



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el
Hospital Básico Moderno de Riobamba**

AUTORA:

Ing. Magdalena Marisol Aragadvay Yungán

Previo a la obtención del Grado Académico de:

MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

TUTORA:

ECON. PRISCILLA CARRASCO CORRAL, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ing. Magdalena Marisol Aragadvay Yungán**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.

REVISORA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez, Mgs.

Guayaquil, a los 07 días del mes de enero de 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Magdalena Marisol Aragadvay Yungán

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación **Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba** previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 07 días del mes de enero de 2022

LA AUTORA

Ing. Magdalena Marisol Aragadvay Yungán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Magdalena Marisol Aragadvay Yungán

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 07 días del mes de enero de 2022

LA AUTORA:

Ing. Magdalena Marisol Aragadvay Yungán



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Reporte Urkund

URKUND

Documento: [TRABAJO FINAL ARAGADO, MARY MAGDALENA.docx](#) (D121536871)

Presentado: 2021-12-06 00:09 (-05:00)

Presentado por: maragado@hotmial.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: [TRABAJO FINAL. Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 49 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://repositorio.ucsg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4717/UPSE-TAE-2019-2063.pdf
	https://library.orkund.com/document/461915-comunicacion-interna-desempeno-laboral-manual
	https://ref.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/574/TCS01168A.pdf?sequence=2693/F20760A
	http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14026/Cujipe_Hancco_Mary_Martha
	http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-812020160000304&scisearch=articulo%20gerencia

95% =1 Activo

Fuente externa: <https://repositorio.ucsg.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4717/UPSE-TAE-2019-2063.pdf> 95%

comunicación interna. 10 Tipos de comunicación interna. 19 Herramientas de la comunicación interna. 21 Barreras de comunicación. 23

Un nuevo modelo de comunicación interna: la conversación organizacional 24 Retroalimentación. 24 Desempeño 24 Desempeño laboral. 25 Factores que afecta el desempeño laboral. 25 Evaluación de desempeño laboral. 26 Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral. 27 Metodos de evaluación del desempeño laboral. 28 Dimensiones del desempeño laboral. 29 Productividad 29 Motivación 30 Satisfacción 30 Capítulo III 45 Marco Metodológico 43 Enfoque de la Investigación 43 Diseño de la Investigación 44 Alcance o tipo de la Investigación 44 Técnicas de Recopilación de datos 44 Variables 46 Población y muestra 47 Instrumento 47 Operacionalización de Variables 49 Herramientas de análisis de datos 51 Análisis de los resultados 52 Discusión de los resultados 52 Capítulo IV 52 Propuesta 52 Tema 52 Objetivos 52 General 52 Específicos 52 Justificación 52 Beneficiarios 52 Descripción de la propuesta 52 Actividades integradoras 52 Presupuesto 52 Cronograma de actividades 52 Conclusiones 52 Referencias 52

Índice de Tablas Tabla 1. Personal que labora en la institución 38 Tabla 2. Operacionalización de las variables 49 Tabla 3. Distribución del Género 52 Tabla 4. Distribución porcentual de los grupos de edad 53 Tabla 5. Distribución porcentual según el área de trabajo 54 Tabla 6. Distribución porcentual de la Dimensión A. Patrones de comunicación 56 Tabla 7. Distribución porcentual de la Dimensión B. Barreras de comunicación 57 Tabla 8. Distribución porcentual de la Dimensión C. Retroalimentación 58 Tabla 9. Distribución porcentual de la Dimensión 1. Clima organizacional 59 Tabla 10. Distribución porcentual de la Dimensión 2. Motivación laboral 60 Tabla 11. Distribución porcentual de la Dimensión 3. Satisfacción laboral 62 Tabla 12. Pruebas de

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado esa oportunidad de cumplir con un objetivo más en mi vida y ser mi guía en todo el proceso.

Mi sincera gratitud al Dr. Carlos Moncayo y Sra. Gladys Mejía propietarios del Hospital Básico Moderno, por abrirme las puertas y permitir que realice todo este proceso investigativo dentro de su institución.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y el Sistema de Posgrado, a mis docentes que con sus enseñanzas, experiencias e ilustraciones hicieron que pueda crecer día a día como profesional, que con cada clase impartida de manera magistral nos orientaban a utilizar las herramientas de manera eficiente y a gestionar recursos de manera eficaz.

Magdalena Marisol Aragadvay Yungán

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la salud y capacidad para seguir esta maestría, a mis padres que con su apoyo incondicional fueron una fuente de inspiración en los días difíciles y que gracias a ellos he llegado a ser la persona que soy.

A mi hija, Sofía, que siempre ha sido mi fortaleza y aliento en toda mi formación profesional y humana, siendo mi luz en todos aquellos momentos de dificultad.

A mis hermanas y hermanos por estar siempre presentes, acompañándome a lo largo de esta etapa.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron y han hecho que este trabajo se realice.

Magdalena Marisol Aragadvay Yungán

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento de la Investigación	5
Formulación del problema.....	7
Justificación.....	7
Preguntas de Investigación.....	9
Hipótesis.....	10
Objetivos	10
General.....	10
Específicos	10
Capítulo I.....	12
Marco Teórico, Conceptual.....	12
Comunicación.....	12
Tipos de comunicación.....	15
Comunicación Organizacional	16
Efectividad y eficacia de la comunicación organizacional.....	18
La comunicación interna en las organizaciones.	20
Modelos de comunicación interna.....	20
Tipos de comunicación interna.....	21
Herramientas de la comunicación interna.	23
Barreras de comunicación.	25
Un nuevo modelo de comunicación interna: la conversación organizacional ...	26
Retroalimentación.	26
Desempeño	27

Desempeño laboral.	27
Factores que afecta el desempeño laboral.....	28
Evaluación de desempeño laboral.....	29
Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral.	29
Métodos de evaluación del desempeño laboral.	31
Dimensiones del desempeño laboral.....	32
Productividad.....	32
Motivación.....	33
Satisfacción	34
Capítulo III.....	47
Marco Metodológico.....	47
Enfoque de la Investigación	47
Diseño de la Investigación	47
Alcance o tipo de la Investigación.....	48
Técnicas de Recopilación de datos.....	48
Variables.....	50
Población y muestra	51
Instrumento.....	51
Operacionalización de Variables	55
Herramientas de análisis de datos.....	57
Análisis de los resultados	58
Discusión de los resultados	71
Capítulo IV.....	73
Propuesta.....	73
Tema.....	74
Objetivos	75
General.....	75

Específicos	75
Justificación.....	75
Beneficiarios.....	76
Descripción de la propuesta.....	77
Actividades integradoras.....	81
Presupuesto	86
Cronograma de actividades.....	86
Conclusiones	88
Recomendaciones.....	91
Referencias	92

Índice de Tablas

Tabla 1 Personal que labora en la institución	43
Tabla 2 Ejemplo de valoración de encuesta por dimensión	53
Tabla 3 Recopilación de respuestas	54
Tabla 4 Operacionalización de las variables	55
Tabla 5 Distribución porcentual del Género	58
Tabla 6 Distribución porcentual de los grupos de edad	59
Tabla 7 Distribución porcentual según el área de trabajo	61
Tabla 8 Distribución porcentual de la Dimensión A: Patrones de comunicación..	62
Tabla 9 Distribución porcentual de la Dimensión B: Barreras de comunicación ..	63
Tabla 10 Distribución porcentual de la Dimensión C: Retroalimentación	65
Tabla 11 Distribución porcentual de la Dimensión 1: Clima organizacional	66
Tabla 12 Distribución porcentual de la Dimensión 2: Motivación laboral	67
Tabla 13 Distribución porcentual de la Dimensión 3: Satisfacción laboral.....	68
Tabla 14 Pruebas de Independencia y Coeficientes de Contingencia para relaciones entre las dimensiones de Comunicación Interna y Desempeño Laboral	69
Tabla 15 Programa de incentivos	84
Tabla 16 Vínculos entre estrategias propuestas y las dimensiones de la comunicación	85
Tabla 17 Presupuesto de la propuesta	86
Tabla 18 Cronograma de implementación de la propuesta	87

Índice de Figuras

Figura 1. Equipo de trabajo del Hospital Básico Moderno.....	41
Figura 2. Ubicación del Hospital Básico Moderno.....	42
Figura 3. Organigrama del Hospital Básico Moderno.. ..	44
Figura 4. Diagrama de barras de la variable género.....	59
Figura 5. Diagrama de barras de la variable edad.....	60
Figura 6. Diagrama de barras de la variable área de trabajo.	61
Figura 7. Diagrama de barras de la Dimensión A: Patrones de comunicación.....	63
Figura 8. Diagrama de barras de la Dimensión B: Barreras de comunicación.	64
Figura 9. Diagrama de barras de la Dimensión C: Retroalimentación.. ..	65
Figura 10. Diagrama de barras de la Dimensión 1: Clima organizacional.. ..	66
Figura 11. Diagrama de barras de la Dimensión 2: Motivación laboral.. ..	67
Figura 12. Diagrama de barras de la Dimensión 3: Satisfacción laboral.. ..	68

Resumen

En las instituciones de salud la comunicación interna y el desempeño laboral son factores importantes en el proceso de brindar el servicio al usuario, así como también en la imagen corporativa que se proyecta a la sociedad. El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba, para proponer estrategias de mejora de productividad en las áreas de trabajo. La metodología se respaldó en un enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo y correlacional. Se empleó un formato de encuesta para cada una de las variables que se dividían en tres dimensiones, la misma que fue aplicada de manera directa a todo el personal que labora en la Institución, las dimensiones que mantienen influencia fueron: Patrones de comunicación y clima organizacional (62,1%); Patrones de comunicación y motivación laboral (62,5%); Patrones de comunicación y Satisfacción laboral (67%); Barreras de comunicación y Satisfacción laboral (61,4%); Retroalimentación y Clima organizacional (56,3%) y Retroalimentación con Satisfacción laboral (56,3%) por otro lado, no existió relación entre las barreras de comunicación, el clima y motivación laboral, entre la retroalimentación y la motivación laboral pues los valores de probabilidad fueron superiores al 5% de significancia. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

Palabras claves: Comunicación interna, hospital, desempeño laboral, salud.

Abstract

In health institutions, internal communication and job performance are important factors in the process of providing service to the user, as well as in the corporate image that is projected to society. The objective of the study was to determine the influence of internal communication on the performance of the staff in the Modern Basic Hospital of Riobamba, to propose strategies to improve productivity in the work areas. The methodology was supported by a non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational quantitative approach. A survey format was used for each of the variables that were divided into three dimensions, the same that was applied directly to all personnel working in the Institution, the dimensions that maintain influence were: Communication patterns and organizational climate (62.1%); Communication patterns and work motivation (62.5%); Communication patterns and job satisfaction (67%); Communication barriers and job satisfaction (61.4%); Feedback and Organizational Climate (56.3%) and Feedback with Job Satisfaction (56.3%) on the other hand, there was no relationship between communication barriers, climate and job motivation, between feedback and job motivation since the values probability were greater than 5% significance. It is concluded that there is a strong and significant positive correlation between the variables internal communication and job performance.

Keywords: Internal communication, hospital, job performance, health.

Introducción

El desarrollo de las organizaciones se direcciona a través del establecimiento, seguimiento y promulgación de una comunicación interna eficiente. Misma que es considerada como una arista imprescindible, multidimensional y compleja sobre la que se sostiene la fluidez de las actividades diarias para que la institución lleve a cabo sus objetivos sosteniendo que toda aquella información que no se comunica simplemente “se ignora”. Una comunicación eficiente debe permitir el acceso a la información entre todos los niveles con el fin de transmitir igualdad y lograr a ser más rentable a la empresa.

Las organizaciones son un conjunto de diversos recursos que se engranan con la intención de compactar todas las habilidades, conocimientos, materiales de todo índole, disposición y particularidades con la finalidad de concretar las acciones previamente planteadas. Es decir que, para dicha intención, la comunicación de las empresas funciona como un engrane, que al momento de fallar o cortarse, provoca serias afectaciones institucionales que comprometen su operatividad. Es por ello que también es considerada como una herramienta clave en la gestión de recursos.

Desde este punto de vista el presente caso de estudio analiza una institución de fondos privados dedicada a la prestación de servicios para el área de salud, en la que sin duda es indispensable que los canales de comunicación se mantengan operativos a través de un lenguaje claro y continua para que el personal pueda cumplir con sus funciones, desarrollando así de mejor manera y de forma efectiva su trabajo en favor de la comunidad (García, 2019). La comunicación interna en las instituciones de salud está orientada a dar respuesta a

partir de una visión organizacional en la que se promueva la integración, identificación y cohesión a sus colaboradores en ámbito laboral y profesional. Todo esto va desarrollando un ambiente de confianza en la correcta ejecución de sus actividades y/o responsabilidades en función de cada uno de los puestos de trabajo y perfiles asignados, direccionados siempre a generar un mejor desempeño laboral a través de la oferta de servicios de salud de calidad (Barragán & Moiso, 2007).

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en su Boletín Técnico N°-01—2020-ECEH, publicado en junio de 2020, en el Ecuador existen 633 establecimientos de salud en el año 2019, de los cuales 450 pertenecen al sector privado, es decir un 71% del total. Considerando esto las instituciones de salud de la red complementaria deben aplicar estrategias competitivas en donde la comunicación interna debe estar orientada a dar respuestas organizacionales promoviendo la integración, identificación y cohesión a sus colaboradores en ámbito laboral, creando confianza en el correcto desarrollo de sus actividades y/o responsabilidades en función de sus puestos de trabajo, generando así mejor desempeño laboral con la finalidad de ofrecer un servicio de salud de calidad. En consecuencia, la mejora de la comunicación interna toma un papel importante dentro de las instituciones de salud siendo en nuestro caso de carácter privada, esto permite establecer un vínculo con el colaborador y trabajar juntos por los objetivos que se traza la organización en favor de nuestros clientes.

En el presente trabajo se dará a conocer en su primer capítulo el marco teórico en el cual se hace referencia a varios conceptos, trabajos y estudios de investigación que se relacionan directamente con nuestro tema de proyecto, ampliando cada significado con más información y base científica dando la

respectiva importancia de la comunicación, el desempeño laboral y la productividad en el área de trabajo.

El segundo capítulo trata sobre el marco referencial, donde se exponen estudios similares anteriores que se han realizado; el proyecto de investigación propuesto se va a aplicar en el Hospital Básico Moderno de la ciudad de Riobamba ubicado en la calles Juan de Lavalle 19-45 entre Olmedo y Villarroel, esta casa de salud fue creada en el año 2009 durante este tiempo y hasta la actualidad no se ha establecido los sistemas de comunicación interna, ni métodos de evaluación del personal, causando evidentes falencias en el momento de cumplir sus funciones.

En el capítulo tercero se trata sobre la metodología de investigación que se utilizó su diseño, el alcance de la investigación, técnicas de recopilación de datos, identificación de las variables tanto la independiente y como la dependiente, determinación de la población y muestra, herramientas de análisis de datos y el instrumento utilizado, además se expone los resultados obtenidos. Por último, en el cuarto capítulo se establece la propuesta para generar las posibles soluciones tomando en cuenta todo el material recopilado y las bases legales para las mismas.

Antecedentes

Según datos del Banco Mundial, en 2013 casi dos tercios del empleo en Latinoamérica se centran en actividades de servicios representando el 68% del producto interno bruto (PIB) a nivel mundial y el 64% del producto en América Latina. En el Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en la actividad económica relacionada con la salud humana existe un

personal ocupado de 34.214 trabajadores que mantienen una relación laboral directa y su producción anual fue de 2.210 millones de dólares. (INEC, 2021)

En las entidades de salud, como en todo sector económico, es importante mejorar cada año los niveles de producción, es por ello que el camino hacia el perfeccionamiento de la gestión del capital humano de la empresa no puede hacerse sin el acuerdo previo y la vinculación de todo el personal y esto es imposible si no se hace uso de una adecuada comunicación interna. Es así como la comunicación, en la década de los setenta, comienza a estructurar su base teórica como una disciplina más extensa dentro de las ciencias administrativas. Su valioso aporte está definido por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la organización a través del uso de diferentes medios de comunicación y la retroalimentación con el fin de obtener mejores resultados internos que se verán reflejados en la imagen empresarial que se está formando. (Oyarvide Ramírez, Reyes Sarria, & Montaña Colorado, 2017).

Según el INEC (2020) de cada 100 plazas de trabajo asalariado, 83 fueron generadas por el sector privado, y 17 fueron generadas por el sector público; esto nos indica que las empresas privadas han obtenido a un crecimiento económico que permite contratar más personal. El desarrollo empresarial depende mucho del equipo de trabajo con el que labora pues un empleado que conoce los objetivos y el contenido claro de sus funciones aporta a la rentabilidad global sobre los resultados de la organización y tiene tendencia a crear un ambiente de trabajo saludable. Al contar con un entorno laboral sano el desempeño de cada individuo mejora y esto se ve evidenciado en sus niveles de desempeño. (Oyarvide et al., 2017).

El desempeño laboral es un indicador que debe ser evaluado por la importancia que tiene en el proceso de alcanzar los objetivos institucionales y el nivel de cumplimiento de los planes establecidos. Así como también de descubrir fortalezas y debilidades de cada trabajador para tener un panorama más claro al momento de asignar o reestructurar un cargo. Contar con un método de evaluación adecuado que se acople son las necesidades de la institución nos ayuda a obtener resultados efectivos y reales, así pues esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado, tener una relación directa con las características del puesto de trabajo y establecer claramente de la finalidad de dicha medición (Vaquiro Quenza, 2020).

Planteamiento de la Investigación

El Hospital Básico Moderno de la ciudad de Riobamba atiende 24 horas todos los días del año, según la tipología de los establecimientos de salud el Hospital se encuentra ubicado en el Segundo Nivel de Atención y tercer nivel de complejidad en el ámbito hospitalario como Hospital Básico. Cuenta con áreas de Laboratorio Clínico, Imagen, Emergencia, Información, Hospitalización, Quirófano, Nutrición, Servicios Varios, Consulta Externa, Farmacia, Administración y Contabilidad. El Hospital oferta sus servicios a precios moderados para poder brindar su atención a la población de bajos recursos, siempre dando un servicio de calidad y de manera oportuna.

Las organizaciones sanitarias han incorporado como parte fundamental de su planificación estratégica los planes de comunicación interna estableciendo criterios homogéneos, objetivos claros, fomentando la adecuada comunicación interprofesional que influye en la calidad de los servicios ofrecidos por las

organizaciones sanitarias. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que existen factores psicosociales que representan un riesgo grave para la salud de los trabajadores como es la pobre comunicación en el entorno laboral pues incurre en la falta de soporte para resolver los problemas, equipo ineficiente, conflictos interpersonales, etc. (OMS, 2010).

Por otro lado, en el informe sobre la salud en el mundo publicado por la Rodríguez (2019) en referencia a uno de los aportes de la OMS, se resalta que el desempeño laboral en el área sanitaria repercute de manera inmediata en la dispensación de servicios de salud de la población, entendiéndose que un buen desempeño es cuando se trabaja de una manera sensible ante las necesidades, siendo justos y eficientes para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y las circunstancias. Es por ello que la gestión de comunicación interna es un aliado estratégico para mejorar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Rodríguez, 2019).

En el Hospital Básico Moderno de Riobamba no se cuenta con un sistema de comunicación interna que permita el trabajo coordinado con todas las áreas, debido a que se informan mediante el rumor y la comunicación verbal generando insatisfacción, relaciones laborales negativas y el no cumplimiento eficiente de las funciones. Se ha recibido varias quejas sobre la forma en que se presta el servicio por parte de los usuarios que lo dejan por escrito en los buzones de sugerencias.

