la investigación y la evaluación de los resultados se determinó que la comunicación interna impacta en gran medida en el clima laboral y la relación interpersonal de quienes forman la parte productiva y operacional del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson, a través de la encuesta, manejan la comunicación interna formal e informal, entre estas utilizan distintas herramientas para comunicarse como son la intranet, comunicación escrita, el teléfono y la comunicación, sin embargo, se evidenció que la comunicación informal entre compañeros es sólida. El hospital no cuenta con un canal de mensajería oficial que permita que sus colaboradores reciban y envíen comunicados, el medio que

utilizan son chats vía WhatsApp con un enfoque externo al trabajo (como de amistad).

A manera de conclusión general al finalizar la presente investigación se reafirma que tener una óptima comunicación interna permite una mejor gestión de actividades del personal, permitiendo que compartan ideas, resolución de problemas, toma de decisiones, generando un ambiente donde todos interactúen y valoren las participaciones.

Recomendaciones

Se recomienda la implementación de herramientas y estrategias de comunicación por parte de las esferas administrativas se esta forma se aportaría al mejoramiento del flujo de comunicación. Además, se recomienda implementar un canal de mensajería instantánea institucional en aplicaciones oferta el mercado como Slack o Hangouts que mantienen un standard de seguridad optimo a un valor accesible. Con respecto al análisis de datos recolectados por medio de la encuesta, reveló que las aplicaciones de uso social facilitan la comunicación entre el personal, por lo cual se recomienda la implementación de estas como vía de comunicación. Se debe realizar una evaluación y monitoreo constante de la comunicación interna ya que es de vital importancia realizar un seguimiento trimestral o anual de los objetivos planteados, la efectividad de los mensajes propuestos, de las herramientas usadas y de los públicos.

Bibliografía

- Abril, V. (2008). *Técnicas e Instrumentos de la Investigación*. Obtenido de http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf
- Alonso, L. (2003). *La mirada cualitativa en sociología*. Barcelona: Fundamentos.
- Bartoli, A. (2012). *Comunicación y Organización. La Organización Comunicante y la Comunicación Organizada*. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Calderón, H. (2015). *Manual para la administración del proceso de comunicación*. Mexico.
- Chacho Iman, S. J. (2018). *Estudio de la comunicación interna y su influencia comunicativa en los establecimientos textiles*.
- Charry Condor, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Obtenido de Scielo Peru: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Charry Condor, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comunicación*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. Mexico : Mc Graw Hill Educación. .
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). En *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Katz, D., & Kahn, R. (2015). *Psicología Social de la Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- L. FitzPatrick, K. V. (2015). *Internal communications. science direct.*, En K. V. L. FitzPatrick.
- Lucas, A. (2007). *La Comunicación en la Empresa y en las organizaciones*.
- Martínez, & Nosnik. (2019). *Comunicación organizacional práctica*. Mexico: Trillas.
- Miller, G. (2016). *Psicología e Información*. Alianza editorial.
- Montoya, M. (2018). *Razón y Palabra*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6469935>
- Muñiz, R. (2011). *La comunicación interna y Herramienta Estratégica en el siglo xx*.
- Pineda Henao, A. (2020). *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*. Obtenido de <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pizzolante, I. (2015). *La comunicación en el lenguaje de las emociones*. Venezuela.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Anexos

Anexo 1

Entrevista: La presente entrevista se encuentra diseñada con fines exclusivamente investigativos por lo que es importante la transparencia en cada una de las respuestas ofrecidas por tal fin. De antemano agradecemos su colaboración.

Fecha de elaboración de la entrevista: 6 de junio del 2023

Hora de inicio: 9am

Hora de culminación: 4pm

1. ¿Cómo considera usted que es la comunicación dentro del Hospital Alfredo Paulson?
2. ¿Cómo son los procesos de comunicación entre los compañeros?
3. ¿Cómo se informa de lo que está pasando en la institución?
4. ¿Cree usted que hay algún problema en acceder a la información del Hospital?
5. ¿Cómo cree usted que son las relaciones entre los compañeros?
6. ¿Cuál cree usted es el medio más adecuado para enterarse de lo que está sucediendo dentro del Hospital?

Anexo 2

Entrevista a Coordinadora de Comunicación del Hospital

1. ¿El hospital tiene un departamento de comunicación?
2. ¿Cuántos tipos de comunicación existen en la institución?
3. ¿Cómo se maneja la comunicación interna en el hospital?
4. ¿En el hospital se desarrolla la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?

5. ¿Cuáles son las herramientas con las que dispone el hospital, para gestionar la comunicación interna?
6. ¿Cómo evalúa la calidad de información que transmiten?
7. ¿Considera que el proceso de comunicación interna empleado es efectivo?

Anexo 3

Encuesta: La presente encuesta está diseñada con fines exclusivamente investigativos por lo que es importante la transparencia en cada una de las respuestas ofrecidas por tal fin. De antemano agradecemos su colaboración.

1.- De la siguiente lista de valores, ¿indique dos valores con los cuales se identifica el Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson?

Servicio

Responsabilidad

Eficiencia

Trabajo en equipo

Ética profesional

Actitud positiva hacia el trabajo

Compromiso

Proactividad

2.- Justifique su respuesta

3.- Indique las vías de comunicación por medio de las cuales le envían información (puede elegir varias)

Cartelera

Intranet

Comunicados escritos

Página Web

Redes Sociales

Rumores

Por su jefe

Correo electrónico

Boca a Boca

4.- Según su opinión, ¿Como se transmite la información en del Hospital? (pueden elegir varias)

Del director al empleado

Del empleado al director

De compañero a compañero

Agentes externos

Ninguna de las anteriores

5.- ¿Considera que la comunicación interna en la institución es efectiva?

Si

No

6.- Justifique su respuesta

7.- ¿Con qué frecuencia la información llega a los trabajadores por medios informales en lugar de por los canales formales?

Siempre

Muchas veces

Ocasionalmente

Nunca

8.- ¿Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión en reuniones o personalmente con su jefe inmediato?

A diario
Semanal
Mensual
Nunca

9.- ¿Consideras que la comunicación interna entre los miembros de su lugar de trabajo es fluida?

Mucho
Bastante
Poco
Nada

10.- ¿Cómo le gustaría que su superior se comunique con Usted? ¿Por qué?

11.- ¿Tiene claro las funciones del cargo que desempeña? ¿Por qué?

12.- ¿Tiene apertura en manifestar ideas y necesidades a su jefe?

13.- ¿Cree usted que le hubiera gustado recibir alguna información adicional cuando ingresó a trabajar en la empresa?

14.- ¿Siente confianza al momento de solicitar ayuda a otros departamentos del Hospital? Justifique su respuesta

15.- ¿Cree usted que existe competencia insana al interior del departamento en el cual labora? Justifique su respuesta

16.- ¿Le brindan la retroalimentación al momento de consultar algo a su superior?

17.- Indique los aspectos que le gustaría que el Hospital mejore

Apertura al diálogo

Trabajo en equipo

Acceso para comunicarse con los altos mandos

Reconocimiento del esfuerzo

Información actualizada y oportuna

Compañerismo

Otros