



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

TEMA DE CASO DE ENSAYO:

El rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes
en un hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil

AUTORA:

Cedeño Moscoso Joscelyne Dennisse

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**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 **licenciada en enfermería, Joscelyne Dennisse Cedeño Moscoso**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR(A)

**Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno
DIRECTORA DEL PROGRAMA**

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 9 del mes de mayo del año 2024



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

Yo, **Joscelyne Dennisse Cedeño Moscoso**

DECLARO QUE:

El ensayo/caso de estudio El rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes en un Hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil 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 ensayo/caso de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 9 del mes de mayo del año 2024

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por
**JOSCELYNE DENNISSE
CEDENO MOSCOSO**

JOSCELYNE DENNISSE CEDEÑO MOSCOSO



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Joscelyne Dennisse Cedeño Moscoso**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo/Caso de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: El rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes en un Hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 09 del mes de mayo del año 2024

LA AUTORA:



JOSCELYNE DENNISSE CEDEÑO MOSCOSO



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

proyecto de tesis joscelyne cedeño
(2)

3%
Textos
sospechosos



3% Similitudes
0% similitudes entre comillas
2% entre las fuentes
mencionadas
1% Idiomas no reconocidos
(ignorados)

Nombre del documento: proyecto de tesis joscelyne cedeño (2).docx
ID del documento: 335728a33db7601f7e0f57b37a9a6d2756a19b76
Tamaño del documento original: 77 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 19/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/3/2024

Número de palabras: 4162
Número de caracteres: 28.589

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.salud.gob.ec Hospital de Especialidades Francisco Icaza Bustamante - Min... http://www.salud.gob.ec/hospital-de-especialidades-francisco-icaa-bustamante/	1%		Palabras idénticas: 1% (27 palabras)
2	doi.org Comunicar la humanización de la atención hospitalaria. Un ejercicio de r... https://doi.org/10.31921/abnacom.v30a10 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
3	repositorio.sunedu.gob.pe Registro Nacional de Trabajos de Investigación: Niveles de ... https://repositorio.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/9473726/mode=full	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
4	repositorio.javeriana.edu.co https://repositorio.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58409/RH14.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/203500.12692/89553/1/Camacho_PMP-SD.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.medigraphic.com https://www.medigraphic.com/pdf/salud/revista/2022/revista2211n.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	investigacion.fca.unam.mx https://investigacion.fca.unam.mx/bitstream/memorias/2021/15_01.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios ya que él es el proveedor de todo lo que tengo y sin él nada de esto hubiera pasado. También este agradecimiento es para mi familia los que estuvieron ahí apoyándome en todo momento, siendo el pilar fundamental de mi vida.

Agradezco a la Srta Nelly Vasquez que siempre ha estado motivándome, y forjando mi carácter, demostrándome que puedo ser lo que yo quiera si me lo propongo.

JOSCELYNE DENNISSE CEDEÑO MOSCOSO

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado primero a Dios, segundo a mi familia que son mi fortaleza en este camino de crecimiento, a los profesores de esta prestigiosa Universidad por sus enseñanzas y conocimiento.

Y por último a las personas que siempre confiaron en mí y mis capacidades como persona.

JOSCELYNE DENNISSE CEDEÑO MOSCOSO

INTRODUCCIÓN

La comunicación es una actividad realizada por todo ser humano, nace de las acciones psíquicas del lenguaje, y pensamiento. Estas promueven al desarrollo y manejo de las acciones psicosociales intrapersonales. A su vez permite el autoconocimiento y el manejo del entorno. Por lo tanto, se considera de suma importancia para el paso de la información, y transmisión de mensajes (Petrone, 2021). En la salud es considerado un recurso valioso como estrategia para mejorar la calidad de vida de la sociedad individual y colectiva. Las instituciones lo usan como un medio para informar e influir en las decisiones que toma un grupo interdisciplinario para el tratamiento del paciente (Petracci, Oliveira, García, & Muñoz, 2020).