Es así como se vinculan las dos variables que se van a estudiar, por un lado, la comunicación interna entre el personal debe ser muy clara, utilizando adecuados canales de comunicación y así cada colaborador involucrado obtenga la información necesaria, en la forma adecuada, y en el momento en que la precisan;

para optimizar el tiempo, su nivel de productividad y además de sentirse comprometido con la empresa. En el área de hospitalización por ejemplo existe novedades con las indicaciones que el Médico Residente y Médico Especialista dejan prescrito en la historia clínica ya que en ciertas ocasiones el personal de enfermería no tiene del todo claro como ejecutarlas por lo que algunos exámenes urgentes solicitados se retrasan ; como segunda variable se planea el desempeño laboral el mismo que al no ser evaluado no se puede medir y difícilmente mejorarlo, ocasionando problemas en el nivel de productividad de los colaboradores lo cual repercute directamente en la mejora del estado del paciente.

Con esta investigación se pretende evaluar el nivel de influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba, así como también proponer estrategias para mejorar los canales de comunicación, optimizando recursos con la finalidad de brindar un servicio adecuado; de esta manera los pacientes y familiares queden satisfechos con los servicios brindados y se lleven una imagen positiva del establecimiento para así llegar a más personas y ampliar nuestro mercado.

Formulación del problema

¿La Comunicación interna influye significativamente en el nivel de desempeño del personal del Hospital Básico Moderno de Riobamba?

Justificación

En los últimos años las empresas dedicadas a la prestación de servicios han logrado concientizar la necesidad de un proceso de comunicación interna pertinente para lograr una organización exitosa y competitiva en el mercado. Pues constituye una herramienta estratégica clave que promueve un mejor ambiente de

trabajo y repercute directamente en la productividad individual y grupal del personal. Caso contrario se creará un ambiente tenso y confuso en donde el personal dejará de ser productivo en su desempeño laboral.

La investigación tendrá un impacto positivo sobre la sociedad en general y en los usuarios que acuden a adquirir los servicios del Hospital Básico Moderno. Dado que el desarrollo del proyecto entregará las bases necesarias para determinar los factores que se deben fortalecer dentro del sistema de comunicación interna y de esta manera poder influir de forma positiva en el nivel de desempeño del personal que atiende directa e indirectamente al paciente.

En este contexto, evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Básico Moderno Riobamba basado en la comunicación interna que es un proceso estructural, nos permitirá definir las herramientas necesarias para efectuar una mejor gestión en la administración de los recursos humanos, elemento clave para el éxito de las empresas. Creando así una imagen corporativa competitiva y posesionada en el mercado.

Por otra parte, como se detalla en la ficha de la Junta de Extremadura (2018), existen conductas y actitudes que dificultan una buena comunicación interna como: acaparar la conversación, mantenerse al margen, orientación hacia sí mismo, otorgar credibilidad a rumores y actitudes rígidas. Además de múltiples variables que causan retrasos y errores como interferencias en el canal de comunicación, subjetividad del receptor, connotaciones de los términos e incluso características del emisor; por lo que el acto comunicativo es muy complejo y en el ámbito laboral debe existir una comunicación interna efectiva como pilar

principal para el desarrollo de las actividades brindando un servicio eficiente a la sociedad.

Esta investigación se articula con las líneas de investigación declaradas por el Sistema de Investigación y Desarrollo (SINDE) en los puntos de comunicación interpersonal hospitalaria y calidad de servicio y satisfacción usuaria dentro del análisis interno de la institución de salud privado, de esta manera está acorde al primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Todo una Vida: *“Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”*; en donde se manifiesta que el desarrollo inclusivo implica también tener acceso al trabajo en todas sus diferentes formas, en condiciones dignas y justas, otorgando los mismos derechos y oportunidades para todos, rechazando cualquier posibilidad de precarización laboral (González & Ballester, 2018).

Con los resultados obtenidos del proyecto se pretende plantear estrategias para mejorar los canales de comunicación interna existentes, haciendo que el trabajo de cada empleado sea más eficiente, oportuno y acorde al cargo que ocupa, lo cual facilitará mayor reconocimiento social por parte de los clientes externos en tanto que se verán favorecidos con las transformaciones, lo que redundará en lograr mayor eficiencia temporal, en el desempeño de los servicios prestados y en la calidad (Tamayo & García, 2018).

Preguntas de Investigación

Las preguntas de investigación son guías que se irán respondiendo según el desarrollo del presente proyecto.

1. ¿Cuáles son las dimensiones, los conceptos y fundamentos teóricos de la comunicación interna y el desempeño laboral?

2. ¿Qué estudios se han realizado entorno a la comunicación interna y el desempeño laboral en instituciones de salud?
3. ¿Cómo influye la comunicación interna entre los colaboradores del hospital, en su desempeño laboral?
4. ¿Cuáles son las estrategias oportunas para mejorar la comunicación interna del personal?

Hipótesis

La comunicación interna incide significativamente en el nivel de desempeño del personal del Hospital Básico Moderno de Riobamba.

Objetivos

General

Analizar la comunicación interna y su influencia en el nivel de desempeño del personal del Hospital Básico Moderno con la finalidad de mejorar la productividad en el área de trabajo.

Específicos

1. Definir las dimensiones, los conceptos y fundamentos teóricos de la comunicación interna y desempeño laboral mediante la revisión de la literatura.
2. Analizar los estudios previos que se han realizado sobre comunicación interna y desempeño laboral en instituciones de salud, tanto a nivel internacional como nacional.
3. Determinar la influencia de la comunicación interna entre los colaboradores del hospital, en su desempeño laboral.

4. Proponer estrategias para mejorar la comunicación interna del personal en el Hospital Básico Moderno.

Capítulo I

Marco Teórico, Conceptual

En el presente capítulo se hace un recorrido a la sustentación teórica acerca de la comunicación interna y el desempeño laboral, esta fundamentación teórica amplía el panorama de conocimiento pues se exponen los principales referentes bibliográficos sobre las variables de estudio, con la finalidad de brindar herramientas necesarias en la toma de decisiones gerenciales en el Hospital Básico Moderno y mejorar la gestión del recurso humano para alcanzar el bien común.

Comunicación

Desde tiempos primitivos los seres humanos se han unido en grupos para sobrevivir y es ahí cuando nace la necesidad de comunicarse para transmitir ideas y poder comprenderse. La comunicación tiene un significado muy amplio que abarca varios conceptos: según la Real Academia Española (2018), comunicación es definida como “acción y efecto de comunicarse”. El comunicarse nos ayuda a confrontar ideas, pareceres y opiniones generando un crecimiento y enriquecimiento personal pues nos ayuda a trabajar en equipo, gestionar equipos multidisciplinarios, saber delegar funciones adaptándose a situaciones cambiantes.

Desde el comienzo de existencia de la vida humana, todos los individuos participamos en el complejo proceso de adquirir las reglas de comunicación pues es una condición de vida y de orden social. Decir que, necesitamos una mejor comunicación para generar entornos sociales mejores, ambientes menos hostiles y más habitables en general, es una idea que tiene mucho eco cotidianamente, pero sobre la que se suelen decir muchas generalizaciones y vaguedades que conducen

a poco o nada, esto conlleva a culpar de muchos de los problemas de nuestra sociedad a la comunicación (Rizo García, 2020).

Según Idalberto Chiavenato (1999), describió que, las personas no viven aisladas ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación, implica transferencia de información y significado de una persona a otra, es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra. Toda comunicación necesita al menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede establecer comunicación, puesto que el acto de comunicarse solo puede completarse cuando existe un receptor. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias. Para la perfecta comprensión de la comunicación es necesario tener en cuenta tres elementos: dato, información y comunicación.

Dato, registro de determinado evento o suceso, por ejemplo, un banco de datos es un medio de acumular y almacenar conjuntos de datos que posteriormente se combinarán y procesarán. Cuando un conjunto de datos posee significado se tiene información. (Chiavenato, 2006).

Información, conjunto de datos con determinado significado, es decir, que reduce la incertidumbre respecto de algo o que permite el conocimiento respecto de algo. El concepto de información tanto desde el punto de vista popular como el científico implica un proceso de reducción de la incertidumbre (Chiavenato, 2006).

Comunicación, información transmitida a alguien, con quien entra a compartirse. Para que exista comunicación es necesario que el destinatario de esta

la reciba y la comprenda. La simple transmisión de información, sin recibirla, no es comunicación. Comunicar significa volver común a una o varias personas determinada información (Chiavenato, 2006).

Charry Condor (2018) mencionó que:

Según Fiske (1984): Los modelos de la teoría de la comunicación estudiados por: Shannon y Weaver (1949), Gerbner (1956), Laswell (1948), Newcomb (1953), Westley y MacLean (1957), Jakobson (1958); ponen mayor énfasis en el proceso de comunicación. Establecen que, básicamente la comunicación es la transferencia de un mensaje de A a B, y sus principales intereses están en el medio, el canal, el transmisor, el receptor, la transferencia y la retroalimentación, porque todos esos términos se relacionan con el proceso de enviar un mensaje (p. 27).

La evolución de la comunicación tienen inicios en la aptitud para comunicarse de otras especies que antecedieron al hombre aportando para hacer posible la comunicación humana, por tanto es el proceso de intercambio de ideas, hechos, opiniones o emociones por parte de dos o más seres desde el punto de vista de la evolución de la vida (Rodríguez Roura, Cabrera Reyes, & Calero Yera, 2018), comportamiento que de ser claro entre los actores de la comunicación debiendo ser clara y precisa para que exista adecuada interacción.

La clave es entender a la comunicación como el modo fundamental de explicación y no como un elemento subordinado a otro tipo de lógicas, lo que implicaría no solo desarrollar ese punto de vista particular, sino tomar en consideración el movimiento y el cambio natural del mundo social, la comunicación puede ser cultivada y mejorada a través del estudio crítico y la educación dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas.

Tipos de comunicación.

Según Chávez Cortez (2019), la comunicación en función del canal utilizado es:

Escrita. Se realiza mediante la palabra escrita en un soporte utilizando graffías, letras, etc.

Oral. La que utiliza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.

No verbal. Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función al grado de interacción Chávez Cortez (2019) mencionó que se dividen en:

Directa. Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.

Indirecta. Aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (incluye hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radios, libros).

Comunicación Organizacional

Las interacciones humanas dentro de las organizaciones representa un fundamento básico para activar el sistema de relaciones en la estructura funcional del trabajo compartido, apegado a la identidad y pertenencia de los mensajes transmitidos para alcanzar los diferentes niveles de eficiencia que se exigen en el campo abierto del rendimiento y la proporcionalidad en niveles que son reconocidos por el personal de acuerdo a las diversas vías de transmisión de la información institucional sobre la expresión de las actividades y procesos que debe seguir el personal, de acuerdo con las responsabilidades de su desempeño (Armijos Ordoñez , 2018).

El concepto de comunicación organizacional ha tenido, en los últimos años, relevancia inusitada, particularmente en la gestión interna y externa de las organizaciones, donde se lo asocia comúnmente al fenómeno de la globalización y de sus consecuencias en el desarrollo sostenible (Niño Benavides & Cortés Cortés, 2018), basados en este concepto las instituciones, incluidas la de salud, deben diseñar estrategias que involucren a todos sus colaboradores así se sentirán parte de la organización, alineándose a los objetivos organizacionales con todos aquellos programas que conlleva el desarrollo de los mismos, actividades de motivación, comunicación, liderazgo, participación, compromiso, pertenencia, clima y cultura organizativa partiendo satisfacer los intereses a todo nivel dentro de la organización siendo lo más importante la comunicación interpersonal de nuestros colaboradores.

Objetivos de la comunicación organizacional.

Dentro de una organización la misión de la comunicación es promover la participación de sus colaboradores, hacerlos conscientes de su papel, y de este modo propiciar su desarrollo y el de la comunicación, cuyos objetivos son motivar al personal a ejecutar su trabajo eficazmente evitando la desintegración de grupos estimulando la cooperación y satisfacción en el trabajo, fomentando el pensamiento colectivo promoviendo el funcionamiento uniforme del proceso administrativo, permitiendo el intercambio de opiniones, conocimientos y experiencias (Chávez Cortez, 2019).

Como ejemplo de lo descrito tenemos, que Novartis, grupo suizo líder en investigación y desarrollo de medicamentos, desde el 2006 cuenta con un observatorio de comunicación, en donde los responsables de cada área identifican las demandas de los empleados e implementan exhaustivas estrategias apoyadas por diferentes iniciativas y herramientas. Así, aseguran un verdadero intercambio de información y la participación del personal en todos los procesos, con sentido de pertenencia (Puertas-Hidalgo, Abendaño, Valdiviezo-Abad, & Rincon Quintero, 2020).

DHL en Chile, creó el DHL e-Xpress integrado por un e-newsletter y un podcast con archivos de audio y video de corto tiempo, en los cuatro idiomas de las oficinas de la región: inglés, castellano, portugués y francés, lo que les permite escuchar la información de la empresa mientras trabajan o en cualquier lugar o momento desde un dispositivo portátil (Puertas-Hidalgo et al, 2020).

Todos buscan mecanismos para llegar a los colaboradores y mantenerlos informados y comunicados, sin embargo, no es suficiente si el esfuerzo de los directivos no se encamina hacia el diálogo. Enrique Dans, profesor de Sistemas de

Información en IE Business School sostiene que “todo es conversación” (Puertas-Hidalgo et al, 2020).

Efectividad y eficacia de la comunicación organizacional.

Parte importante de la comunicación organizacional es su eficiencia y eficacia siendo responsabilidad de todos los colaboradores, tanto de los gestores como de los que no son, que trabajan hacia un propósito común (Chávez Cortez, 2019).

Comunicación Interna

La comunicación interna es clave para el buen funcionamiento de las organizaciones para alinear la cultura organizacional con sus procesos, actividades y para mantener un buen clima y desempeño laboral, así fomentar un sentimiento de pertenencia de las personas que la integran (Paradinas Márquez, 2020).

En las organizaciones la comunicación interna es el proceso de transmisión de información que permite informar de manera oportuna hacia o entre los colaboradores (Ceballos, 2019), convirtiéndose en un factor importante para el bienestar de la empresa. La comunicación interna tiene como finalidad la difusión de las metas organizacionales, planificaciones institucionales, evaluación de colaboradores, brindando información que permite a los mandos gerenciales la toma de decisiones basadas en evidencia convirtiendo así a la organización en un sistema abierto, cuya efectividad se puede verificar en la retroalimentación de los colaboradores en su desempeño.

Sobre la comunicación interna Oyarvide et al. (2017) establecieron que viene a ser un instrumento estratégico para los gerentes y líderes dentro de las organizaciones pues generan un incremento a nivel competitivo, logrando la identificación del personal hacia una cultura e identidad empresarial. Por lo que al

existir ese canal de información entre los trabajadores y la organización a la que pertenecen el manejo de la información se vuelve eficaz logrando un mejor desempeño empresarial.

Belategi, Gago & Egaña (2019) indicaron que los trabajadores necesitan y piden información a la organización para saber que está sucediendo en su entorno, es así que durante años se han venido realizando investigación a fin de mejorar esa comunicación interna y plantear estrategias. Teniendo en cuenta que la comunicación interna llevada a cabo de manera eficaz no solo radica en informar, sino que se desenvuelve en dos puntos: la de informar y la de escuchar.

En fin, la confiabilidad y garantía de recepción del mensaje es responsabilidad de ambas partes, requiriendo así mayor control y esfuerzo personal. Otro punto base es la manera en cómo los colaboradores se comunican o expresan información ya que como seres humanos tenemos personalidades distintas, con esto describimos los comportamientos coercitivo directo: se comunica de manera autoritaria, sarcástica, tiene ideas muy firmes y se centra en sus posiciones; el comportamiento coercitivo indirecto: evita el conflicto, se expresa de manera inoportuna, guarda ira y frustración; el comportamiento no coercitivo indirecto: rara vez se involucra, posee un tono de voz suave, titubea al hablar y no mantiene contacto visual; y por último está el comportamiento no coercitivo directo: expresan actitudes positivas, respetan el derecho y espacio de los demás y usan un lenguaje corporal abierto (De Castro , 2017).

El camino hacia la mejora de la comunicación interna en la organización inicia por cada uno de los colaboradores, siendo importante que se autoevalúen en la forma en que se relacionan con sus compañeros.

La comunicación interna en las organizaciones.

Más allá de si el tipo de comunicación que se establece es unidireccional, lineal, circular, o triangular, el análisis de la transmisión nos ofrece otra serie de categorizaciones de los modelos comunicativos en función de los modos de comunicación que recoge y que se centra en cuatro grandes procedimientos: círculo, rueda, cadena y total (Charry Condor , 2018).

La comunicación interna permite fortalecer el proceso comunicativo en una organización, ésta indica que a través de esta disciplina se logra responder a las necesidades de los colaboradores, de esta forma se cuenta con personal comprometido y motivado con sus funciones, obligaciones, responsabilidades para con la organización, sin pasar por alto las metas planteadas de las instituciones a los cuales pertenecen, por ello que si se establece de manera efectiva se evitará barreras comunicacionales que causen interferencia y malos entendidos en la emisión de la información (Chacho Iman, 2018).

En el primer caso, el flujo comunicacional parte de un sujeto para volver al mismo después de pasar por otra serie de miembros de la organización. En este proceso se pueden establecer, asimismo, modelos unidireccionales o bidireccionales entre los diferentes participantes.

Modelos de comunicación interna.

Charry (2018) mencionó que existen modelos de comunicación como el modelo rueda en donde un sujeto mantiene interacción comunicativa - que a su vez puede ser de ida, o de ida y vuelta – con otra serie de miembros de la organización que no tienen contacto entre sí. Al respecto se señala que, en la cadena, se establece un flujo comunicacional similar al del círculo, pero sin llegar

a completarse en el último eslabón, el que une al último sujeto con el primero. La cadena sigue de manera rígida la sucesión de mando formal. Esta red se asemeja a los canales de comunicación que se pueden encontrar en una organización rígida.

Otro modelo es el total donde todos los sujetos se relacionan entre sí, ya sea de forma lineal o circular. Siempre que la empresa hable, tiene que hacer referencia al mensaje para incrementar la eficacia de éste y evitar las discordancias en los mensajes susceptibles de destruir la coherencia del posicionamiento, pero, en las organizaciones sean públicas o privadas hay una tendencia marcada a no compartir, no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; y eso debilita la comunicación interna. Así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada. "Creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente a otros. Esa actitud expresa una falta de confianza en sí mismo" (Charry Condor , 2018).

Además de propagar información y acciones dentro del ámbito interno, también se la puede utilizar para transmitir hábitos, conductas, comportamientos y valores que influyan de manera positiva en los colaboradores, lo que permitirá crear un sentido de pertenencia y, por ende, un aporte para impulsar su desarrollo. En síntesis, una oportuna gestión interna pasa a formar parte de un impacto favorable para la Institución puesto que conlleva a cumplir con los objetivos. Para dar una idea del buen funcionamiento de la comunicación (Chacho Iman, 2018).

Tipos de comunicación interna.

En las organizaciones pueden existir dos tipos de comunicación interna la formal y la informal, las cuales son utilizadas dependiendo del contexto, mensaje y situación.