Referente a Plas (1996), la comunicación “no únicamente es una red a través de la cual se transmite información o se tejen relaciones: es la propia red y el propio sistema de relaciones” (pág. 29). Dicho autor reafirma que a la institución no la fábrica ninguna clase de redes de comunicación interna que se produzcan para alcanzar cierta productividad, sino el grupo de individuos que la conforman. Quien esté conectado y relacionado con la organización para la que elabora es aquel que genera sensaciones importantes hacia ella y crea conexiones fuertes con quienes conforman su equipo de trabajo. Además, se percibe como atendido y con posibilidades de poder manifestar como persona autentica. Por consiguiente, las relaciones interpersonales en las organizaciones son la vía para el desarrollo (Canseco & Ojeda, 2016)

Un hospital está conformado por los pacientes, familiares. Estos interactúan de manera directa con los profesionales de la salud (médicos, enfermeras, técnicos de laboratorio, auxiliares, administrativos, camareros, personal de limpieza, entre otros). Por lo tanto, la humanización de los hospitales es ideal. Sin embargo, se debe tener en cuenta que debe existir una buena relación entre médicos y personal de enfermería. Debido a que, estos son una herramienta fundamental para optimizar las acciones comunicativas intrahospitalarias (Lamouret & García, 2020).

Se sabe que, la comunicación en el hospital tiene como meta generar una evolución importante sobre los servicios sanitarios, la cual es mejorar la salud de los individuos para aquello se tiene que claramente incrementar la calidad en los servicios. De igual manera se presenta como una finalidad significativa, la cual es mejorar. La

Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que, es necesario un cambio de paradigma en los modelos de atención hospitalaria. Se recomienda un enfoque centrado en el paciente y servicios brindados. Por otro lado, en la actualidad este sistema tiene servicios fragmentados, ineficientes e insostenibles con el tiempo (Gallardo et al., 2020).

La conexión hospitalaria es considerada una competencia importante para diversos tipos del personal de salud, sobre todo porque se trata de una herramienta probablemente más utilizada todos los días en el trabajo. Corresponde a un medio para el desarrollo de las competencias individuales y colectivas. Los efectos se observan durante la presentación de ventajas y desventajas relacionado al resultado o diagnóstico que abarca precisión, satisfacción laboral del profesional y paciente, cumplimiento, y uso de recursos sanitarios ante los problemas identificados (Esteban et al., 2022).

La comunicación se vuelve primordial cuando el paciente debe ser trasladado a otra unidad hospitalaria interna o externa. Este problema surge debido a que, el camino debe ser dinámico, con rapidez dificultando la comunicación. Por lo que, se vuelve perjudicado, provoca atrasos, errores de diagnóstico. Un error intrahospitalario puede generar muertes, costos elevados, dolor, y secuelas en el paciente. Cuando este tema no se desarrolla adecuadamente causa dos cosas, silencio o violencia. En la primera la información se transmite a personas equivocadas. Durante la segunda aparecen las agresiones verbales, sarcasmos, y descalificación de un personal (Marano et al., 2020).

Entre los factores asociados a eventos adversos causados por la falta de comunicación intrahospitalario y causan un alto costo intrahospitalario se encuentran: errores de medicación, delirio, infecciones adquiridas. Esta última es debido a la estancia hospitalaria alargada (Boncea et al., 2021). Los enfermeros son capaces de reducir las inquietudes, capaces de restringir los servicios, brindan una atención de positiva y de calidad. Para ello deben desarrollar habilidades, disciplinas y conocimientos los cuales reflejen resultados óptimos para la institución (Tumbaco et al., 2021).

El hospital Francisco Icaza Bustamante es una institución que pertenece al Ministerio de Salud Pública de la ciudad de Guayaquil. Esta cuenta con quince consultorios en consulta externa, las cuales son: cardiología, dermatología, nutrición, gastroenterología,

hematología, oncología, psiquiatría, psicología, infectología, alergología, neumología, neurología, endocrinología, nefrología, y pediatría. Además, cuenta con ocho consultorios quirúrgicos (otorrinolaringología, oftalmología, urología, ginecología, cirugía plástica, neurología, traumatología, y odontología). Dentro del área de internación hay doscientos ochenta y siete camas, divididas entre medicina interna, gastroenterología, nefrología, cardiología - infectología, hematología, neumología, oncología. Entre los servicios quirúrgicos se encuentran traumatología, cirugía pediátrica, neurología, y oftalmología, y cirugía plástica. Se estima que, entre los beneficiarios directos serán de aproximadamente cuatro millones doscientos mil trescientos diez y los indirectos seis millones ochocientos uno con setenta y uno. (Ministerio de Salud Pública (MSP), 2023).

La comunicación interna y externa en todos los hospitales es muy importante dentro del ámbito profesional, ya que son actividades impulsadas en los últimos años. El impacto social de estas instituciones como; implementación de sanidad privada, competencia internacional, valor creciente asignado a los tangibles, y el desarrollo de internet, como fuente de información médica, son algunos de los factores, que se hacen cada vez necesario cada hospital desarrolle su identidad, valores, misión, visión, cultura e imagen (Medina, 2012).

Medina (2012) menciona que, los hospitales emiten su propia identidad por medio de una serie de acciones, entre las que se encuentra: el contacto con el paciente enfermo, y con el paciente externo. Por ejemplo, cuando el usuario entra en contacto con la marca, éste juzga si la promesa de la organización es verdadera o no, es ahí cuando se debe tomar en cuenta el comportamiento del personal. Debido a que este es el primer contacto con el paciente, así como las distintas herramientas de comunicación que tiene la organización como: revistas corporativas, páginas web, etc., se ajusten a la identidad y sus valores.

También afirma que, la identidad es importante dentro del área hospitalaria, ya que, definen los elementos que forman una estructura de marca influyentes en el funcionamiento de la institución. La organización mejora el conocimiento del público, donde señala las prioridades de la organización, y establece la comunicación empresarial. La visión ayuda en la motivación de valor estratégico en comunicación interna hospitalaria.

El mismo autor menciona que, la organización hospitalaria, debería de aportar por el desarrollo de la arquitectura, aquí se aporta las bases políticas en la comunicación institucional, y dificultades presentes en el ámbito hospitalario (escasa tradición comunicativa, contexto legal, connotación emocional del servicio hospitalario, etc.). estos lugares deben implementar comunicación interna y externa como actividad estratégica para las decisiones. La primera consiste en crear lazos con los empleados y evitar conflictos. Esto ayuda por el número de trabajadores dentro de la instancia hospitalario y el constante cambio surgido por las innovaciones. En cuanto a la comunicación interpersonal es fundamental para el cumplimiento de las acciones internas del lugar. Estas pueden influir en el trato, y visita por parte del paciente.

En la comunicación interpersonal, el mismo autor afirma que, la relación entre médico y paciente, la cual influye en los resultados físicos, y psicológicos en el tratamiento. Esto tiene lugar en las instalaciones del hospital, y es considerado una comunicación externa. En el tercer lugar se encuentra la comunicación institucional como gestión de ayuda intrahospitalaria, donde se enfrenta a los problemas, sean estos, medios de comunicación, autoridades sanitarias, o gestión interna.

El tema central de esta investigación es la comunicación interna en todas las diferentes organizaciones de salud. En los últimos años se ha ido incorporando, los distintos grados de desarrollo como; la mirada comunicacional en la gestión. Se deba por la incorporación de profesionales de la comunicación que se llevan a cabo distintas tareas desde diversas áreas o servicios, o por la creación de áreas específicas, la dimensión comunicacional ha ido cobrando fuerza.

Díaz & Salazar (2022) En su artículo científico plantea como objetivo destacar la importancia de la comunicación asertiva en la atención del paciente pediátrico. Se utilizó metodología del tipo bibliográfica, descriptiva, observacional, cuantitativo, y cualitativo. Los resultados arrojan que, la interacción paciente y enfermero no acelera el intercambio de información, a su vez la confianza colabora en la reducción de ansiedad frente a la patología asociada. Entre los factores de riesgo identificados se encuentran: sobrecarga laboral, escases de personal, limitaciones físicas hospitalarias, barreras del lenguaje, estereotipos, conductas del personal. Por lo tanto, se llega a la conclusión sobre la importancia de la comunicación, en donde, esta es asertiva para la comunicación de ideas, sentimientos, y necesidades de manera directa e indirecta.