Ceballos (2019), manifestó que la comunicación formal, es establecida por la propia organización, es organizada en función del tipo de empresa y de sus metas tiene direccionalidad lo cual indica la importancia o la intencionalidad de la misma, y se ha clasificado en:

- a) Comunicación descendente, desde gerencia hacia el personal, normalmente la componen como normas, procesos, procedimientos, reglamentos, etc., pero en ocasiones originan inconvenientes, dando a lugar expresiones como “los de arriba no tienen ni idea de lo que pasa aquí abajo” (Ceballos, 2019, p.20).
- b) Comunicación ascendente, desde el personal hacia la gerencia o dirección de la empresa, es primordial ya que permite a los directivos de la organización una visión del clima o desempeño laboral existente, gracias a ello puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones que afectan al desempeño de los colaboradores (Ceballos, 2019, p.20).
- c) Comunicación horizontal, que se da entre pares (personal de igual jerarquía). Es necesaria para la buena relación e integración de los departamentos y las funciones que desempeñan. Se hace totalmente necesaria para no repetir funciones ni malgastar recursos en la repetición del proceso administrativo (Ceballos, 2019, p.21).
- d) Comunicación diagonal, se da entre miembros de diferentes departamentos que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta; por ejemplo, contabilidad solicita de forma apremiante a talento humano la nómina de la institución, el encargado de la nómina se la hace llegar de forma directa (Ceballos, 2019, p.21).

- e) Comunicación informal, este estilo está basado en la familiaridad, no en la jerarquía; nace de la interacción y confianza de los miembros de la organización; puede ser positiva porque contribuye a la cohesión del grupo y negativa debido a que da origen a rumores, chismes y malos entendidos (Ceballos, 2019, p.21).

Herramientas de la comunicación interna.

Se definen como factores utilizados por muchos profesionales que podrían beneficiar la ejecución de estrategias y por ende la consecución de objetivos en las organizaciones, clasificando estas herramientas en tres soportes que engloban los tipos de instrumentos que utilizan las instituciones (Ceballos Arreaga, 2019).

- a) Soporte multimedia: permiten la operatividad de las estrategias mediante escritos, visuales y sonoros; se caracterizan por otorgar a los colaboradores información de primera fuente, ayuda a fortalecer la confianza entre miembros de una organización; entre las herramientas más destacadas están las notas informativas, cartelera, buzón de sugerencias, cartas, manual del empleado, de funciones, memorando, folletos, políticas de comunicación, etc. (Ceballos Arreaga E. R., Repositorio Dspace, 2019, p. 22).

Otras herramientas, como: manual de bienvenida, revista interna, publicaciones segmentadas, boletines electrónicos, intranet, cartas, circulares, memos, actas, buzón de comunicaciones, tabloneros, folletos, posters, cartelera, reuniones, encuestas de actitud, videoconferencias, redes sociales, blogs, podcast, entre otros que ayudan a efectivizar la comunicación dentro de las organizaciones, enlazando las funciones de

todos los departamentos, con el fin de alcanzar diálogos productivos (Puertas-Hidalgo et al. 2020).

- b) Soporte Web: estas herramientas permiten aprovechar la tecnología para la optimización y efectividad de las estrategias, se caracterizan por dar la posibilidad de ser protagonistas y público de la información que circula; las más utilizadas son el chat interno, blog departamental, ebook, foros, etc. (Ceballos, 2019, p.22).

Existen herramientas tecnológicas que ayudan a la conversación organizacional en poca o gran medida, es el caso del correo electrónico, que hoy en día es la herramienta de comunicación más utilizada a nivel corporativo, que permite la distribución masiva de información, sin embargo, limita las posibilidades de debate y participación, por ello no siempre es tan eficaz (Puertas-Hidalgo et al. 2020).

- c) Contacto directo: requiere la presencia de dos o más personas, ofrecen a los miembros de la organización información relevante que permita la mejora oportuna del trabajo; entre estas herramientas están las encuestas a los colaboradores, retiros, reuniones, comunicaciones informales, círculos de calidad, seminarios, capacitaciones, debates, encuestas de desempeño, etc. (Ceballos, 2019, p.23).

Uno de los aspectos en los que influye la comunicación interna es en la gestión de los conflictos ya que es una herramienta que facilita mucho esta tarea. Si cuando surge un conflicto se consulta con el personal empleado es más fácil de solucionar o gestionar ya que ello implicará una fuente de ideas que de otra manera queda limitada, perdiéndose por el camino y desaprovechándose la oportunidad de beneficiarse de la creatividad a la que da lugar. Pero además si la

organización fomenta una comunicación fluida, sincera y responsable bidireccional y global, es mucho más probable que las relaciones sean de cooperación y que incluso las que se han visto afectadas por un conflicto, puedan recuperar esa cooperación (Paradinas Márquez, 2020).

En definitiva, existen varias herramientas de comunicación que se pueden emplear en el ámbito interno de las empresas, puede ser algunas más tradicionales como los canales corporativos de radio, televisión y prensa; y, otras que han ido surgiendo de acuerdo con el avance tecnológico, como las aplicaciones (apps), la gamificación y las emisiones en streaming o el voluntariado corporativo. De esta manera las herramientas y canales de comunicación interna que se pueden aplicar en las organizaciones son variadas y se deberá seleccionar para su uso aquellas que se acoplen mejor a sus objetivos, necesidades y usuarios. Ahora bien, las instituciones conseguirán, a través de la comunicación interna, establecer compromiso entre sus trabajadores y fomentar el cambio positivo de la organización (Castro-Martínez, Sosa Valcarcel, & Galarza Fernández, 2020).

Barreras de comunicación.

Para algunos autores las barreras de la comunicación son disturbios dentro del proceso comunicativo que se puede dar en cualquiera de sus elementos, esto dificulta la claridad del mensaje, así como su entendimiento adecuado.

En el 2017, Ceballos definió tres tipos:

- a) **Psicológicas:** vienen de los estados emocionales de los colaboradores, dadas por los chismes, carencia de autocontrol, actitudes negativas que frenan la correcta transmisión de información.

- b) **Semánticas:** su origen se da cuando el lenguaje del mensaje no es claro para el receptor, para evitar esto se debe utilizar las palabras más apropiadas, generando un solo código de entendimiento para el emisor y receptor para que la comunicación sea efectiva.
- c) **Físicas:** se dan en el entorno natural o son creadas como ruidos, distracciones al personal, corte de servicios básicos inesperados que se convierten en barrera para la comunicación.

Un nuevo modelo de comunicación interna: la conversación organizacional

La trilogía de la responsabilidad de la comunicación interna, de la que habla Michael Ritter en su libro Comunicación Organizacional, liga estrechamente a la Dirección General, al departamento de Recursos Humanos y a comunicación, quienes definen las políticas y estrategias, aunque estas no sean suficientes para lograr el éxito de la comunicación interna, que va dirigida al cliente interno es decir, al colaborador, entonces escuchar a los públicos al interior de una empresa es importante para saber qué piensan y cuáles son sus necesidades laborales y hasta personales; pues las empresas serían más eficaces y con personas más felices trabajando en ellas, si le apostasen a su humanización (Puertas-Hidalgo et al, 2020).

Retroalimentación.

La retroalimentación se entiende como la respuesta que transmite un receptor al emisor, basándose en el mensaje recibido, siendo ésta una comunicación bidireccional que tiene como objetivo señalar como se recibió el mensaje y qué impacto causó; de igual manera es considerado un factor

primordial que permite medir el nivel de funcionalidad de las acciones de comunicación dentro de la organización contribuyendo al reconocimiento de los problemas y a la modificación de las respuestas en función de los mismos (Oyarvide et al., 2017).

Desempeño

Es la manifestación del potencial del ser humano para realizar una actividad, involucra conocimientos, habilidades, sentimientos motivacionales, aptitudes y eficiencia que influyen de forma directa en la consecución de objetivos, los cuales en los posterior son contrastados con los resultados esperados demostrando su rendimiento en la ejecución de tareas, enunciaremos los factores que afectan el desempeño como el ambiente de trabajo, los objetivos establecidos, la formación y desarrollo profesional. El desempeño y efectividad de las organizaciones se ven afectados por elementos o factores emocionales y comunicativos (Ceballos, 2017).

Desempeño laboral.

Robbins y Judge (2017), sostuvieron que los individuos más satisfechos y felices con su trabajo tienen mejor desempeño en el desarrollo de su trabajo; por lo tanto, las organizaciones que tienen más de estos colaboradores satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas que tienen pocos. El desempeño laboral es la expresión del potencial de los colaboradores para realizar una actividad, involucra conocimientos, habilidades, sentimientos, motivaciones, actitudes, aptitudes y eficiencia que influyen de forma directa en la consecución de objetivos, los cuales en lo posterior son contrastados con los resultados esperados demostrando su rendimiento en la ejecución de tareas.

Todo trabajo debe ser valorado dentro de la organización, así podemos definir que el desempeño laboral es quizá el constructo más importante al evaluarlo, y recae en el mejoramiento y sostenibilidad de los niveles de productividad de la organización, así también se dice que es importante evaluar si el desempeño de los colaboradores cumple con sus obligaciones requeridos en su descripción de puesto, para esto el evaluador debe tener claro los elementos a examinar para evitar incoherencias en la información (Rivera Martinez, 2019).

Factores que afecta el desempeño laboral.

Según Toala et al. (2017) dentro de los factores que afectan el desempeño laboral se encontraron:

- ***Ambiente de trabajo***: es un factor estratégico debido a que es relevante sentirse bien en el entorno laboral tanto en el ambiente físico como en las relaciones entre compañeros, además de ubicar al trabajador acorde a sus conocimientos y destrezas.
- ***La motivación***: existe un vínculo entre la motivación del personal y el factor económico
- ***Establecimientos de objetivos***: se establecen metas y un período prudente para su cumplimiento, lo cual influye directamente en el desempeño del trabajador.
- ***Reconocimiento del trabajo***: se trata de incentivar al empleado al valorar su esfuerzo y el cumplimiento de sus funciones.
- ***Participación del trabajador***: involucrar al empleado en procesos de planificación y control los motiva a proponer estrategias que mejoren los resultados.

- ***La formación y desarrollo profesional:*** la oportunidad de tener un crecimiento profesional hace que los trabajadores se sientan motivados y su desempeño crezca de manera positiva.

En síntesis, un adecuado entorno laboral, se reflejará en la satisfacción laboral de los colaboradores, quienes ejecutarán tareas en un contexto de armonía, tranquilidad y compañerismo, ya que aquello influye de manera directa en generar una cultura organizacional (Chacho Iman, 2018).

Evaluación de desempeño laboral.

Es un procedimiento donde se revisan y evalúan los logros individuales y/o grupales, determinando el nivel de rendimiento de cada actividad que ejecuta el trabajador dentro de la institución y que se relaciona directamente con la productividad empresarial alcanzada, es decir se vincula el nivel de contribución de cada empleado a los resultados organizacionales obtenidos (Guartán, Torres, & Ollague, 2019).

Objetivos fundamentales de la evaluación desempeño laboral.

Chiavenato (2006), estableció los siguientes objetivos:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano.
- Convertir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la empresa y cuya productividad pueda desarrollarse indefinidamente.
- Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta los objetivos empresariales y los individuales.

Los beneficios de la evaluación del desempeño laboral.

Según Chiavenato (2006) los beneficios son:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento. (Cruz Parqui, 2019).

Además, para Cruz (2019) los beneficios se apreciaron desde cada punto de vista como se detalla:

Para el subordinado: Conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios. Conoce cuales son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe. Sabe que medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta. Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su desarrollo y su autocontrol (Cruz, 209, p.44).

Para la empresa: Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado. Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento, y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción. Puede estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo (Cruz, 209, p.45).

Métodos de evaluación del desempeño laboral.

De acuerdo con las necesidades de cada institución, existirán variaciones en la evaluación del desempeño, pues será conforme el nivel jerárquico, la forma de administración y las áreas de adscripción del personal. Los métodos para evaluación de desempeño laboral más comunes son: el método de escalas gráficas, selección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y listas de verificación (Castillo Lobos, 2017).

En el 2019 Ceballos concluyó que los criterios de evaluación son:

Rasgos de personalidad: comprende las actitudes, apariencia, la adaptabilidad, el buen juicio y la iniciativa que se constituyen como base para algunas evaluaciones. Competencias: incluyen los conocimientos, habilidades, pensamiento analítico y formas de comportamientos relacionados con habilidades interpersonales que se orienten hacia los negocios. El logro de metas: considerando que los fines son lo más importante, el logro de metas se convierte en un factor apropiado para evaluar, las metas podrían relacionarse con los aspectos financieros, la satisfacción de los requisitos de calidad del cliente o incluso la satisfacción propia de los colaboradores alcanzando sus objetivos planteados. Potencial de mejoramiento: cuando las organizaciones evalúan el desempeño muchos de los criterios que se toman en consideración se concentran en el pasado, con la finalidad de observar los cambios

ocurridos en el desempeño del personal y el organizacional. (pp. 28 y 29).

Dimensiones del desempeño laboral.

En un trabajo de investigación sobre comunicación efectiva y desempeño laboral (Huamani & Solano, 2018) describieron las siguientes dimensiones:

Productividad laboral. La división del trabajo aumenta la productividad porque se perfecciona la habilidad y la destreza de los trabajadores, se ahorra el tiempo perdido al cambiar de una tarea a otra, y con la invención de técnicas y máquinas se ahorra mano de obra (Huamani & Solano, 2018, p.54).

Eficacia laboral. Se define como hacer las cosas correctas, es decir las actividades de trabajo con las que la organización alcanza los objetivos planteados, tiene que ver con los objetivos que la organización plantea al inicio de su conformación o como fin propuesto (Huamani & Solano, 2018, p.55).

Eficiencia laboral. Capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$. Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción (Huamani & Solano, 2018, p.55).

Productividad

La productividad es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso. Siempre que se pronuncia la palabra se está dando cuenta de la cualidad de productivo que presenta algo. También, el término es empleado para referir la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, de superficie de

tierra cultivada, de equipo industrial, entre otros, entonces la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual en la institución y es necesario que la organización brinde seguimiento adecuado y busquen la manera de mejorar en el nivel compromiso con la institución ya que en muchas oportunidades la entidad descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como irresponsabilidad, falta de compromiso, y ausentismo, entre otros (López Taco & Pomasoncco Quispe, 2018).

La productividad implica diferentes acepciones, en términos simples, implica realizar una labor o actividad para obtener alguna forma de beneficio, sin embargo, en las organizaciones para su crecimiento es importante tanto la comunicación, así como la productividad laboral, pues la fuerza laboral es la que permite el desarrollo empresarial (Valencia García, 2020).

Motivación

La motivación es una fuerza interna que impulsa a realizar o mantener un comportamiento a fin de obtener un resultado, las empresas deben tener la capacidad de incentivar a los trabajadores para mantenerlos implicados y que el nivel de rendimiento sea el máximo, siendo un punto clave para aumentar la productividad. Desarrollar la motivación de los trabajadores es la ambición más natural de los directivos ya que tener un equipo de trabajo comprometido hace que se identifiquen con los valores empresariales, se sientan parte importante de la empresa y sienten su realización profesional en su puesto de trabajo (Charleux & Loubat, 2017).

Satisfacción

El personal es considerado como el recurso más valioso dentro de la organización, es por ello que la satisfacción laboral que sientan influye en sus funciones y como lo desarrollan, son sentimientos positivos de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los empleados relacionados directamente con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y nos niveles de rentabilidad y productividad. El gerente de la entidad trata de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización creado un ambiente donde se sientan más productivamente y sea más eficiente (Montoya, y otros, 2017).

En el mundo empresarial se debe establecer un sistema de comunicación interna como un instrumento eficaz orientado a la creación y mantenimiento de unas buenas relaciones con y entre todo el personal, motivándolos y contribuyendo a su vez al logro de objetivos organizacionales. Por otra parte, el desempeño laboral es el trabajo efectuado por el personal tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean.

Capítulo II

Marco Referencial

En el segundo capítulo se hace referencia a distintos estudios con relación a la comunicación interna y su incidencia en el nivel de desempeño del personal, ya que es un tema de mucho interés para las organizaciones e instituciones que son competitivas en el mercado y que buscan mantenerse firmes con el pasar de los años, con la recopilación de información se tendrá una base de la experiencia científica de otros trabajos investigativos tanto a nivel nacional como internacional.

Estudios Internacionales

En un estudio realizado por Basurto, K. (2019) Nuevo León – México, titulado: *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*, con el objetivo de conocer el grado de comunicación interna como predictor del desempeño laboral percibido por los empleados del Hospital, se trabajó con una muestra de 117 empleados que fue determinada por conveniencia y representó el 38,36% de su población total de 305 trabajadores de las unidades de servicios hospitalarios, instituto de la visión y centro dental, aplicó encuestas que utilizan la escala tipo Likert que va de 1 a 5 (1. nunca, 2. casi nunca, 3. a veces, 4. casi siempre y 5. siempre) establecida para cada declaración. El instrumento que mide la comunicación interna está conformado por 17 criterios y tiene un nivel de confiabilidad según el alfa de Cronbach de 0,928 y el instrumento que mide el desempeño laboral posee 13 criterios con un alfa de Cronbach de 0.814.

A continuación, se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23.0 para windows. Los datos fueron tabulados y los principales resultados fueron que existe una relación lineal positiva y significativa en grado moderado entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Esto significa que, cuánto más comunicación exista entre los empleados y directivos del Hospital La Carlota, mayor o mejor será su desempeño laboral.

Así mismo Bernaola (2019), realizó un estudio titulado: *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*; con el propósito de determinar la relación entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral de los trabajadores, la metodología que aplicó fue tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, trabajó con una muestra de 60 trabajadores de una población de 85 aplicando dos instrumentos con respuestas tipo escala de Likert.

El cuestionario de comunicación asertiva elaborado Edwin Rafael Berrocal Flores (2017) que comprende 22 ítems que miden tres dimensiones (estrategias de asertividad, estilos asertivos y comunicación precisa) y se clasifica en tres categorías: adecuada (82-100), media (52-81) y no Adecuada (22-51) y el cuestionario de evaluación del desempeño laboral elaborado por Liz Edit Nuñez Castro (2017) que contiene 33 ítems, que evalúan 5 dimensiones: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo. El Desempeño Laboral se mide en tres categorías: bajo (33-746), regular (75-120) y óptimo (121-165).

Se tabuló los datos con el Paquete estadístico SPSS-V22 en español, presentando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.588 lo que

quiere decir que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el desempeño laboral, siendo la correlación directa y moderada. Cabe resaltar que la dimensión de calidad fue la única que no presenta relación con la comunicación asertiva.

En un estudio realizado por Mancha, C. (2017) Lima – Perú, titulado: *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017*, con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, se trabajó con una población total de 50 profesionales de enfermería del servicio de hematología, aplicó dos encuestas una para la variable clima organizacional conformada por un total de 40 ítems, distribuido en ocho dimensiones (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) con respuestas tipo escala de Likert, de igual forma se aplicó un segundo cuestionario para la variable desempeño laboral con 40 preguntas dividido en 8 dimensiones (planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas).

Se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones los resultados que se obtuvieron son que clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en base a la aplicación de dicho método, $p = 0.000 < 0.05$ y Nagelkerke = 0.660 de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral. Se encontró como principales resultados que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral debido a que en un ambiente de trabajo donde existe armonía,

respeto, comunicación, un buen trato entre trabajadores, reconocimiento del personal por la labor que realiza cada uno de ellos, tendrá como resultado un buen desempeño laboral.

Estudios Nacionales

En el trabajo de investigación de Ceballos (2017) titulado: Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017, con el objetivo de Fortalecer los procesos de comunicación interna mediante la implementación de estrategias que posibiliten la transmisión de mensajes claros, oportunos y concretos en todas las áreas de la organización, se utilizó un enfoque metodológico cuali-cuantitativo y una investigación descriptivo, correlacional aplicándose entrevistas de preguntas abiertas relacionando aspectos concernientes a las variables estudiadas y encuestas que contaron con 10 preguntas, nueve son de escala de Likert y una de selección, a 93 trabajadores y a 246 usuarios, mismas que fueron orientadas a conocer qué y de qué forma se ejecutan los procesos de comunicación y el correspondiente alcance de dicha interacción.

Una vez definido el objetivo de la entrevista y considerando el tema de la investigación se procedió a elaborar una estructura de guía con 10 preguntas abiertas que se aplicó a 2 administradores y 6 jefes departamentales. Luego se procedió a la aplicación de dos cuestionarios orientados a cada grupo a encuestar, el primero estuvo destinado para los trabajadores (operativos y médicos), consta de diez preguntas, de las cuales nueve son de escala de Likert y una de selección; de igual manera para los usuarios se elaboró diez preguntas con escala de Likert

mediante ellas se da a conocer la apreciación que tienen los usuarios acerca de los procesos de comunicación en la organización los cuales se ven reflejados en la calidad del servicio.

Empleando el programa estadístico SPSS donde se refleja un valor de significancia asintótica (bilateral) de 0,000 que es inferior al margen de error que se consideró de 0,06 rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa que menciona que los procesos de comunicación interna contribuyen en el desempeño organizacional, además lo corrobora la tabla del Chi-cuadrado de Pearson el valor 31,434 es mayor al que se generó por el grado de libertad que equivale al 12,592.

De la misma manera para Zumbana (2016), en su proyecto titulado: La comunicación organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Provincial General Docente de Ambato, con el objetivo de determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos, utilizó un enfoque cuali-cuantitativo con la modalidad de campo y una investigación de tipo correlacional, aplicó un cuestionario de 11 preguntas, con respuesta tipo escala de Likert, a una muestra de 232 personas.

El nivel de significación es de 5% y para verificar la hipótesis se escogió la prueba del Chi-Cuadrado dando como resultado de la primera variable 21,026 al 95% de nivel de confianza y de la segunda variable 26,217 al 99% de nivel de confianza y el 141,12 de la tabla global aceptando así la hipótesis alternativa. Además, se propuso con este trabajo la implementación de estrategias para mejorar la comunicación y elevar el nivel de desempeño laboral.

Lo que ha resaltado en el desarrollo del presente capítulo es que las variables de comunicación interna y desempeño laboral se encuentran relacionadas, lo que se ha demostrado mediante la aplicación de métodos correlacionales y cualitativos, además se observó la cantidad de investigaciones que se han realizado sobre el tema tanto a nivel internacional como local teniendo la información suficiente para exponer las bases de la importancia y el aporte que dará el desarrollo del trabajo de titulación.

Situación Actual

El Hospital Básico Moderno presta sus servicios en la provincia de Chimborazo, también es conocida como “la provincia de las altas cumbres”, que es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, situada al centro sur del país, en la zona geográfica conocida como región interandina o sierra. La Provincia se divide administrativamente en 10 cantones: Alausí, Colta, Cumandá, Chambo, Chunchi, Guamote, Guano, Pallatanga, Penipe y Riobamba. Al año 2021 cuenta con una población de 458.581 habitantes, una superficie de 6.499,72 km² y su capital es la ciudad de Riobamba conocida como “La Ciudad de las Primicias”.

EL Hospital es una entidad, que se desenvuelve en el área de la salud, creada en el año 1995 como Unidad Médica Moderna con su director el Dr. Ángel Carlos Moncayo Villagómez. A partir del año 2009 para un mejor servicio de la comunidad, se construye el Hospital Básico Moderno con las varias especialidades médicas y servicios, atención 24 horas los 365 días del año y la mejor tecnología de la ciudad de Riobamba. El logo institucional es “protegemos su salud...” que tiene un significado familiar que acoge con humanidad a cada

uno de sus usuarios y los atiende con ese cálido carisma y profesionalismo.

(Hospital Básico Moderno, 2019).



Figura 1. Equipo de trabajo del Hospital Básico Moderno. Tomado de página web <https://hospitalbasicomoderno.com/>.

Misión:

“Somos una familia con grandes raíces y una herencia prodigiosa que transforma la ciencia en salud, con el afán de mejorar la calidad de vida de todos aquellos que han puesto su confianza en nosotros. Contribuimos con la sociedad y el progreso de nuestro país, haciendo de nuestro trabajo un estilo de vida”

(Hospital Básico Moderno, 2019).

Visión:

“Ser una empresa líder en el área médica, con profesionales comprometidos y conscientes del importante rol que juegan en el crecimiento de la empresa, que sea capaz de brindar soluciones y servicios oportunos a quienes acuden en busca de nuestros servicios, sin olvidar el carisma y la entrega que hace de esta profesión un don especial de vida” (Hospital Básico Moderno, 2019).

Ubicación

Se encuentra ubicado en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, parroquia Lizarzaburu, en las calles Juan de Lavalle 19- 45 entre Olmedo y Villarroel.

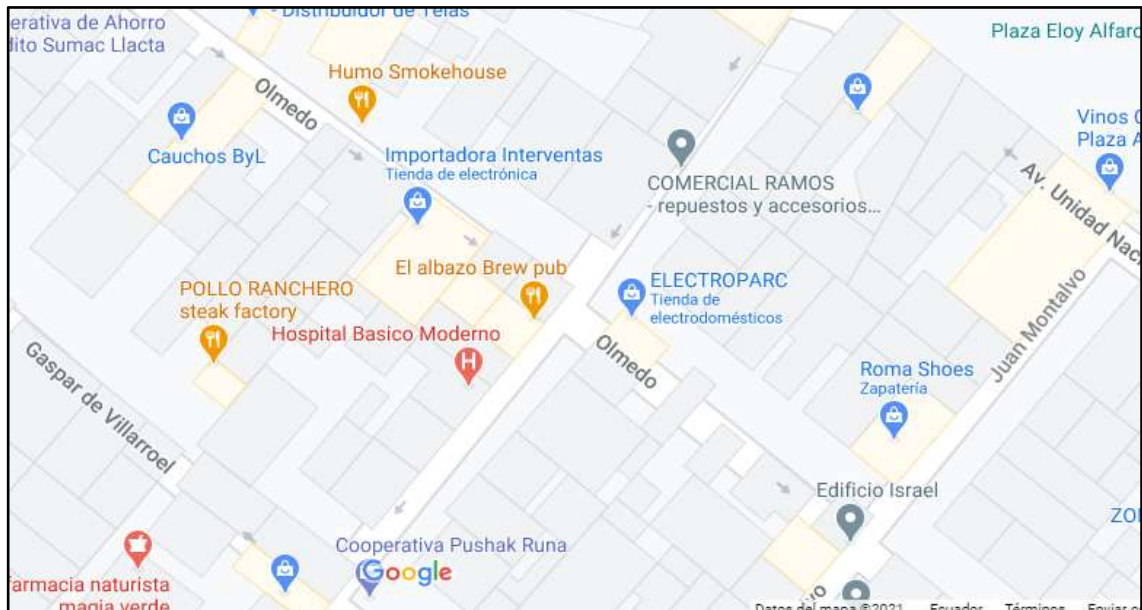


Figura 2. Ubicación del Hospital Básico Moderno. Tomado de Google Maps.

Tiene como principal actividad brindar servicios de salud siendo muy importante la calidad de atención en todos los servicios, con un sentido humano y profesional pues los pacientes necesitan estar en un ambiente de confianza y seguridad de que todo el equipo de colaboradores se siente comprometido para lograr su bienestar. Cuenta con las siguientes especialidades: pediatría, neonatología, ginecología, cardiología, neurología, traumatología, medicina interna, nutrición, psicología clínica, psicología infantil, psiquiatría, dermatología, endocrinología, urología, proctología, gastroenterología, otorrinolaringología, cirugía vascular, cirugía plástica, cirugía general, nefrología, terapia de lenguaje, rehabilitación física, y fisioterapia.

Cuenta con las siguientes áreas de servicio:

Tabla 1

Personal que labora en la institución

N°	Áreas	N° de trabajadores
1	Consulta externa	3
2	Emergencia	5
3	Hospitalización	7
4	Quirófano	3
5	Nutrición	2
6	Farmacia	3
7	Laboratorio Clínico	8
8	Imagenología	7
9	Información	6
10	Servicios Varios	3
11	Administración y Contabilidad	10
	Total	57

Nota. Tomado de Archivo de Seguridad y Salud Ocupacional del Hospital Básico Moderno (2020).

Organigrama

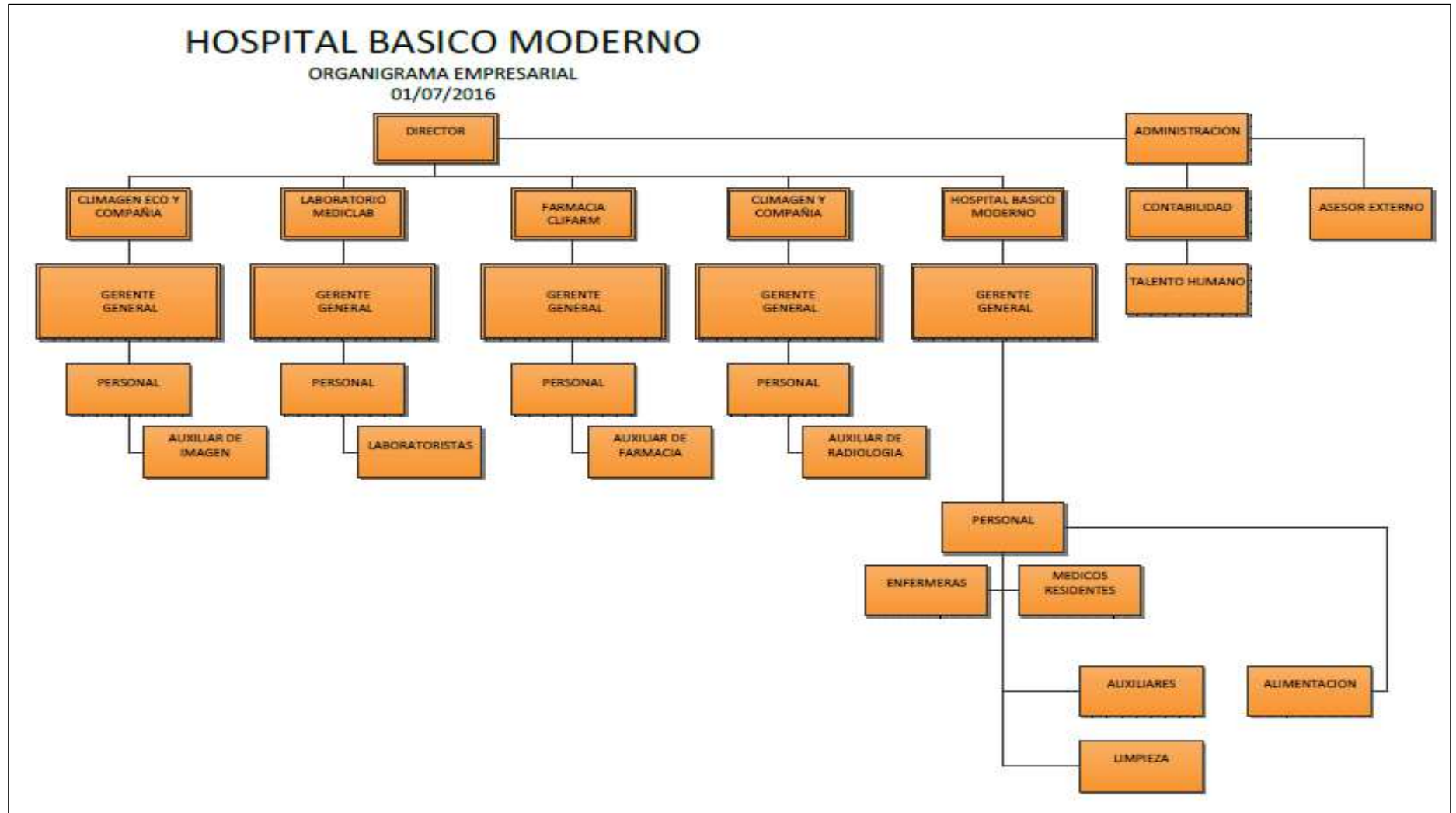


Figura 3. Organigrama del Hospital Básico Moderno. Tomado de Plan de Emergencias 2016.

Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador en la sección séptima, artículo 32 establece que:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 16).

Además, en el artículo 33 dispone que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 16).

En el Plan Nacional de Desarrollo dentro de los Objetivos Nacionales de Desarrollo en su eje uno, política 1.7 menciona que se va a: “Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, pág. 58). De igual manera, en el eje dos, en la

política 5.1 específica que se debe: “Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017, p. 83).

En los artículos del dos al siete del Código del Trabajo considera al trabajo como un derecho y deber social, que todo trabajo debe ser remunerado, que los derechos de los trabajadores son irrenunciables, que los funcionarios están en la obligación de prestar la debida protección a los derechos de los trabajadores y en caso de duda del alcance de las disposiciones siempre se aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores. Todo trabajo se debe desarrollar bajo las Constitución y leyes vigentes que la regulen (Asamblea Nacional Constituyente, Código de Trabajo, 2012).

Capítulo III

Marco Metodológico

En los acápite siguientes se expone el diseño de la investigación, se consideró para efectos del estudio una investigación con enfoque cuantitativo no experimental, el alcance es descriptivo y correlacional; el tipo de investigación fue transversal. Además, se trabajó sobre la población total debido a que la población es finita.

Enfoque de la Investigación

La investigación científica es un proceso que consta de varias etapas que se derivan una de otra, es dinámico, cambiante y continuo que parte desde el momento que se concibe la idea siguiendo la elección del método más adecuado y por último analizar los resultados que se obtengan. Existe tres tipos de métodos: el primero es el cualitativo que da como resultado información o descripción de situaciones, acciones y comportamientos que fueron observados; el segundo método es el cuantitativo: que recoge y analiza datos tratando de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables; como tercero tenemos el método de investigación mixta: es la combinación de la investigación cuanti y cualitativa ya que las dos se complementan en función de lo que se necesitó estudiar (Cadena Iñiguez, y otros, 2017).

Para desarrollar el presente proyecto de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo que permitió contar con un escenario numérico para medir las variables en estudio, recolectando datos mediante el uso de encuestas validadas, a posterior los resultados permitieron verificar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Por otro lado, el trabajo fue de tipo descriptivo

permitiendo caracterizar el sentir de los empleados en las áreas de comunicación interna desempeño laboral.

Diseño de la Investigación

Con el propósito de responder las preguntas de investigación y cumplir los objetivos planteados; Hernández, Fernández y Bautista (2014) mencionan que el diseño de investigación construye una estrategia o plan para confirmar o responder lo mencionado anteriormente, de la misma manera consideran que existen dos tipos de diseño, el experimental en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para analizar las consecuencias que tuvo dicha manipulación sobre una o más variables dependientes siempre dentro de una situación de control y el no experimental en donde se observan situaciones ya existentes en su contexto natural sin manipularlas porque ya sucedieron al igual que sus efectos.

Se definió el uso de un diseño no experimental para estudiar las variables de comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral porque no se manipulará ni se influirá en ninguna variable ya que se trata de características inherentes de las personas que laboran en el Hospital Básico Moderno y se estudió las situaciones ya existentes es por ello que para su desarrollo se requirió de tiempo, esfuerzo y empeño en el recolección de la información de igual manera se puso a prueba gestiones metodológicas científicas.

Alcance o tipo de la Investigación

Según las características de la presente investigación por el período de estudio fue de tipo transversal, el mismo que se dividen en tres clases: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales; el primero trata de realizar

una exploración inicial para empezar a conocer una variable o un conjunto de éstas en un momento específico, el segundo indaga la incidencia de las variables en un población teniendo como resultado ofrecer una visión objetiva de una situación en un momento dado; y el tercero describe relaciones entre variables que ya ocurrieron en la realidad en un momento determinado pudiendo ser en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto (Hernández et al., 2014). Se aplicó en este trabajo el tipo descriptivo y correlacional pues se desarrolló en un tiempo específico con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación, además se basó en la observación de los sujetos en su entorno real comparando al mismo tiempo determinadas características.

El estudio se ejecutó en un momento determinado por lo que el método escogido fue de tipo transversal teniendo una fecha de inicio y una de final, describiendo los resultados obtenidos en la población y se estableció relaciones entre variables para fundamentar la hipótesis estableciendo relaciones causales conociendo los resultados y se concluyó las acciones investigativas. Es importante mencionar que se utilizó dos cuestionarios uno para medir la variable comunicación interna y otro para medir el desempeño laboral del personal.

Técnicas de Recopilación de datos

La información resulta ser un recurso estratégico como base del desarrollo de la investigación es así que para la recolección de datos existen una gran diversidad de técnicas y herramientas confiables, válidos y objetivos como son: la entrevista: es una interacción social entre personas con la finalidad de obtener información donde el entrevistador formula preguntas que pueden ser abiertas o cerradas y el entrevistado responde de acuerdo a su conocimiento, experiencia o

información disponible; además existe otra técnica que es la observación: mediante receptores sensoriales las personas obtienen información de su entorno identificando las características de las cosas en la interacción del sujeto con su ambiente, permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, donde se hace y porque se hace (Ruiz, 2015).

La encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra o población con el fin de conocer estados de opinión, es un proceso estático pues capta lo que en un momento dado se ha manifestado (Cadena, y otros, 2017). Éste método fue elegido para medir las variables, para la variable desempeño laboral se aplicó la encuesta de rendimiento laboral de Capital Associates Industries, Inc.(CAI) en escala de Likert en rangos alto (120-160), media (76-119) y bajo (32-75) que mide las siguientes dimensiones: clima organizacional, motivación laboral y satisfacción laboral; por otra parte para la variable la comunicación interna se aplicó el cuestionario del mismo nombre elaborado por GF Asesores en escala de Likert con rangos alto (126-170), media (80-125) y bajo (34-79) que mide las dimensiones de: patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación.

Variables

Las variables son factores, cualidades o características que pueden ser medidos, manipulados, susceptibles a cambios que se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida (Hernández et al., 2014). Las variables por la función que cumplen se clasifican en dependientes e independientes, el primero representa dentro de la hipótesis el efecto o la consecuencia del fenómeno que es

objeto de estudio, generalmente es simbolizado con la letra Y, y el segundo es aquella cuyo valor no depende de otra variable e influye en la variable dependiente, se representa con la letra X (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018, págs. 258-259). En el trabajo de investigación las variables en estudio se establecieron de la siguiente manera:

Variable Independiente (X): Comunicación Interna

Variable Dependiente (Y): Desempeño Laboral

Población y muestra

En la investigación científica la población y la muestra son dos componentes que están estrechamente relacionados; la población es el universo o conjunto total de personas u objetos con alguna característica cuantificable que se representa con la letra N como por ejemplo registros médicos, animales, especies de plantas, niños menores de 5 años, hospitales con permiso de funcionamiento, pacientes con hipertensión, etc. Por otro lado, la muestra es representada con la letra n y es un subconjunto o una parte representativa de la población en la que se llevará a cabo la investigación (De Gracia, 2018).