Avilés (2023) En su estudio plantea como objetivo evaluar la satisfacción de la estancia hospitalaria en pacientes trasplantados de progenitores hemapoyecticos en un hospital oncológico de Guayaquil. Para eso utilizó una metodología del tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal con 80 participantes de muestra. En los resultados obtenidos, se refleja que, el 72,5% tiene un nivel alto de estancia hospitalaria, 45% cuidado sanitario, 55% se va de alta, el 55% menciona un cuidador externo como uso. Se llega a la conclusión que, la satisfacción del usuario no coincide con la estancia hospitalaria, por lo tanto, se tendría que buscar factores externos para ello.

Peralvo & Ramírez (2022) en su estudio establece como objetivo identificar la percepción que tienen los pacientes de cuidados paliativos y sus familiares sobre los cuidados de enfermería humanizada que recibe en la estancia hospitalaria. Se utilizó metodología del tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, a 15 participantes, en donde se encontró que, el 93% presento un cuidado humanizado desfavorable a nivel global debido a las técnicas aplicadas, en las dimensiones de cualidades de enfermería, apertura de comunicación arrojan porcentaje bajos para siempre en un 13,3%; en cuanto a disposición el 33,3% nunca. Por lo que se concluye sobre el cuidado humanizado no se cumple en las instalaciones de manera adecuada, promoviendo resultados desfavorables de manera global.

García (2021) El presente estudio intenta generar un modelo de gestión de camas asociados a la mejora de los mecanismos para evitar altas diferidas por razones no médicas. La metodología utilizada fue del tipo transversal, descriptiva, no experimental. Entre los resultados obtenidos se ha podido identifica las incidencias relaciones son por falta de envió de expediente clínico, problemas en procedimiento de admisión, falta de personal, escasas de coordinación al envió, y comunicación en áreas de atención al paciente. Por lo tanto, se concluye que, existe interés en la entidad hospitalaria en reducir riesgo, sin embargo, la comunicación entre profesionales no es muy buena y correcta.

Por eso el objetivo de esta investigación es evaluar el rol de la comunicación en el área laboral, Se lo realizará en el hospital Francisco Icaza Bustamante en el área de cirugía plástica, en la ciudad de Guayaquil del presente año 2023. El presente tema es de importancia debido a que la institución es un centro especializado en infantes. Ellos

son los más vulnerables a contraer enfermedades. Cuando son internados en el área de cirugía plástica por lo regular es porque sufren de una mordedura de animal, nacieron con un defecto y va a ser corregido, entre otros. Por lo tanto, la comunicación entre los especialistas se vuelve primordial para el cuidado y recuperación integral del infante

METODOLOGÍA

En esta sección se hace una revisión global del tipo de investigación, así como también una descripción de los instrumentos utilizados, para obtener información que sustente la intervención de este objetivo. Para la presente investigación usó metodología del tipo descriptivo, no experimental, transversal, esto debido a que no se manipulan las variables identificadas, y se recolecta la muestra en un solo momento (Hernández et al., 2014).

El tipo de estudio que se utilizó para este tema fue cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental, transversal ya que se analiza datos recopilados en un periodo de tiempo sobre una muestra determinada (Hernández et al., 2014). Se realizó con la participación del personal de salud del Hospital Francisco Icaza Bustamante 2023, en el área de cirugía plástica, durante los meses de septiembre y octubre del mismo año. Se recolecto información con un cuestionario de Tkalac Verčič et al. (2021) el cual presento un α de Cronbach de 0,91 demostrando así la fiabilidad del instrumento. En este cuestionario se utilizó 5 categorías: la primera son los datos sociodemográficos como: género (femenino, masculino); rango de edad (22 a 29 años; 30 a 39 años, 40 a 49 años, 50 a 55 años); estado civil (soltero, casado, divorciado), profesión (pediatría, enfermera, estudiante, especialista). En la sección de comunicación del hospital se evalúa de acuerdo a la escala de Likert (satisfecho, muy satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho, nada satisfecho), compuesta por cuatro preguntas.