Para conocer el tamaño de la muestra existen métodos de muestreo como son el muestreo probabilístico que se subdivide en: aleatorio simple, estratificado, sistemático, sistemático replicado y por conglomerados; así también el muestreo no probabilístico que se divide en: bola de nieve, por cuota y por conveniencia (Mantilla, 2015). En el desarrollo del proyecto de investigación se trabajó con toda la población del Hospital Básico Moderno por tratarse de una población finita. La población está conformada por todo el personal que labora en la Institución bajo relación de dependencia distribuida en las áreas de: consulta

externa, emergencia, hospitalización, quirófano, nutrición, farmacia, laboratorio clínico, imagenología, administración y contabilidad, información y servicios varios; dando un total de 57 personas.

Instrumento

El trabajo de investigación utilizó dos cuestionarios el primero denominado Comunicación Interna cuyo objetivo fue conocer la perspectiva de comunicación de los empleados del hospital para comprender las fortalezas y debilidades de su organización y tomar decisiones bien informadas que mejoren las debilidades y continuar trabajando en las fortalezas, el instrumento fue diseñado por GF Asesores en el 2003 y contiene 34 preguntas las cuales fueron consolidadas en las siguientes dimensiones:

Dimensión A: Patrones de comunicación (20 preguntas: 1 - 20)

Dimensión B: Barreras de comunicación (9 preguntas: 21 - 29)

Dimensión C: Retroalimentación (5 pregunta: 30 - 34)

Se aplicó en distintos días de manera directa en hojas de papel a todos los empleados del hospital, el tiempo de llenado del cuestionario fue de 45 minutos.

El segundo cuestionario se denominó Desempeño Laboral y mantuvo como finalidad establecer la evaluación del desempeño laboral como una herramienta adecuada para instaurar característica de rendimiento de los trabajadores los mismos que servirán para crear planes y políticas de mejoramiento del Talento Humano, considerando que los empleados y trabajadores son uno de los bienes más preciados para el hospital, el cuestionario fue desarrollado por Cai (Capital Associates Industries, Inc.) en el 2011 y contiene 32 preguntas las cuales fueron consolidadas en las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Clima organizacional (10 preguntas: 1 - 10)

Dimensión 2: Motivación laboral (12 preguntas: 11 - 22)

Dimensión 3: Satisfacción laboral (10 preguntas: 23 - 32)

Se aplicó en distintos días de manera directa en hojas de papel a todos los empleados del hospital, el tiempo de llenado del cuestionario fue de 40 minutos.

Una vez recolectada la información se asignó a cada respuesta un valor: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces =3, casi siempre =4 y siempre =5. Esto se aplicó para cada dimensión y por cada encuestado para poder obtener una base de datos más reducida y poder tabular los resultados.

Tabla 2

Ejemplo de valoración de encuesta por dimensión

DIMENSIÓN A: PATRONES DE COMUNICACIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Pregunta 1	5				
Pregunta 2	5				
Pregunta 3	5				
Pregunta 4	5				
Pregunta 5	5				
Pregunta 6	5				
Pregunta 7	5				
Pregunta 8	5				
Pregunta 9		4			
Pregunta 10	5				
Pregunta 11	5				
Pregunta 12	5				
Pregunta 13	5				
Pregunta 14		4			
Pregunta 15					1
Pregunta 16	5				
Pregunta 17	5				

DIMENSIÓN A: PATRONES DE COMUNICACIÓN	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	
Pregunta 18					1	
Pregunta 19					1	
Pregunta 20	5					
Suma:	75	8	0	0	3	86 Total

Nota. Tomado de encuestas

Luego se realizó otra tabla para ponderar el valor total obtenido de las respuestas de cada encuestado

Tabla 3

Recopilación de respuestas

Intervalos	Respuestas	Asignación según el valor de la Dimensión A	
20	39	Nunca	
40	59	casi nunca	
60	79	a veces	
80	99	casi siempre	1
100		Siempre	

Nota. Tomado de encuestas

Los intervalos se hicieron de 20 puntos, ya que la suma máxima que se puede obtener por persona encuestada es de 100 puntos y se le divide para cinco que es el valor más alto de las respuestas.

Después se efectuó el procedimiento de tabulación y codificación de las variables y dimensiones, para lo cual se utilizó el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Operacionalización de Variables

Tabla 4

Operacionalización de las variables

Dimensiones o Variables	Descripción	Tipo de Variable	Categorías
Comunicación Interna			
Dimensión A: Patrones de comunicación	La dimensión buscó obtener información directamente de los empleados para saber dónde podría haber compartido más información para generar confianza o dónde no podría haber compartido el alcance de la información que realmente hizo, según las respuestas y el análisis de esas respuestas, puede asegurarse de que la información correcta se comparta en la medida deseada.	Cualitativa politémica	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
Dimensión B: Barreras de comunicación	Analiza la comunicación frecuente para que una organización tome decisiones vitales a tiempo y evite daños, además permite comprender si un gerente se comunicó a tiempo con su equipo o si dos miembros del equipo que trabajaban en el mismo proyecto pudieron comunicarse adecuadamente y a tiempo para completar la tarea o proyecto.	Cualitativa politémica	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre

Dimensiones o Variables	Descripción	Tipo de Variable	Categorías
Comunicación Interna			
Dimensión C: Retroalimentación	La dimensión analizó si los empleados son los portadores de información, como el tablón de anuncios, los supervisores directos e indirectos, las reuniones, etc., y qué modos prefieren para obtener información confiable permitiendo filtrar los modos de comunicación más preferidos para ser proactivo y mejorar la comunicación.	Cualitativa politémica	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
Desempeño Laboral			
Dimensión 1: Clima organizacional	El clima organizacional analiza el conjunto de las sensaciones e impresiones de los empleados del hospital con relación al ambiente laboral.	Cualitativa politémica	1: Totalmente en Desacuerdo 2: Parcialmente en Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: Parcialmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
Dimensión 2: Motivación laboral	La motivación laboral es analizada como un factor determinante dentro del hospital ya que el empleado puede interactuar y obtener satisfacción propia.	Cualitativa politémica	1: Totalmente en Desacuerdo 2: Parcialmente en Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: Parcialmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Dimensiones o Variables	Descripción	Tipo de Variable	Categorías
Desempeño Laboral			
Dimensión 3: Satisfacción laboral	La dimensión analiza la satisfacción laboral como la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad de los empleados en su lugar de trabajo	Cualitativa politómica	1: Totalmente en Desacuerdo 2: Parcialmente en Desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo 4: Parcialmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

Nota. Dimensiones de las variables comunicación interna y desempeño laboral. Adaptado de encuestas aplicadas.

Herramientas de análisis de datos

Se utilizó un análisis descriptivo de datos para caracterizar las categorías de respuestas halladas en los dimensiones de los cuestionarios usados, seguido se utilizó una prueba chi cuadrado de independencia para analizar si existió influencia de las distintas dimensiones de Comunicación interna con las dimensiones del Desempeño laboral y posterior se calculó el coeficiente de contingencia de Pearson para conocer el porcentaje de asociación entre las dimensiones, si el porcentaje es igual a 100 significa que hay dependencia extrema, es decir existe relación, mientras que si su valor se acerca a 0 existe independencia lo que indica falta de asociación entre las variables (Laguna , 2014).

La prueba de chi cuadrado de Pearson es una prueba estadística no paramétrica que se emplea en el análisis de dos o más grupos y de dos o más variables permitiendo determinar la existencia o no de independencia entre dos variables. Que dos variables sean independientes significa que no tienen relación,

y que por lo tanto una no depende de la otra, ni viceversa. La prueba chi cuadrado se caracteriza por tomar valores entre cero y el infinito, no posee valores negativos porque es la suma de valores elevados al cuadrado. El resultado del chi-cuadrado tomará un valor igual a 0 si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas; caso contrario, el chi cuadrado tomará un valor grande si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias, y consecuentemente se deberá rechazar la hipótesis nula (Mendivelso & Rodríguez, 2018).

El coeficiente de contingencia de Pearson sirve para medir el grado de asociación entre variables, es especialmente útil cuando hay una información clasificatoria y se basa en la comparación de las frecuencias. Este coeficiente está dentro del intervalo $[-1, +1]$, en donde -1 representa una correlación negativa, $+1$ representa una correlación positiva y 0 significa que no hay asociación entre variables (Rojas García, 2007).

Análisis de los resultados

Seguido se muestra el análisis exploratorio de datos de las características generales de los empleados del Hospital Básico Moderno, como también sus percepciones en cuanto al Comunicación Interna y Desempeño Laboral que manejan en la institución.

Tabla 5

Distribución porcentual del Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenino	36	63,2
	Masculino	21	36,8
Total		57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

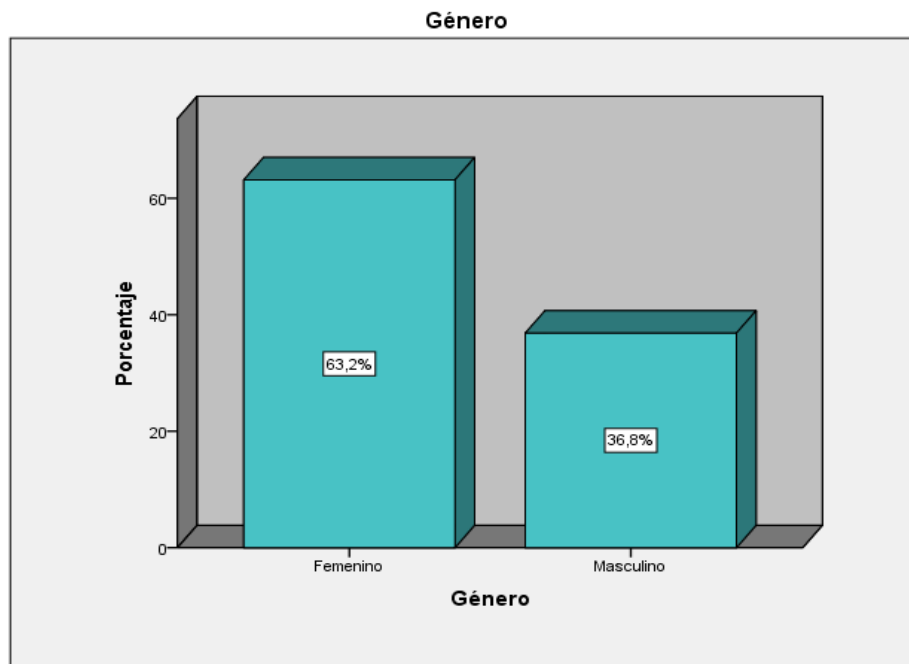


Figura 4. Diagrama de barras de la variable género. Tomado de encuestas

En el estudio realizado se contó con la participación del 63,2% de empleados de género femenino frente al 36,8% de género masculino, el porcentaje superior de mujeres trabajando en el hospital responde a varios ejes entre los más destacados se conoce la masiva concurrencia de mujeres cuando se publican ofertas laborales, así también la disponibilidad de tiempo con el que cuenta el género y la confianza que les genera a los pacientes el ser atendidos por mujeres.

Tabla 6

Distribución porcentual de los grupos de edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	18 - 30 años	18	31,6
	31- 43 años	29	50,9
	44 - 56 años	10	17,5
Total		57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

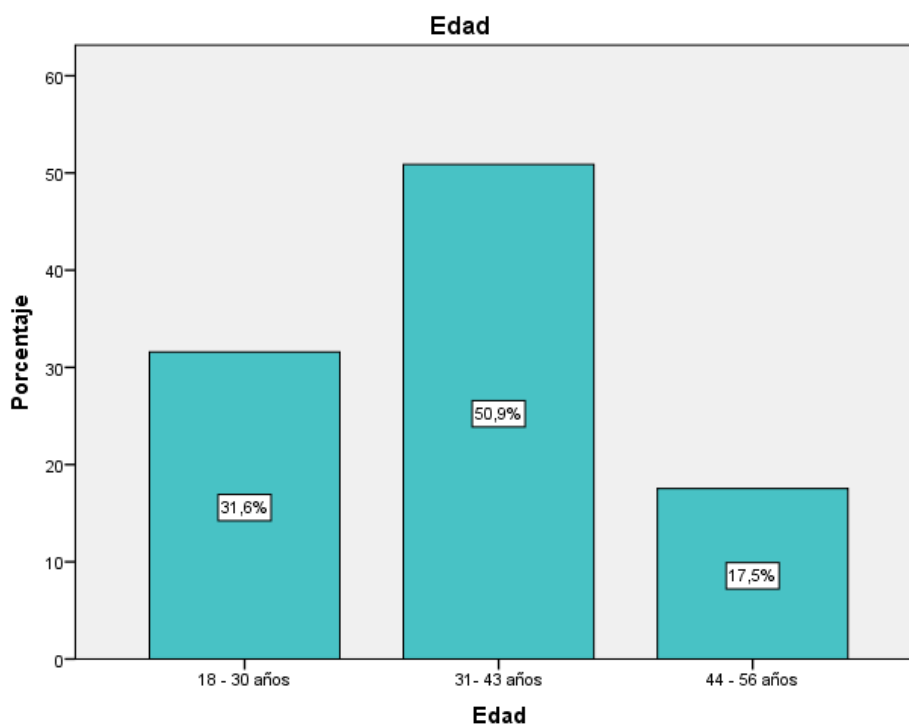
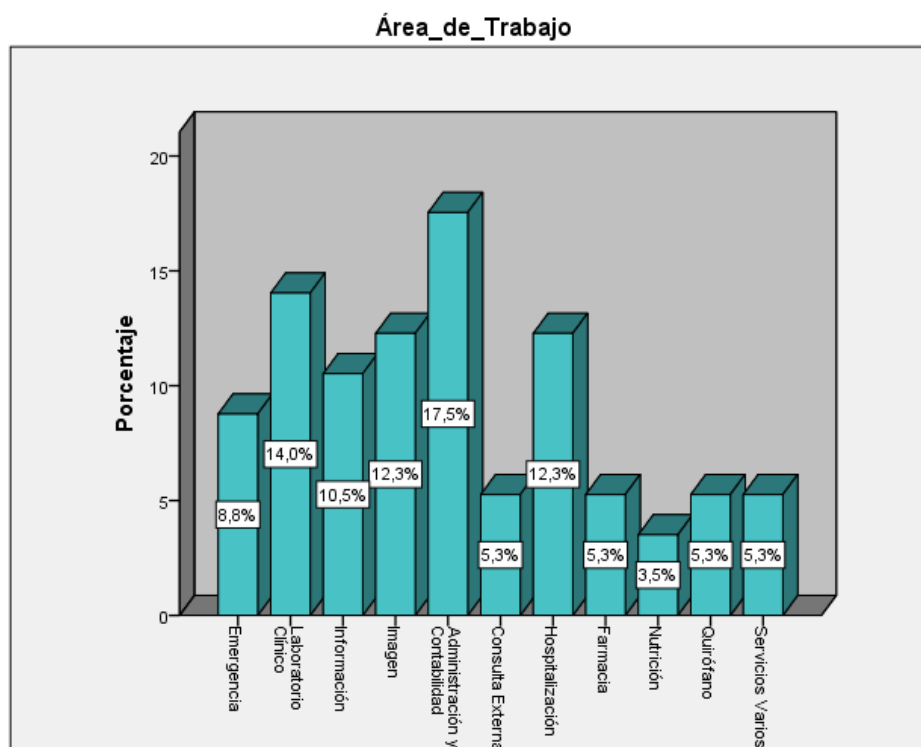


Figura 5. Diagrama de barras de la variable edad. Tomado de encuestas.

El 50,9% de los empleados mantienen edades entre los 31 y 43 años, seguido por el 31,6% de profesionales jóvenes con edades entre 18 y 30 años, apenas el 17,5% cuentan con edades de 44 a 56 años, a pesar de encontrar la mayoría de empleados con edades entre 31 y 43 años no representa que la institución contrate profesionales con este rango de edad sino más bien este grupo fue contratado a las edades de 18 y 30 años por política institucional y han brindado estabilidad laboral a su personal.

Tabla 7*Distribución porcentual según el área de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Emergencia	5	8,8
Laboratorio Clínico	8	14,0
Información	6	10,5
Imagen	7	12,3
Administración y Contabilidad	10	17,5
Válidos Consulta Externa	3	5,3
Hospitalización	7	12,3
Farmacia	3	5,3
Nutrición	2	3,5
Quirófano	3	5,3
Servicios Varios	3	5,3
Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas**Figura 6.** Diagrama de barras de la variable área de trabajo. Tomado de encuestas

El 17,5% de los empleados desarrollan sus actividades en el área de Administración y Contabilidad, el 14% en el Laboratorio Clínico, con un 12,5% se encuentra la cantidad de empleados en las áreas de Hospitalización e Imagen, las restantes unidades adhieren a porcentajes inferiores al 10% de la planta de trabajo, existe coherencia en los porcentajes mencionados pues las áreas de administración, Contabilidad y Laboratorio clínico mantienen sus actividades durante las 24 horas y se requiere de dos grupos de profesionales para el funcionamiento de las actividades del hospital.

Tabla 8

Distribución porcentual de la Dimensión A: Patrones de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	16	28,1
	Casi Nunca	9	15,8
Válidos	A veces	6	10,5
	Casi Siempre	20	35,1
	Siempre	6	10,5
	Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

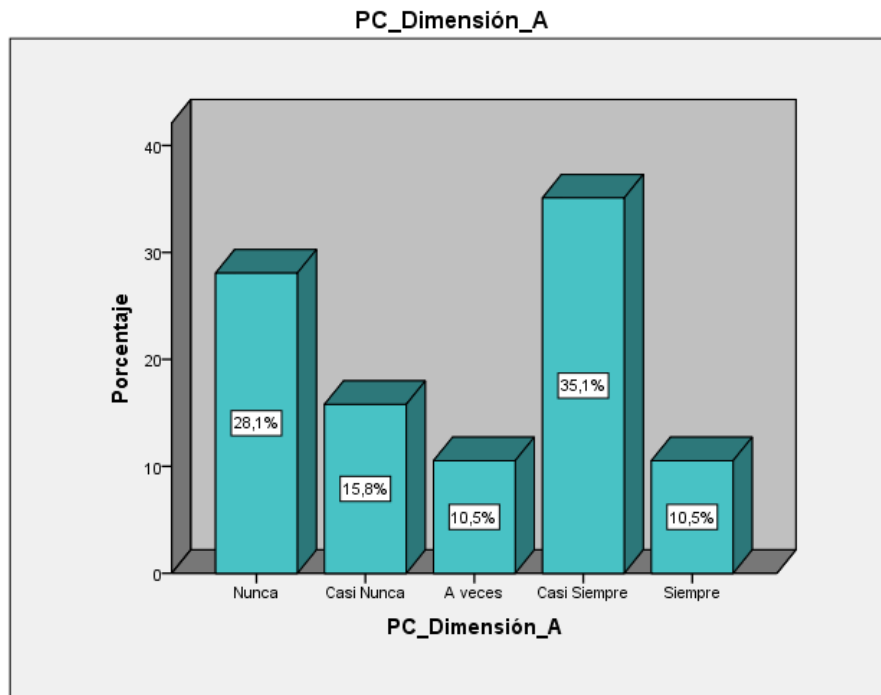


Figura 7. Diagrama de barras de la Dimensión A: Patrones de comunicación. Tomado de encuestas.

Aproximadamente el 45,6% de los empleados indicaron que siempre y casi siempre se maneja buenos patrones de comunicación dentro de la institución pues el superior inmediato proporciona la información necesaria para el desarrollo de las actividades, hay buenos canales de comunicación entre compañeros y existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal.

Tabla 9

Distribución porcentual de la Dimensión B: Barreras de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	33	57,9
	Casi Nunca	7	12,3
Válidos	A veces	12	21,1
	Casi Siempre	3	5,3
	Siempre	2	3,5
	Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

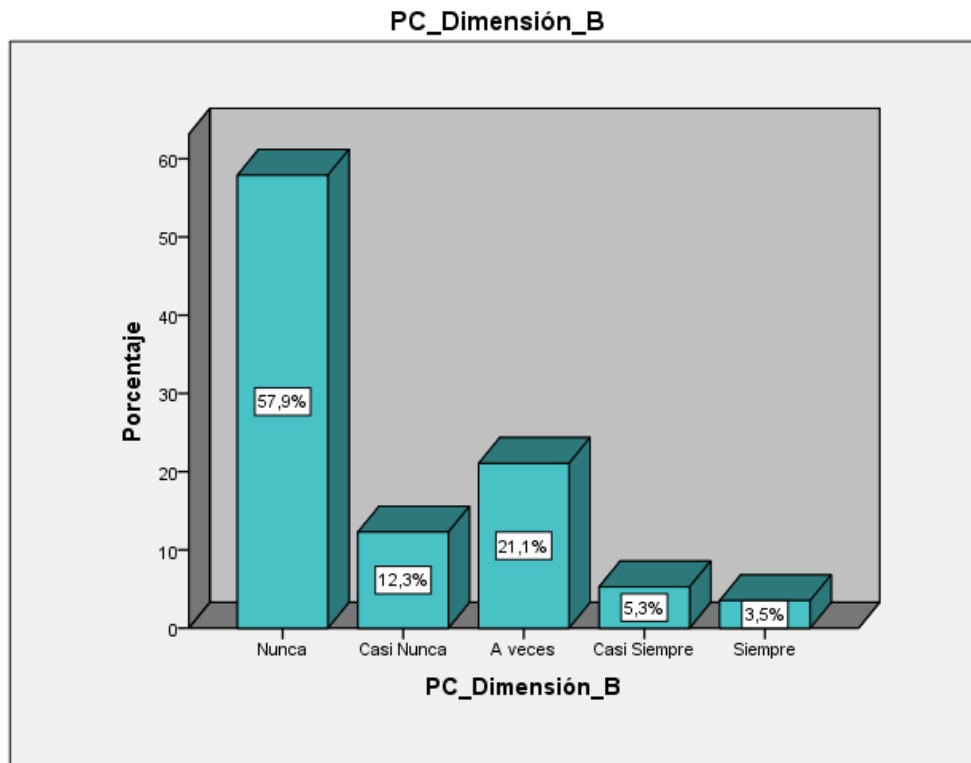
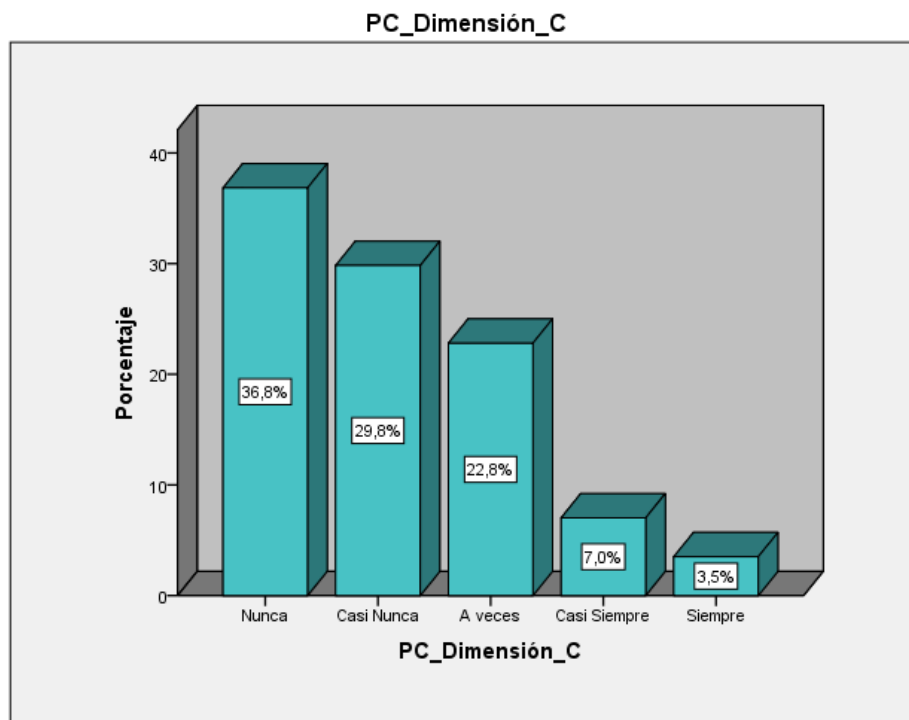


Figura 8. Diagrama de barras de la Dimensión B: Barreras de comunicación. Tomado de encuestas

El 57,9% de los trabajadores mencionaron que nunca reciben instrucciones operativas e información sobre su proyección profesional dentro de la institución por parte de su jefe inmediato a estas desventajas se suma el hecho que los empleados no son comprendidos cuando hay problemas en la ejecución de tareas, sin embargo haya que destacar que dentro de la dimensión Barreras de la comunicación entre el jefe y los empleados no existe un distancia física en líneas de comunicación y organización, no se sienten amenazados ante problemas propios de sus labores dejando claro que la confianza es una de las líneas que se deben fortalecer en la institución para que los niveles de comunicación mejoren al máximo.

Tabla 10*Distribución porcentual de la Dimensión C: Retroalimentación*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	36,8
Casi Nunca	17	29,8
Válidos A veces	13	22,8
Casi Siempre	4	7,0
Siempre	2	3,5
Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas**Figura 9.** Diagrama de barras de la Dimensión C: Retroalimentación. Tomado de encuestas.

Aproximadamente el 80% de la planta de trabajo indicó que la explicación de las metodologías para el desarrollo de tareas no son socializadas por parte de sus compañeros de unidad sin embargo cada uno de ellos mantiene claro las responsabilidades y acciones que ejecutan dentro de la institución y con ello se

evita que al intercambiar ideas se genere una distorsión de ideas, este patrón se muestra repitente con el actuar del jefe inmediato, reafirmando una vez más que el éxito de cada uno de ellos en la institución es trabajo propio.

Tabla 11

Distribución porcentual de la Dimensión 1: Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en Desacuerdo	10	17,5
	Parcialmente en Desacuerdo	6	10,5
Válidos	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	22,8
	Parcialmente de Acuerdo	9	15,8
	Totalmente de Acuerdo	19	33,3
	Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

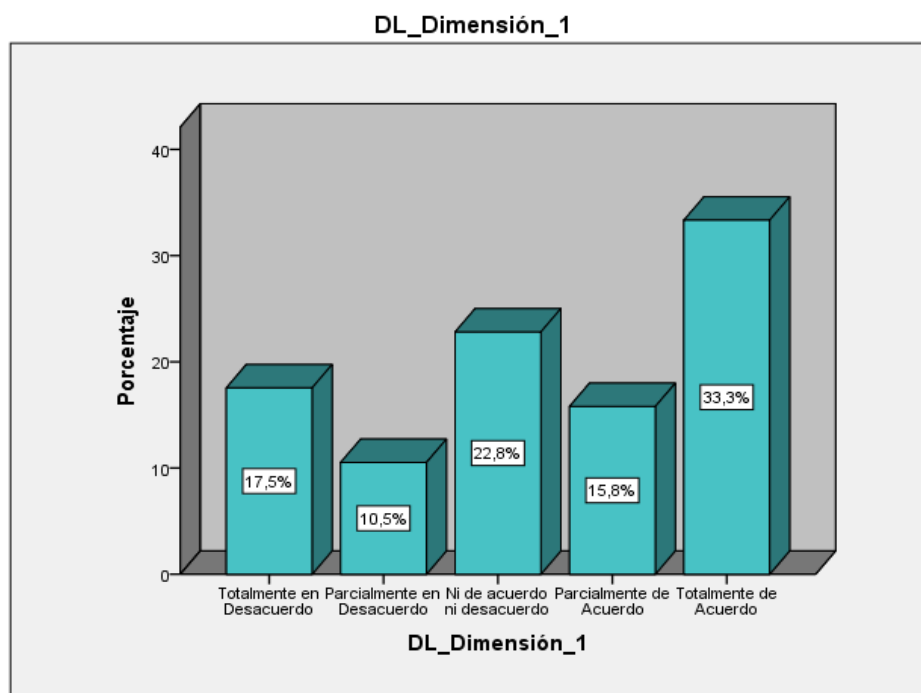


Figura 10. Diagrama de barras de la Dimensión 1: Clima organizacional. Tomado de encuestas.

El 49,1% de la planta de trabajadores indicaron estar total y parcialmente de acuerdo con el clima organizacional que se maneja en el hospital pues sus

normas y reglas facilitan su trabajo, no existe excesivo procedimiento administrativo, las instrucciones al inicio del contrato con respecto a sus obligaciones son lo suficientemente claras, buena comunicación entre compañeros, apoyo por parte de su equipo de trabajo y los más importante consideran que sus ideas de mejora a los procesos de la institución son tomados en cuenta.

Tabla 12

Distribución porcentual de la Dimensión 2: Motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	7	12,3
	Parcialmente en Desacuerdo	4	7,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	5,3
	Parcialmente de Acuerdo	7	12,3
	Totalmente de Acuerdo	36	63,2
Total		57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

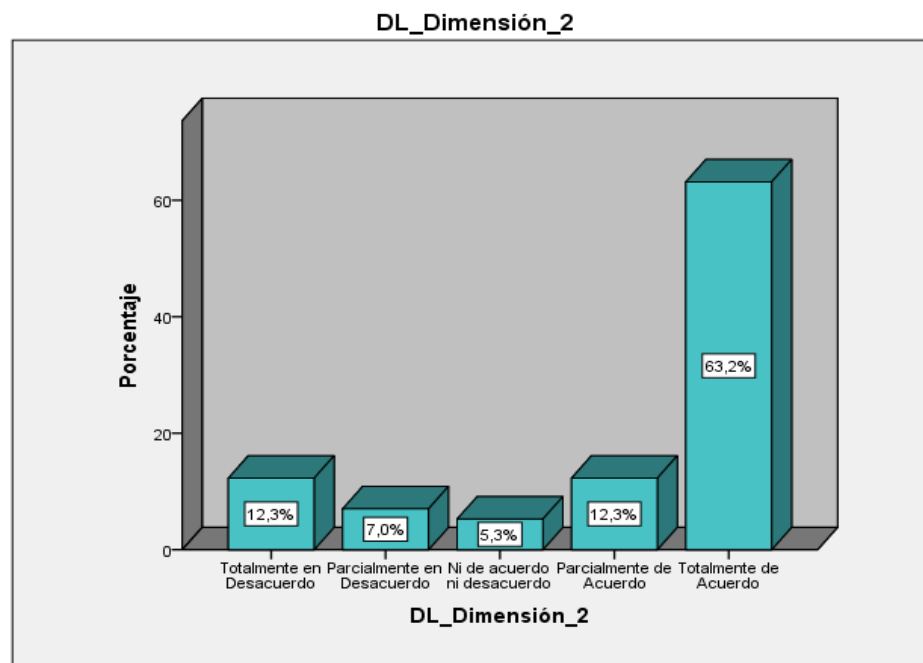


Figura 11. Diagrama de barras de la Dimensión 2: Motivación laboral. Tomado de encuestas.

El 75,5% de los empleados se encuentran motivados en sus labores ya que cuentan con el respaldo de información para el desarrollo de actividades, la estructura organizacional de la institución lidera de buena manera todos los procesos del hospital y junto con ello el reconocimiento por los logros al personal de apoyo, estos resultados directamente aportan para el buen desempeño de cada uno de los trabajadores e incluso destacan el hecho de contar con apoyo cuando de estudiar se trata ya que tienen como meta elevar la calidad de sus servicios y están claras que eso se lograra solo con la mayor preparación de los empleados.

Tabla 13

Distribución porcentual de la Dimensión 3: Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en Desacuerdo	11	19,3
	Parcialmente en Desacuerdo	8	14,0
Válidos	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	33,3
	Parcialmente de Acuerdo	11	19,3
	Totalmente de Acuerdo	8	14,0
	Total	57	100,0

Nota. Tomado de encuestas

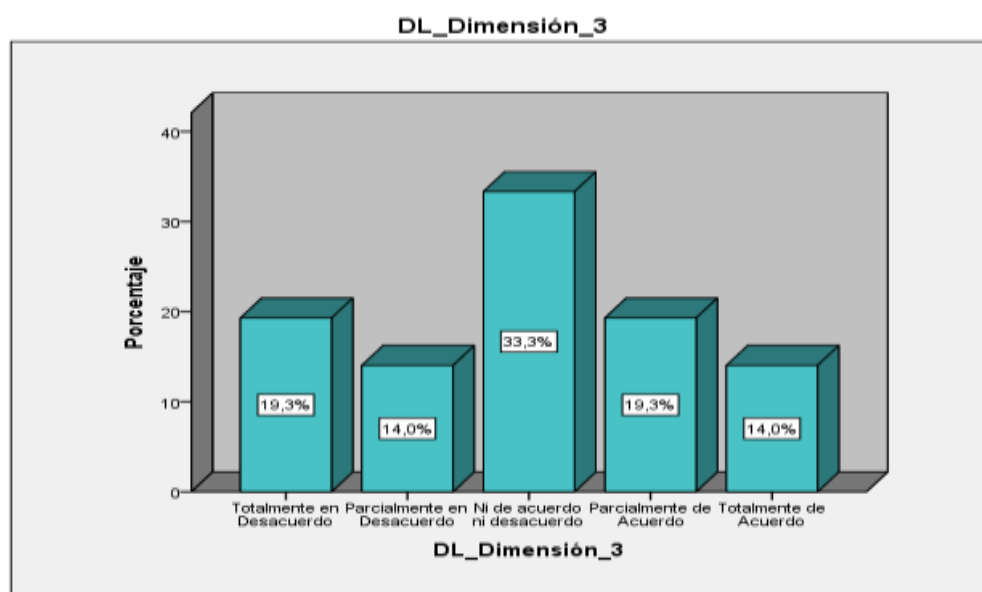


Figura 12. Diagrama de barras de la Dimensión 3: Satisfacción laboral. Tomado de encuestas.

Aproximadamente el 66,6% de los trabajadores mencionan sentir algún malestar respecto a la satisfacción laboral directamente relacionado con las remuneraciones que estos reciben e incluso sienten apatía por las remuneraciones ofrecidas para hombres y mujeres ya que existen variación considerable entre ellas, mencionan también que la estabilidad laboral que reciben influye en la forma de desarrollar sus actividades, pero se encuentran indiferentes ante la posibilidad de recibir incentivos como premio a sus logros, el mismo patrón se presenta con el desarrollo de capacitaciones para actualización de conocimientos y no están de acuerdo con muchas de las promociones que oferta la institución ya que sus ingresos pueden verse afectados.

En líneas de responder la influencia y asociación de la comunicación interna con el desempeño laboral se pruebas chi cuadrado de independencia y coeficiente de contingencia como se muestra a continuación:

Tabla 14

Pruebas de Independencia y Coeficientes de Contingencia para relaciones entre las dimensiones de Comunicación Interna y Desempeño Laboral

	Valor p	Decisión	Coefficiente de Contingencia
Patrones de comunicación * Clima organizacional	,003	Dependientes	62,1%
Patrones de comunicación * Motivación laboral	,002	Dependientes	62,5%
Patrones de comunicación * Satisfacción laboral	,000	Dependientes	67%
Barreras de comunicación * Clima organizacional	,230	Independientes	50,8%
Barreras de comunicación * Motivación laboral	,566	Independientes	45%
Barreras de comunicación * Satisfacción laboral	,005	Dependientes	61,4%

	Valor p	Decisión	Coefficiente de Contingencia
Retroalimentación * Clima organizacional	,048	Dependientes	56,3%
Retroalimentación * Motivación laboral	,293	Independientes	49,5%
Retroalimentación * Satisfacción laboral	,010	Dependientes	60%

Nota. Tomado de encuestas

El análisis de independencia de las dimensiones estudiadas evidenció la carencia de relación entre las barreras de comunicación y el clima y motivación laboral, así también no existió influencia entre la retroalimentación con la motivación laboral pues los valores de probabilidad fueron superiores al 5% de significancia. Por otra parte las dimensiones que mantienen influencia fueron: Patrones de comunicación y clima organizacional (62,1%); Patrones de comunicación y motivación laboral (62,5%); Patrones de comunicación y Satisfacción laboral (67%); Barreras de comunicación y Satisfacción laboral (61,4%); Retroalimentación y Clima organizacional (56,3%) y Retroalimentación con Satisfacción laboral (56,3%); la asociación más fuerte se evidenció entre los patrones de comunicación que engloban la comunicación de los empleados con los directivos, el intercambio de información entre compañeros para coordinar tareas, la claridad y nitidez de las directrices emitidas por los directivos, el sentimiento de pertenencia a la institución para el cumplimiento de la misión, visión y valores del hospital, confianza en la resolución de malos entendidos, ayuda significativa por parte de los directivos para el cumplimiento de tareas todo ello influencia la satisfacción de la planta laboral que se manifiesta con el agrado por la remuneración que recibe, la estabilidad laboral que les manifiestan, los incentivos recibidos como premio a la calidad de trabajo

realizado lo que contribuye a forjar un ambiente cálido de trabajo y que pasen de ser compañeros a unos grandes amigos que no generan competencia grupal sino más bien personal.

Discusión de los resultados

En las encuestas efectuadas se abordó la temática de Comunicación Interna y Desempeño Laboral se analizaron seis dimensiones que fueron: patrones de comunicación, barreras de la comunicación, retroalimentación, clima organizacional, motivación y satisfacción laboral.

En el cuestionario de comunicación interna definido por tres dimensiones, la dimensión referente a los patrones de comunicación se percibió que los problemas y conflictos que existen dentro de la casa de salud son ignorados por los directivos, por lo que evidentemente no hay una comunicación entre la dirección y los niveles más bajos. En la dimensión referente a barreras de la comunicación se observó que la institución le hace falta generar lazos de comunicación más fuertes entre directivos, jefes inmediatos y empleados de forma que la ejecución de actividades mejore notablemente por las indicaciones claras y directas que la planta laboral pueda recibir. En lo referente a la retroalimentación se destaca el trabajo propio de los empleados ya que no existe el compañerismo al momento de socializar directrices de trabajo ya sea por parte de los mismos trabajadores, jefes inmediatos y de servicio, los resultados pueden hasta el presente no haber generado conflictos sin embargo a futuro la falta de conexión comunicativa puede generar graves problemas para el funcionamiento del hospital.

Con relación al cuestionario de desempeño laboral sintetizado por tres dimensiones permitió describir que la dimensión clima organizacional abarca información de los empleados quienes indicaron que las normas y reglas del hospital tienden a reducir la eficiencia de su trabajo debido a que las indicaciones no son claras y falta de comunicación entre los actores, los trámites administrativos generan inconvenientes en el desarrollo de actividades clínicas y muchas de las áreas del hospital confunden responsabilidades durante los quehaceres clínicos. En cuanto a la dimensión de motivación laboral existe un grupo pequeño de empleados que no se sienten motivados, quizás puede deberse a ciertos conflictos de tipo personal presente entre el personal y de los cuales el hospital mantiene desconocimiento, mencionadas actitudes incluso han reducido la posibilidad de ejecutar actividades grupales. En lo referente a la dimensión de satisfacción laboral el salario es el principal inconveniente que mantiene la planta de trabajadores, consideran que el trabajo que cada uno de ellos aporta debe ser compensado con un salario justo o con la construcción de programa de incentivos que les permita motivarse en sus acciones diarias, adicional solicitan cursos de actualización constante para actualización continua.