En la otra sección es sobre la satisfacción con la comunicación con el superior inmediata, en cual está compuesta por tres preguntas. La sección de satisfacción con la comunicación horizontal se planteó tres preguntas. Finalmente, dentro la satisfacción con el clima de comunicación se realizó tres preguntas.

Para el análisis de las variables se debió tomar en cuenta que, la encuesta fue realizada a los enfermeros, auxiliares de enfermería, médicos pediatra, y tratantes que acuden al área de cirugía plástica (N=50), durante los meses de septiembre a noviembre

del 2023. Se utilizó el programa de Microsoft Excel 2016 para armar la base de datos, luego se exportó al programa de IBM SPSS v.26. Aquí, se presentaron las frecuencias y gráficos para su descripción.

RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados de la encuesta sobre el rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes en un Hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil. Aquí se encuentra que, el 40% de los trabajadores de salud son de género femenino y el 60% masculino. También se pudo estimar que, se encontraban en un rango de edad de 40 a 49 años, el 30% de 50 a 55 años, del 30 a 39 años es el 20% y de 22 a 29 años es en 10%. En su mayoría la profesión predominante de los encuestados era de 60% enfermeros 20% pediatras, y 20% especialistas.

Tabla 1

Comunicación hospitalaria

Comunicación hospitalaria	Frecuencia	Porcentaje	
¿Conoce usted sobre las consecuencias de hacer mal su trabajo?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	20	40%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	10	20%
	Nada Satisfecho		0%
¿Como considera si usted sabe cuánto contribuye al éxito del hospital?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	20	40%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	5	10%
	Nada Satisfecho	5	10%
¿Como considera la información sobre cuánto se aprecia su trabajo dentro del hospital?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	10	20%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	20	40%
¿Como considera los Comentarios sobre lo bien que hace su trabajo?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	10	20%
	Algo Satisfecho	15	30%
	Poco Satisfecho	15	30%

En la tabla 1 sobre la comunicación hospitalaria se identifica que el personal conoce sobre las consecuencias de hacer mal el trabajo, se encuentra 40% muy satisfecho; el éxito es atribuido al hospital se encuentra un 40% muy satisfecho, por otro lado, el 40% considera la información sobre cuanto se aprecia el trabajo del hospital poco satisfecho, los comentarios sobre lo que realiza dentro de la jornada laboral son 30% algo satisfecho, y 30% poco satisfecho.

Tabla 2*Comunicación con el superior inmediato*

Comunicación con el superior inmediato	Frecuencia	Porcentaje	
¿Qué tan bien informado está su superior inmediato sobre los problemas que puedes encontrar en el trabajo?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	5	10%
	Algo Satisfecho	15	30%
	Poco Satisfecho	15	30%
	Nada Satisfecho	5	10%
¿Qué tan bien tú superior inmediato entiende tus problemas?	Satisfecho	5	10%
	Muy Satisfecho	10	20%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	5	10%
	Nada Satisfecho	20	40%
¿Reconocimiento de tú potencial por parte de tú superior inmediato?	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	10	20%
	Algo Satisfecho	5	10%
	Poco Satisfecho	20	40%
	Nada Satisfecho	5	10%

En la tabla 2 sobre la comunicación con el superior inmediato, se pudo identificar que, el 30% está algo satisfecho, y 30% poco satisfecho sobre lo informado el superior inmediato sobre los problemas que puede encontrar en el trabajo, en cuanto a si el superior entiende de inmediato el problema el 40% menciona que se encuentra nada satisfecho, sobre el reconocimiento del potencial por parte del superior inmediato el 40% está poco satisfecho.