Con base a estos resultados se presenta la propuesta de esta investigación.

Capítulo IV

Propuesta

Analizado en el capítulo anterior se compruebe que la comunicación interna influye en el nivel de desempeño del personal del Hospital Básico Moderno, se observa que para varios de los empleados no existen instrucciones operativas, las metodologías para el desarrollo de tareas no son socializadas, los trabajadores sienten malestar respecto a la satisfacción laboral, hay apatía por la aparente diferencia entre hombres y mujeres o incluso no se muestra interés en las capacitaciones, incentivos o salarios. Estos aspectos claramente afectarán la eficacia y eficiencia del desempeño operacional de los trabajadores.

La necesidad de las organizaciones a motivar una comunicación efectiva dentro de sus empleados es de vital importancia para la buena salud institucional. Muchas veces el reflejo externo es resultado de lo que pasa casa adentro, por lo que resulta muy beneficioso el estudio realizado en esta investigación en el Hospital Básico Moderno, cuyo objetivo fue analizar el estado actual de la comunicación interna y su influencia en el nivel de desempeño laboral con la finalidad de mejorar la productividad en las áreas de trabajo.

El desempeño organizacional es un término comúnmente utilizado para hacer referencia a los resultados que genera la organización derivado de la dinámica de los factores internos y externos que la componen (González Bernal, Pedraza Melo, & Castillo Hernández, 2020). La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. La

comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos (Charry Condor , 2018).

Una de las maneras de mejorar la comunicación entre el personal es fortaleciendo el trabajo en equipo, la planificación de actividades que fortifiquen la comunicación personal, la confianza, el bienestar común y la familiaridad entre los trabajadores hace que aumente el compromiso en conjunto y esto se vea reflejado en los intereses y objetivos de la empresa. Cualquier actividad que se lleve a cabo debe reflejar el interés en los trabajadores hacerles sentir que son parte importante de este proyecto.

La información sobre cómo mejorar el ambiente laboral y la comunicación entre los entes de una organización debe quedar plasmada en un documento, pero sobre todo debe ser llevado a la práctica. Se ha diseñado una propuesta con estrategias que ayudarán a estimular la comunicación interna por medio de actividades de incentivo, sociales y recreativas. Estas deberán ser lideradas por personas que manejan adecuadamente los temas para que su aplicación sea efectiva. Una vez aplicadas se deberán evaluar las mismas buscando así una mejora continua en todos los aspectos.

Tema

Diseño de una propuesta de comunicación interna efectiva para el Hospital Básico Moderno, de la ciudad de Riobamba.

Objetivos

General

Establecer las estrategias que permitan lograr una mejor comunicación efectiva entre el personal del Hospital Básico Moderno, que se vean reflejadas en el desempeño laboral de los trabajadores.

Específicos

- Motivar al personal a mejorar la comunicación interna dentro del ámbito laboral, mediante actividades que potencien su integración y compromiso con la institución.
- Fortalecer los lazos entre el personal y la institución través de programas de incentivos, programas sociales y actividades recreativas, haciendo que el personal se sienta reconocido valioso para el Hospital Básico Moderno.
- Realizar charlas, reuniones y capacitaciones sobre la cultura organizacional para que el flujo de la comunicación se de en ambos sentidos de la línea organizacional de la institución.

Justificación

Es de suma importancia que el personal tanto administrativo como operativo conozcan lo que los directivos esperan de ellos, habiendo en primera instancia una fluidez adecuada de la información dentro de la estructura organizacional como empresa. Que los trabajadores conozcan cuáles es la misión, la visión y los objetivos a seguir, ayudará a que todos los colaboradores se mantengan motivados en cuanto al cumplimiento de sus labores dentro de toda la organización y más en un hospital donde el usuario acude por prevención,

diagnóstico o tratamiento médico. La comunicación interna debe ser óptima y en constante evolución en beneficio de los trabajadores de los usuarios finales.

Se deben eliminar las barreras de comunicación que se encuentren dentro de la institución, un buen clima laboral como empresa, el incentivo al reconocimiento individual y grupal y el respeto mutuo incrementará la confianza y el rendimiento de los trabajadores. Pero esto no se logrará si no hay un programa con actividades donde los aspectos de la comunicación son aprendidos, desarrollados y aplicados de manera habitual entre los miembros del Hospital Básico Moderno. Para la interacción diaria con entre clientes internos y clientes externos.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos, son todos los trabajadores del Hospital Básico Moderno, quienes, al tener una mayor fluidez en la comunicación interpersonal y departamental, crearán un ambiente de trabajo saludable, aumentando su confianza y desempeño en lo que cada uno hace en sus puestos de trabajo. La parte directiva también se verá beneficiada pues podrá comunicar de manera efectiva la misión, visión y objetivos de la institución, buscando así el compromiso de sus trabajadores. El cliente externo es también un beneficiario indirecto, pues al percibir la calidad humana al momento requerir los servicios médicos crea vínculos con la institución, volviéndose un usuario frecuente. El Hospital Básico Moderno como empresa, se verá beneficiada pues al tener mayor compromiso de sus trabajadores, estos serán más eficientes y productivos, cumpliendo así las metas económicas institucionales.

Descripción de la propuesta

Responsables de la comunicación interna

Según la ISO 25000 la Comunicación Interna es la que involucra el diálogo con las partes interesadas de la organización y genera una forma de conciencia dentro de la misma sobre sus estrategias, objetivos y retos de responsabilidad (DERES, 2013). La Alta Dirección será la responsable de la implementación de un sistema de comunicación interna acorde a los intereses de la organización, para lo cual es necesario la creación de un Comité de Comunicación Interna y Externa quienes tendrán los siguientes objetivos (Fundacion Trascender, 2013):

- Administrar medios y acciones de comunicación dentro del Hospital Básico Moderno, para que los trabajadores se mantengan informados de las metas y objetivos de la institución.
- Involucrar a todos los trabajadores en los procesos de la institución, siendo entes proactivos y productivos para la empresa. Colaboradores dentro del proceso de construcción de contenidos para que se apropien de los medios y acciones de comunicación.
- Solucionar los problemas de comunicación interna, para mejorar la eficiencia en el desempeño profesional.
- Crear un sentido de pertenencia hacia la institución por medio de programas de capacitación, eventos, incentivos y otros que ayuden a mejorar el desempeño de los trabajadores.
- Implementar programas que ayuden a que la comunicación interna fluya en todas las direcciones involucradas, basadas en el respeto, el trabajo en

equipo, motivación laboral y todas aquellas acciones que hagan que el empleado tenga satisfacción laboral, reflejado en su compromiso y lealtad con la institución.

- Implementar documentos como: Manuales, Protocolos y Procedimientos donde se describa como debe ser la comunicación dentro de la institución, si estos documentos son netamente técnicos deberán dejar claro las funciones y responsabilidades de cada profesional según sus funciones.

Medios de comunicación

Página web. La institución cuenta con una Página Web para comunicación externa <https://hospitalbasicomoderno.com/>, donde ofrece información sobre la empresa como: la misión, visión, servicios médicos ofertados, guía del paciente, noticias y eventos, médicos especialistas entre otros. Será importante contar con una sección dedicada a los empleados donde se publiquen de manera corta e informativa; capacitaciones, talleres, reuniones sociales, eventos y todas las actividades que hagan sentir parte fundamental de la empresa a todos quienes forman parte de ella.

Carteleras. Este recurso resulta ser de mucha ayuda, pues uno de los medios más usados y más vistos por el personal. Deberán estar localizadas en todas las áreas en lugares visibles, deben ser amigables y de agradable vista con los distintivos de la institución, con contenido actualizado pertinente al desempeño profesional, la misión, visión, los mejores empleados. Se deben diferenciar de las carteleras al público externo.

Email institucional. El correo institucional como herramienta tecnológica es de vital importancia para que se cumplan los objetivos como empresa. Estos deben ser formales, con el asunto lo más claro y conciso, contenido directo y firma del remitente.

Mensajería instantánea. Cumple el mismo objetivo que el email institucional, pero de manera informal rápida y directa.

Reuniones Informativas. Es de suma importancia que en muchos casos la información fluya de manera directa y presencial de parte del área directiva a los empleados, donde se den a conocer los objetivos como empresa, reconocimientos, logros y aspiraciones que tiene la institución.

Capacitación continua

Inducción. La inducción es el procedimiento por el cual se presenta la empresa a los nuevos empleados para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo (Universidad Veracruzana, 2011). Cada vez que a la institución ingrese un nuevo trabajador además de indicarle en que consiste la operación de su trabajo, es importante hablarle sobre la comunicación interna y el desempeño que se espera del mismo. Este será la primera impresión sobre la institución lo cual creará confianza y un sentido de pertenencia. La inducción estar enfocada en la bienvenida, puesto de trabajo, recorrido por la institución, misión y visión como empresa, objetivos, lo que se espera del trabajador, medios y niveles de comunicación, políticas institucionales, procedimientos etc. No se tomará a la ligera y de ser necesario se lo realizará en la primera semana de trabajo del nuevo personal.

Jornadas de Capacitación. Como componente del proceso de desarrollo del talento humano, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral (Bermúdez Carrillo, 2015).

Toda organización debe contar con un programa de capacitación que asegure que el desempeño de sus trabajadores tanto en la parte operacional, intelectual y de desempeño profesional. Los beneficios que la capacitación da al personal son:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

(Bermúdez Carrillo, 2015).

La organización deberá contar jornadas de capacitación con el fin de preparar a los trabajadores en diferentes temas que aporten a su desarrollo profesional e intelectual, pero que, a su vez sean de gran utilidad en el desempeño de la labor que este realice en la organización. El Comité de Comunicación deberá velar porque estas capacitaciones se realicen periódicamente y que sus temáticas respondan a las necesidades personales y profesionales de los colaboradores (Fundacion Trascender, 2013).

Actividades integradoras

La parte directiva de la institución debe ser la responsable directa y quien fomenta de manera adecuada un programa de incentivos. El programa servirá para estimular el desempeño de los trabajadores, además una vez implementado se generará una competencia equitativa, se forman empleados leales quienes se sienten parte dentro de una empresa importante, y se generará mayor calidad en la producción de servicios médicos hacia el cliente externo. La imagen como institución también se ve favorecida pues puede traer profesionales valiosos quienes se ven atraídos por condiciones extra salariales.

Los incentivos pueden ser económicos y no económicos, siendo muchas veces errónea la concepción de que lo que más puede interesarles a los empleados son mayores ingresos. Para esto, el programa de incentivos debe quedar claro que lo que busca es reconocer a quienes durante cierto período han demostrado un mayor compromiso en su trabajo acorde a sus funciones y apegados a la ley, tanto la que ellos cumplen como empleados y las que cumple la institución como empleador.

Empleado del mes. Para esta propuesta se considera una línea base de las actividades laborales normales de cada actividad, partiendo de esta premisa el empleado del mes resulta ser el trabajador que es más eficiente en el cumplimiento de sus actividades, quien resuelve de mayor manera imprevistos en su puesto de trabajo o quien tiene una mejor actitud positiva y colaborativa hacia sus compañeros. Cada jefe de área tendrá la responsabilidad de dar a conocer quién es el empleado del mes.

Para seleccionar al empleado del mes se realizará votación secreta entre todos los trabajadores, se lo realizará en el último día laborable de cada mes. Para mostrar transparencia, esta tarea será delegada a cada área operativa de manera alternada. Los tres primeros en la votación serán escogidos como elegibles, combinando el resultado con la puntualidad, el cumplimiento de objetivos e indicadores y otros que el Comité de Comunicación lo considere.

Al aplicar esta actividad se motivará a todos los trabajadores a realizar un paso más en sus actividades normales, se genera autoestima y confianza en el trabajo que realizan, se sienten importantes y necesarios en la empresa, además se cumplen las metas mensuales en todas las áreas. El reconocimiento al mejor empleado se lo realizará la primera semana de cada mes pudiendo ser siempre el día 5, el reconocimiento será público acompañado de un certificado y entregado por un directivo del hospital.

Día del padre y de la madre. La integración por celebración de fechas festivas, tales como el aniversario de la empresa, navidad, fin de año, día del padre, entre otras, resultan ser beneficiosas para la empresa pues los colaboradores se sientan comprometidos a la institución y sus objetivos, esforzándose y siendo

útiles al desempeño organizacional. Con trabajadores motivados, la productividad aumenta además las reuniones son buenos medios para enriquecer sus relaciones interpersonales.

Cada miembro de la organización mantiene un trabajo para realizarse como individuo y para mantener una familia, resulta gratificante que dentro de la institución sea reconocido esa labor de padre o madre. Se propone que se premie por medio de un sorteo en el día de la madre y en el día del padre de entre todos los trabajadores que cumplen con este requisito. De esta forma los trabajadores sentirán que son importantes dentro de la empresa y que su trabajo es reconocido al valorarlos como seres humanos, quienes se encuentran ahí trabajando justamente por llevar el sustento a sus familias. El anuncio del sorteo generará expectativas entre los empleados quienes al sentirse importantes dentro de la institución se sentirán más entusiasmados al cumplir las metas, pero sobre todo empezará a fluir de mejor manera la comunicación interna en doble sentido con los directivos y gerencias del hospital.

Orden de cena. En el mes de diciembre, se entregará una orden de cena familiar para el empleado que resulte haber sido el mayor número de veces el empleado del mes en todo el año. Para mantener lealtad y compromiso entre los demás empleados que resultaron ser empleados del mes, pero no alcanzaron serlo el mayor número de veces se sorteará una orden para una cena para dos personas para navidad o fin de año en un restaurante de la localidad, se sorteará por separado entre los hombres que fueron empleados del mes y aquellas mujeres que fueron empleadas del mes para asegurar que haya ganadores de ambos sexos. Los empleados que resulten ganadores se sienten importantes dentro de la empresa, además al compartir su premio con sus familiares. Una vez más esto se verá

reflejado en la familiaridad entre los directivos – empleados y entre empleados, al generar expectativa y sentir el reconocimiento institucional, marcado diferencias con otras instituciones que brinden los mismos servicios y que no tengan programas de incentivos hacia su empleado.

Tabla 15

Programa de incentivos

Actividad	Incentivo	Cantidad
Empleado del mes	Certificado	1 por mes
Día de la madre	Premio	1 premio sorpresa
Día del Padre	Premio	1 premio sorpresa
Cenas de fin de año	Orden de cena	2 cenas para 2 personas

Nota. Tomado de la investigación realizada

Programas Sociales. La comunicación efectiva se puede empezar a fortalecer entre colaboradores de la misma área, pero es posible que se presente dificultades entre departamentos o áreas cuando no se conocen entre sí. Muchas veces entre clientes internos solo se reciben órdenes o exigencias los cuales pueden poner barreras a la comunicación interna. El mismo ambiente físico de trabajo pueden incrementar estas barreras, por lo que se propone realizar actividades fuera de las instalaciones del Hospital Básico Moderno. Se propone un campeonato deportivo de fútbol, donde los integrantes del equipo pertenecen a diferentes dependencias del hospital.

Esto relaja a los participantes pues no están compitiendo entre áreas laborales, sino en un grupo de amigos. Para conseguir el campeonato habrá un trabajo de equipo, donde cada participante tiene una misión específica para conseguir ganar el juego. Sea que los equipos ganen o pierdan se conocerán entre

sí, y una vez que vuelva a las instalaciones será más fácil la comunicación entre personal de diferentes áreas, pues se ha creado un grado de familiaridad en la actividad social programada.

Ambiente físico y ergonomía. El ambiente de trabajo es importante para la motivación y desempeño de los trabajadores, la realización de actividades repetitivas y monótonas dentro de los lugares de trabajo crea estrés laboral, el cual puede desencadenar una serie de dificultades en el trabajador y en aquellos que rodean la tarea. Es por eso que las áreas de trabajo deberán ser las adecuadas, sobre todo al tratarse de una empresa dedicada a la salud.

Pausas activas. Cuando se realizan las pausas activas se produce además una interacción entre los participantes quienes se sincronizan entre sí para realizar una tarea en conjunto o en equipo, la cual además es relajante y satisfactoria. Es común que una vez terminada esta actividad el personal se sienta animado y tiende a socializar con sus compañeros de trabajo de una manera cordial y amigable lo que aumenta positivamente las relaciones interpersonales entre sí, y el desempeño grupal dentro de la institución.

Tabla 16

Vínculos entre estrategias propuestas y las dimensiones de la comunicación interna

Variable	Dimensiones	Estrategias Propuestas
Comunicación Interna	Patrones de comunicación	Medios de comunicación
	Barreras de la comunicación	Actividades Integradoras
	Retroalimentación	Capacitación continua

Nota. Tomado de la investigación realizada

Presupuesto

La inversión que haga la institución se verá reflejada en el mayor dinamismo y compromiso de los trabajadores con el Hospital Básico Moderno.

Tabla 17

Presupuesto de la propuesta

Cantidad	Descripción	Precio	Precio Total
1	Premios sorpresa por el día de la Madre	30,00	30,00
1	Premios sorpresa por el día del Padre	30,00	30,00
1	Cena familiar	60,00	60,00
2	Cenas para dos personas	40,00	80,00
1	Trofeo campeonato	40,00	40,00
	Alimentación	285,00	285,00
	Transporte	120,00	120,00
TOTAL			\$ 645,00

Nota. Tomado de la investigación realizada

Cronograma de actividades

Las actividades deberán estar programadas anualmente para el concurriendo de todos los trabajadores, se darán a conocer por la parte directiva al inicio de cada año. La elección el empleado del mes se lo realizará el 5 de cada mes, las actividades del día de la madre y del padre se lo realizar el viernes antes del domingo correspondiente. La mañana deportiva se lo realizará en el mes de febrero y esta puede ser cambiada si se creyera conveniente.

Tabla 18*Cronograma de implementación de la propuesta*

Actividad	Mes												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Creación del Comité de Comunicación (CC)	X												
Definición de atribuciones y responsabilidades del C.C.	X												
Socialización de la creación de CC y sus responsabilidades por parte de la Alta Dirección.	X												
Elaboración del plan anual de capacitación e inducción por el C.C.		X											
Charla sobre que es la Comunicación Interna y su Importancia dentro de la Institución.		X											
Capacitación Técnica al personal.		X				X			X			X	
Designación de Comisión para Festejo del Día de la Madre					X								
Día de la Madre						X							
Designación de Comisión para Festejo del Día del Padre						X							
Día del Padre								X					
Elección del Mejor empleado del mes.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elección del Empleado del Año													X
Designación de Comisión para programar actividad deportiva							X						
Actividad deportiva									X				

Nota. Tomado de la investigación realizada

Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la comunicación interna y su influencia en el nivel de desempeño del personal del Hospital Básico Moderno con la finalidad de mejorar la productividad en el área de trabajo. De acuerdo con el análisis de los resultados y establecidas los niveles de dependencias entre variables, se determinaron las siguientes conclusiones en concordancia con los objetivos específicos.