Tabla 3*Comunicación horizontal*

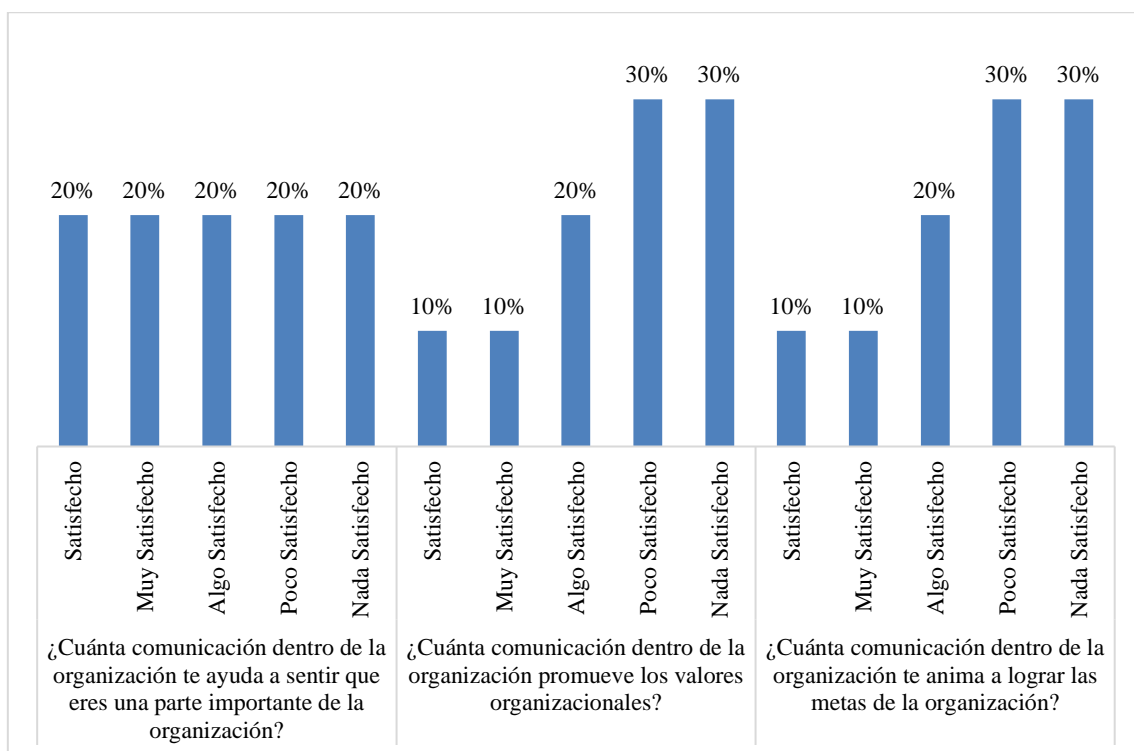
Satisfacción con la comunicación horizontal	Frecuencia	Porcentaje	
La cantidad de chismes en hospital	Satisfecho	5	10%
	Muy Satisfecho	5	10%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	15	30%
	Nada Satisfecho	15	30%
La cantidad de tiempo que dedico a la comunicación informal	Satisfecho	0	0%
	Muy Satisfecho	0	0%
	Algo Satisfecho	10	20%
	Poco Satisfecho	25	50%
	Nada Satisfecho	15	30%
Utilidad de la información transferida a través de canales informales	Satisfecho	10	20%
	Muy Satisfecho	10	20%
	Algo Satisfecho	10	20%

Poco Satisfecho	10	20%
Nada Satisfecho	10	20%

En la tabla 3 sobre la comunicación horizontal menciona que, el 30% está poco satisfecho y 30% nada satisfecho sobre la cantidad de chismes en el hospital, sobre la cantidad de tiempo que dedico a la comunicación informal el 50% está poco satisfecho, en la utilidad de información transferida a través de canales de informales el 20% está satisfecho, 20% muy satisfecho, 20% algo satisfecho, 20% poco satisfecho, y 20% nada satisfecho.

Figura 1

Satisfacción con el clima de comunicación



En la figura 1 sobre la satisfacción con el clima e comunicación se refiere a que la comunicación dentro del hospital lo hace sentir parte de el en un 20% satisfecho, 20% muy satisfecho, 20% algo satisfecho, 20% poco satisfecho, 20% nada satisfecho. En cuanto a la comunicación dentro de la organización que promueva los valores del hospital el 30% poco satisfecho, y 30% nada satisfecho, en cuanto a la comunicación dentro de la organización anima a lograr metas de la organización en un 30% poco satisfecho, y 30% nada satisfecho.

CONCLUSIONES

Según las encuestas realizadas se observa que la mayoría de los trabajadores de la salud son hombres y el restante son mujeres, la mayor parte del rango de edad es de 40 a 49 años. El 60% son divorciados y en su mayoría son pediatría. Por lo tanto se concluye a través de la encuesta realizada que, el personal de enfermería se encuentra poco o nada satisfecho con la comunicación intrahospitalaria. Esto debido a que en su mayoría los médicos u especialistas no están de acuerdo con el tratamiento brindado.

Este diagnóstico es importante para la concientización de las autoridades del hospital, cuyo fin es mejorar la satisfacción laboral de los pacientes, evitar errores médicos, en cuanto a dosificación, y tiempo de tratamiento. Es por ello que, la comunicación es esencial para mejorar lo anterior descrito. Se recomienda que para solucionar este problema los médicos, especialistas de las diversas áreas hagan ejercicios de confianza. Además, se sugiere que el personal de enfermería tenga una buena comunicación con el paciente o familiar, y así crear un espacio de confianza, también a la hora de entrega de guardia anotar todas las novedades ocurridas en el turno.

REFERENCIAS

- Avilés, M. G. (2023). Niveles de satisfacción de estancia hospitalaria en pacientes trasplantados de progenitores hematopoéticos en un hospital oncológico de Guayaquil, 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125462>
- Boncea, E., Expert, P., Honeyford, K., Kinderlerer, A., Mitchell, C., Cooke, G. S., Mercuri, L., & Costelloe, C. E. (2021). Association between intrahospital transfer and hospital-acquired infection in the elderly: A retrospective case-control study in a UK hospital network. *BMJ Quality & Safety*, 30(6), 457. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-012124>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: Una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en psicología*, 21(2), 183-194.
- Díaz, K., & Salazar, M. (2022). Comunicación del profesional de enfermería y su impacto en la atención del paciente pediátrico. *Las enfermeras de hoy*, 2(1). <http://revistas.anep.org.pa/index.php/edh/article/view/52>
- Esteban, S., Fabregas, M., Ordobas, L., Tutusaus, A., Andreica, L., & Leyva, J. (2022). La experiencia de parto en un hospital de España: Humanización versus tecnificación. *Enfermería Clínica*, 32(1), S14-S22. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.10.014>
- Gallardo, M., Ferreira, A., & Andrade, S. (2020). Rol enfermero para continuidad del cuidado en el alta hospitalaria. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 29, e20190268.
- García, G. (2021). Análisis de incidencias asociadas al tiempo de demora intrahospitalaria en relación a la gestión de camas en un hospital de referencia. Universidad de Costa Rica. <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/15.01.pdf>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Lamouret, M. & García, M. (2020). Comunicar la humanización de la atención hospitalaria. Un ejercicio de responsabilidad social en los hospitales de Madrid. Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales, 30, 187-210. <https://doi.org/10.31921/doxacom.n30a10>
- López, M. (2022). Comunicación digital y otros cambios producidos en comunicación política tras la pandemia del COVID-19. Más Poder Local, 47, Article 47.
- Marano, M., Corrêa, A., Rodríguez, C., Pereira, E., (Medina Aguerrebe, 2012)Machado Duarte, S. da C., & Valladares Broca, P. (2020). Communication between pre-hospital and intra-hospital emergency medical services: Literature review. Revista Brasileira de Enfermagem, 73, e20190817. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0817>
- Medina, P. (2012). El valor estratégico de la comunicación. Revista de Comunicación y Salud: RCyS, 2(1), 19-28.
- Ministerio de Salud Pública (MSP). (2023). Hospital de Especialidades Francisco Icaza Bustamante. <https://www.salud.gob.ec/hospital-de-especialidades-francisco-icaza-bustamante/>
- Peralvo, G., & Ramírez, G. (2022). Cuidado de enfermería humanizado al paciente paliativo en la estancia hospitalaria. Salud, Ciencia y Tecnología, 2, 161. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2022161>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. Revista Colombiana de Cirugía, 36(2), 188-192.
- Tkalac, A., Sinčić, D., & Pološki, N. (2021). Measuring internal communication satisfaction: Validating the internal communication satisfaction questionnaire. Corporate Communications: An International Journal, 26(3), 589-604. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-01-2021-0006>
- Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S., & Delgado, B. (2021). Competencias gerenciales del personal de enfermería en el ámbito de la gestión hospitalaria. CIENCIAMATRIA, 7(12), Article 12. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.442>