Dentro del marco conceptual se definieron los fundamentos teóricos más relevantes sobre comunicación interna y desempeño laboral en el ámbito empresarial, elementos que permitieron ampliar y reforzar los conocimientos ya adquiridos, con el fin de abordar correctamente los procesos que se deben mejorar para mantener un nivel adecuado de desempeño.

Por otro lado, en el marco referencial se mencionan estudios ya realizados en instituciones de salud como antecedentes internacionales y nacionales sobre la comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral, demostrando así la importancia de analizar en cada organización que el estado del flujo de información permita que la comunicación sea clara y comprendida para que las tareas a efectuar se lo realicen de manera eficiente.

Como metodología de investigación se utilizó la encuesta de rendimiento laboral de Capital Associates Industries, que mide las dimensiones: clima organizacional, motivación laboral y satisfacción laboral. Para la comunicación interna se aplicó el cuestionario de GF Asesores que mide las dimensiones de: patrones de comunicación, barreras de comunicación y retroalimentación. De esta manera, el proyecto de investigación permitió determinar la influencia entre las

variables estudiadas, de igual manera en el análisis de las repuestas de los trabajadores se determinó que existen barreras en la comunicación, no se proporciona de manera clara la información para la ejecución de tareas afectando al cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad del servicio.

El estudio evidenció la falta de un proceso de comunicación interna efectiva, por lo que se propone varias estrategias a ser implementadas con el fin de que se intercambien eficientemente la información entre compañeros para coordinar tareas, la claridad y nitidez de las directrices emitidas por los directivos, el sentimiento de pertenencia a la institución para el cumplimiento de la misión, visión y valores del hospital, confianza en la resolución de malos entendidos, ayuda significativa por parte de los directivos para el cumplimiento de tareas. Todo ello es motivo de influencia en la Satisfacción de la planta laboral que se manifiesta con el agrado por la remuneración que recibe, la estabilidad laboral que les manifiestan, los incentivos recibidos como premio a la calidad de trabajo realizado lo que contribuye a forjar un ambiente cálido de trabajo.

En torno al análisis de independencia se encontró influencia en: Patrones de comunicación y clima organizacional (62,1%); Patrones de comunicación y motivación laboral (62,5%); Patrones de comunicación y Satisfacción laboral (67%); Barreras de comunicación y Satisfacción laboral (61,4%); Retroalimentación y Clima organizacional (56,3%) y Retroalimentación con Satisfacción laboral (56,3%); por otra parte no se evidenció relación entre las barreras de comunicación y el clima y motivación laboral. De esta manera se concluye que cuando la información llega de forma adecuada, la eficiencia y productividad de los trabajadores se ve reflejada en el éxito general de la

institución por tanto existe influencia entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores.

Recomendaciones

Evaluar periódicamente el estado de la comunicación interna dentro de la institución, para determinar la acción correctiva a aplicar, sea a nivel jerárquico superior o al nivel operativo. Dando a conocer a todos los colaboradores su importancia dentro de la organización.

Implementar un programa de incentivos, programas sociales, eventos y actividades que genere expectativas positivas dentro de los trabajadores, además de transmitir confianza y estabilidad en los trabajadores.

Contratar un equipo consultor externo a la institución que maneje adecuadamente el tema de la comunicación interna, entendiendo que esto es una inversión a largo plazo para la institución, dando a futuro réditos económicos por el buen desempeño y productividad de los empleados.

La propuesta realizada debe ser revisada y mejorada luego de ser aplicada es decir luego del primer año. La revisión del programa debe ser realizada de manera conjunta entre los directivos y los empleados buscando los aspectos más beneficiosos que hayan resultado y de ser requeridos se pueden realizar ajustes al mismo.

Referencias

- Armijos Ordoñez , J. M. (2018). *Repositorio Dspace*. Comunicación interna del distrito 24D01 Santa Elena- Salud: un analisis de la cultura organizacional 2017. Obtenido de :
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4586>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Código de Trabajo*.
- Barragán, H., & Moiso, A. (2007). *Fundamentos de salud pública*. La Plata: Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Basurto Guitérrez, K. S. (2019). *Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital La Carlota en Montemorelos*. Nuevo León.
- Bermúdez Carrillo, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Castillo Lobos, L. (2017). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Revista de Gestión de las personas y tecnología*, 1(28), 5-19.
- Castro-Martínez, A., Sosa Valcarcel, A., & Galarza Fernández, E. (2020). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: el caso de

Admiral Seguros. *Revista US Ambittos: Revista internacional de Comunicación*,(48), 7-122. doi:10.12795/Ambitos.2020.i48.04

Ceballos Arreaga, E. R. (2019). *Repositorio Dspace*. Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del centro de especialidades IESS La Libertad, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017. Obtenido de :

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4727>

Chacho Iman, S. J. (2018). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Estudio de la comunicación interna y su influencia comunicativa en los establecimientos textiles de la calle Sucre desde la Av. Quito hasta la Av. El Malecón Simón Bolívar, Guayaquil, 2018.: Estudio de la comunicación interna y su influencia comunicativa en los establecimientos textiles de la calle Sucre desde la Av. Quito hasta la Av. El Malecón Simón Bolívar, Guayaquil, 2018.

Charleux, F., & Loubat, J. (2017). *Motivar y animar equipos de trabajo social*. Madrid: Narcea ediciones.

Charry Condor , H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo Perú comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

Chávez Cortez, A. R. (2019). *Repositorio Institucional Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Influencia de la comunicación interna en la calidad de los servicios de salud del Hospital III Base Puno – Essalud. Obtenido de : <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9175>

Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá: McGRAW-HILL INTERNAMERICANA, S.A.

Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito.

Cruz Parqui, R. G. (06 de 09 de 2019). *Repositorio Institucional Universidad Nacional del Antiplano Vicerrector de Investigación*. Comunicación interna y desempeño laboral de la municipalidad del Centro Poblado de Alto Puno 2019. Obtenido de : <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11873>

De Castro , A. (2017). *Manual práctico de comunicación*. Barranquilla: Verbum.

De Gracia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica: las 5 herramientas del investigador*. Createspace Independent Publishing Platform.

DERES. (2013). *Guía para el involucramiento del público interno en acciones de Responsabilidad Social Empresaria*. Obtenido de <https://deres.org.uy/wp-content/uploads/2020/05/Manual-Guia-DERES-Comunicacion-Interna-y-RSE.pdf>

Española, R. A. (2018). Obtenido de: <https://www.rae.es/>

Espinosa Aguilar, A., Gibert Lamadrid, M. d., & Oria Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de enfermería. *Revista Cubana de enfermería*, 32 (1), 87-97

Figueroa Monterroso, L. K. (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental*. Guatemala.

- Fundación Trascender. (2013). *Manual de comunicación Interna*. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/974/TCS0118A.pdf;jsessionid=2959CF2D782ABB303CB463CADDD69538?sequence=2>
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Productividad. *Serie de estudios económicos*, 2.
- García, H. (2019). Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas. *Gaceta Sanitaria*, 312 - 319.
- González Bernal, i., Pedraza Melo, N. A., & Castillo Hernández , L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 213-227.
- González, M., & Ballester, R. (2018). Ayuda técnica en tiempos de crisis: la brucelosis en los programas país para España de la Organización Mundial de la Salud. *Madrid: Revista Española de Salud Pública*, 92(17),1-11.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). *Dialnet*. Obtenido de: [doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139](https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139)
- Hernández Pólito, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en las organizaciones públicas y privadas. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: Mc Graw Hill Education.
- Hospital Básico Moderno*. (2019). Obtenido de: <https://hospitalbasicomoderno.com/nosotros/>

- Huamani Quishpe, D. L., & Solano Damian, M. (2018). *Repositorio institucional universidad Nacional de Huancavelica*. Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Departamental de Huancavelica 2017. Obtenido de:
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2125>
- INEC. (2021). Encuesta Estructural Empresarial, 2019. *Boletín Técnico N°01-2021-ENESEM*.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2020). *Registro Estadístico de camas y egresos Hospitalarios 2019*. Quito.
- Junta de Extramadura. (2018). Servicios de salud y riesgos laborales de centros educativos. *Ficha de prevención: Comunicación interpersonal*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill.
- Laguna , C. (2014). *Instituto Argonés de Ciencias de la Salud*. Obtenido de
<http://www.ics-aragon.com/cursos/salud-publica/2014/pdf/M2T04.pdf>
- López Taco, R., & Pomasoncco Quispe, e. (2018). *Universidad Cesar Vallejo repositorio digital institucional*. Satisfacción Laboral y la Productividad en los Trabajadores Red Salud Huamanga 2018. Obtenido de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28683>
- Mancha Palomino, C. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima* . Lima.

- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados*. Sangolquí. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/10177>
- Marchiori, M. (2011). Comunicación interna: una visión más amplia en el contexto de las organizaciones. *Ciencias de la información*, 42(2), 49-54.
- Martín Serrano, M., & Piñuel Raigada, J. L. (1980). *Teoría de la comunicación Epistemología y análisis de la referencia*. Madrid: Pablo de la Torriente.
- Martínez Guillén, M. D. (2012). La comunicación en la empresa. Madrid: Díaz de santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=6HncD6HWKd4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Marvel Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. Á. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*.
- Mendivelso, F., & Rodríguez, M. (2018). Prueba chi-cuadrado de independencia aplicada a tablas 2xN. *Revista Médica Sanitas*, 21(2), 92-95.
- Montoya, P., Beio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Ciencia y trabajo*, 19(58), 7-13.
- Niño Benavides, T. D., & Cortés Cortés, M. I. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social. *Revista Prisma Social*, 22(3), 127-158.

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://issuu.com/libreriasgrijley/docs/metodologia>
- OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Ginebra: OMS. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 3(4), 296-309. doi:10.23857/dc.v3i4.687
- Paradinas Márquez, M. (2020). Importancia de la comunicación interna en la gestión del conflicto: Empresa y mujer. *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 22(22), 214-227.
- Puertas-Hidalgo, R., Abendaño, M., Valdiviezo-Abad, C., & Rincon Quintero, Y. (2020). *UPTL*. Comunicar: de la táctica a la estrategia. Obtenido de: <http://www.cuadernosartesanos.org/#178>
- Rivera Martinez, I. (2019). *Universidad de Montemorelos*. Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados del Hospital la Carlota en Montemorelos. Obtenido de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/1047>
- Rizo García, M. (2020). Una mejor comunicación para un mundo mejor. *Revista Disertaciones*, 13(2), 1-3. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co>

- Rodríguez Roura, S. C., Cabrera Reyes, L., & Calero Yera, E. (2018). La comunicación social en salud para la prevención de enfermedades. *Revista Humanidades Médicas, 18*(2), 384-404. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202018000200384&script=sci_arttext&tlng=en
- Rodríguez, E. (2019). *España y la Organización Mundial de la Salud en tiempos de Palanca: una evaluación provisional*. Granada: Universidad de Granada.
- Rojas García, G. (2007). *Muestreo para correlaciones por contingencias y de Pearson*. Santa Clara. Obtenido de <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/10910/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, C. (2015). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo para la Recolección y Análisis de Datos*. Houston: Danaga Training and Consulting. Obtenido de https://www.academia.edu/37886948/Instrumentos_y_Tecnicas_de_Investigaci%C3%B3n_Educativa_Carlos_Ruiz_Bolivar_pdf
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo . Toda una Vida*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Plan%20Nacional%20de%20Desarrollo%20Toda%20Una%20Vida%202017%20-%202021.pdf>

- Tamayo, O., & García, T. (2018). Signos de alarma en pacientes cubanos con dengue según nueva clasificación revisada de la Organización Mundial de la Salud, *Revista Medisan*, 22(8), 1-13.
- Toala, S. P., Álvarez, D. E., Osejos, J. F., Quiñonez, M. d., Soledispa, S. G., Osejos, A. E., . . . Caicedo, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Jipijapa. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/02/pr%C3%A1cticas-de-innovaci%C3%B3n.pdf>
- Universidad Veracruzana. (2011). *Integración del personal a la empresa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2011/11/inducccion.pdf>
- Valencia García, L. M. (2020). *Universidad Cesar Vallejo repositorio digital*. Gestión del talento humano y comunicación interna en la productividad laboral de los trabajadores, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019: Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40431>
- Vaquiro Quenza, M. A. (2020). *¿Estrategia o Requisito?; evaluación de Desempeño*. Arauca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/19975>
- Zumbana Sánchez, A. C. (2016). *La comunicación organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los servidores públicos del Hospital Provincial General Docente de Ambato*. Riobamba.

Apéndices

Cuestionario de Comunicación Interna y Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES: Estimado/a, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la comunicación interna y el desempeño laboral. Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

- a) Género
 Masculino Femenino Otros
- b) Edad
 18-30 31 - 43
 44 - 56 Más de 57
- c) Área de trabajo
- | | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| Laboratorio | <input type="checkbox"/> | Imagen | <input type="checkbox"/> |
| Clínico | <input type="checkbox"/> | Quirófano | <input type="checkbox"/> |
| Administración y Cont. | <input type="checkbox"/> | Nutrición | <input type="checkbox"/> |
| Hospitalización | <input type="checkbox"/> | Información | <input type="checkbox"/> |
| Servicios Varios | <input type="checkbox"/> | Emergencia | <input type="checkbox"/> |
| Consulta Externa | <input type="checkbox"/> | | |
| Farmacia | <input type="checkbox"/> | | |

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

DIMENSIÓN A: PATRONES DE COMUNICACIÓN		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores.					
3	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización.					

4	Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo.					
5	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato.					
6	La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.					
7	La información relacionada con resultados financieros de la organización me llega a través de mi superior inmediato.					
8	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.					
9	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.					
10	Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar.					
11	Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido.					
12	La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización me llega a través de mi superior inmediato.					
13	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
14	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.					

15	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho.					
16	Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes.					
17	La información relacionada con publicidad de la organización me llega a través de mi superior inmediato.					
18	Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
19	Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros.					
20	La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable					
DIMENSIÓN B: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
21	Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato.					
22	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato					
23	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
24	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					

25	La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación.					
26	En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
27	Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato.					
28	Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo.					
29	En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
DIMENSIÓN C: RETROALIMENTACIÓN		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
30	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.					
31	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.					
32	La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato.					
33	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					
34	En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Las normas y reglas de organización en la entidad facilitan su trabajo?					
2	¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención al público?					
3	¿Considera que la información que recibe usted por parte de sus jefes y de otros departamentos de su entidad le es útil y necesaria, para desarrollar efectivamente su trabajo?					
4	¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo y ello ayuda a su desempeño laboral?					
5	¿Considera usted que las otras áreas o servicios lo ayudan a realizar su trabajo de forma efectiva?					
6	¿La relación con sus compañeros de trabajo ayuda en su desempeño laboral?					
7	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo están comprometidos en realizar un trabajo de calidad y esto influye en su propio desempeño?					
8	¿Considera usted que el modo en el que está organizado el trabajo ayuda a su desempeño?					
9	¿El modo en que sus jefes solucionan los conflictos laborales que se presentan en la organización contribuye a elevar su desempeño laboral?					
10	¿Las ideas que aporta su jefe y las estrategias que propone ayudan a su desarrollo laboral?					

DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN LABORAL		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11	¿Recibe usted la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
12	¿Considera usted que la aplicación de las directivas de trabajo de su institución, deben estar actualizadas para tener un buen desempeño laboral?					
13	¿Considera que al recibir el reconocimiento por trabajos adicionales a las tareas que se le asignan ayudan a un eficiente desempeño laboral?					
14	¿Considero que mi esfuerzo por los logros de trabajos alcanzados son reconocidos por parte de mis jefes, superiores y contribuyen a un eficiente desempeño laboral?					
15	¿Considera usted que su correcta participación interna dentro de su área de trabajo contribuye a un buen desempeño laboral?					
16	¿Considera usted que los trabajadores de su entidad al ocupar cargos de dirección en sus departamentos ayudan a mejorar su desempeño laboral?					
17	¿Considera usted que su entidad le ha brindado oportunidades para su formación y desarrollo profesional para un buen rendimiento laboral?					
18	¿Considera usted que su entidad al promover capacitaciones de trabajo ayuda a mejorar su desempeño laboral?					

19	¿Considera usted que el trabajo que realiza en su área está bien organizado lo cual favorece a su desempeño laboral?					
20	¿Considera usted que la distribución del trabajo que realiza en su institución facilita su desempeño laboral?					
21	¿Tiene usted espacio suficiente en su puesto de trabajo para realizar sus funciones de manera eficiente?					
22	¿Considera usted que cuenta con el equipo necesario para realizar sus labores?					
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN LABORAL		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
23	¿Considera que la remuneración que percibe afecta su desempeño laboral?					
24	¿Considera usted que los salarios que perciben los hombres y mujeres de su entidad al ser diferenciados afectan el desempeño laboral?					
25	¿Considera usted que al contar con estabilidad laboral en su puesto de trabajo que ocupa le permite realizar un trabajo eficiente?					
26	¿Considera usted que la estabilidad laboral que tiene es importante para su rendimiento laboral?					

27	¿Considera usted que la falta de incentivos de beneficios laborales del personal que laboran en su institución afectan su desempeño laboral?					
28	¿Considera usted que las capacitaciones que se realizan en su área de trabajo ha sido de interés y esto ha contribuido para obtener un mejor desempeño en el desarrollo de su trabajo?					
29	¿Recibe usted comunicación e información necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?					
30	¿Considera usted que la comunicación interna que existe en su área de trabajo contribuye a mejorar su desempeño laboral?					
31	¿Considera usted que las promociones laborales que realiza su entidad ayuda al crecimiento profesional y contribuye a un mejor desempeño laboral?					
32	¿Considera usted que su institución brinda oportunidades de crecimiento a través de ascensos de puestos a sus trabajadores lo cual favorece al desempeño laboral?					



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Aragadvay Yungán Magdalena Marisol, con C.C: # 0604791426 autora del trabajo de titulación: *Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 07 de enero de 2022

f. _____

Aragadvay Yungán Magdalena Marisol

C.C: 0604791426



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno De Riobamba		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Aragadvay Yungán Magdalena Marisol		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. María del Carmen Lapo Maza, PhD. Econ. Priscilla Carrasco Corral, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	07 de enero de 2022	No. DE PÁGINAS:	91
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, comunicación interna, desempeño laboral.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación interna, hospital, desempeño laboral, salud		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

En las instituciones de salud la comunicación interna y el desempeño laboral son factores importantes en el proceso de brindar el servicio al usuario, así como también en la imagen corporativa que se proyecta a la sociedad. El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba, para proponer estrategias de mejora de productividad en las áreas de trabajo. La metodología se respaldó en un enfoque cuantitativo no experimental, de corte transversal y tipo descriptivo y correlacional. Se empleó un formato de encuesta para cada una de las variables que se dividían en tres dimensiones, la misma que fue aplicada de manera directa a todo el personal que labora en la Institución, las dimensiones que mantienen influencia fueron: Patrones de comunicación y clima organizacional (62,1%); Patrones de comunicación y motivación laboral (62,5%); Patrones de comunicación y Satisfacción laboral (67%); Barreras de comunicación y Satisfacción laboral (61,4%); Retroalimentación y Clima organizacional (56,3%) y Retroalimentación con Satisfacción laboral (56,3%) por otro lado, no existió relación entre las barreras de comunicación, el clima y motivación laboral, entre la retroalimentación y la motivación laboral pues los valores de probabilidad fueron superiores al 5% de significancia. Se concluye que existe una correlación positiva fuerte y significativa entre las variables comunicación interna y desempeño laboral.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0979359659	E-mail: maragadvay@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: 043804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	