Apéndice 1: Modelo de Encuesta APENDICE**ENCUESTAS****1. INDIQUE SU GENERO** FEMENINO MASCULINO**2. INDIQUE SU RANGO EDAD** 22 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 a 55 años**3. Indique su profesión** Pediatra Enfermera/o Estudiante Especialista

Cuestionario del artículo: Medición de la comunicación interna satisfacción: validar la interior comunicación cuestionario de satisfacción.

Como evaluaría la comunicación del hospital

	Satisfecho	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho
¿Conoce usted sobre las consecuencias de hacer mal su trabajo?					
¿Como considera si usted sabe cuánto contribuye al éxito del hospital?					
¿Como considera la información sobre cuánto se					

aprecia su trabajo dentro del hospital?					
¿Como considera los Comentarios sobre lo bien que hace su trabajo?					

Satisfacción con la comunicación con el superior inmediato

	Satisfecho	No satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
¿Qué tan bien informado está su superior inmediato sobre los problemas que puedes encontrar en el trabajo?					
¿Qué tan bien tú superior inmediato entiende tus problemas?					
¿Reconocimiento de tú potencial por parte de tú superior inmediato?					

Satisfacción con la comunicación horizontal

	Satisfecho	No satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
La cantidad de chismes en hospital.					
La cantidad de tiempo que dedico a la comunicación informal					
Utilidad de la información transferida a través de canales informales					

Satisfacción con el clima de comunicación

	Satisfecho	No satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
¿Cuánta comunicación dentro de la organización te ayuda a sentir que eres una parte importante de la organización?					
¿Cuánta comunicación					

dentro de la organización promueve los valores organizacionales?					
¿Cuánta comunicación dentro de la organización te anima a lograr las metas de la organización?					



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Joscelyne Dennisse Cedeño Moscoso con C.C: # 0951928852 autor(a) del trabajo de titulación: El rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes en un Hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 09 de mayo del 2024

f.



Firmado electrónicamente por:
JOSCELYNE DENNISSE
CEDENO MOSCOSO

Nombre: Joscelyne Dennisse Cedeño Moscoso

C.C: 0951928852

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	El rol de la comunicación intrahospitalaria en la atención a pacientes en un Hospital pediátrico de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES)	Cedeño Moscoso Joscelyne Dennisse		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
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:	09/05/2024	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, comunicación, organización, pacientes, satisfacción.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación interna, organizaciones de salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>García (2021) El presente estudio intenta generar un modelo de gestión de camas asociados a la mejora de los mecanismos para evitar altas diferidas por razones no médicas. La metodología utilizada fue del tipo transversal, descriptiva, no experimental. Entre los resultados obtenidos se ha podido identifica las incidencias relaciones son por falta de envió de expediente clínico, problemas en procedimiento de admisión, falta de personal, escases de coordinación al envió, y comunicación en áreas de atención al paciente. Por lo tanto, se concluye que, existe interés en la entidad hospitalaria en reducir riesgo, sin embargo, la comunicación entre profesionales no es muy buena y correcta.</p> <p>Por eso el objetivo de esta investigación es evaluar el rol de la comunicación en el área laboral, Se lo realizará en el hospital Francisco Icaza Bustamante en el área de cirugía plástica, en la ciudad de Guayaquil del presente año 2023. El presente tema es de importancia debido a que la institución es un centro especializado en infantes. Ellos son los más vulnerables a contraer enfermedades. Cuando son internados en el área de cirugía plástica por lo regular es porque sufren de una mordedura de animal, nacieron con un defecto y va a ser corregido, entre otros. Por lo tanto, la comunicación entre los especialistas se vuelve primordial para el cuidado y recuperación integral del infante</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-994371601	E-mail: dennisse_94@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	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):			