



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA EFICIENCIA  
LABORAL EN EL HOSPITAL BÁSICO RAFAEL RUIZ DEL  
CANTÓN PUJILÍ”**

**Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**AUTORES:**

Paulina Maribel Alcarraz Diaz  
Estefania Micaela Llamba Almachi

**TUTOR:**

Ing. Wilson Fabian Trávez Moreno

**LATACUNGA - ECUADOR**

**AGOSTO 2024**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco principalmente a Dios por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.*

*A mis familiares, por su amor incondicional, apoyo constante, que nos han dado la fuerza, comprensión, aliento y motivación que nos impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles para llegar hasta aquí. A mis compañeros, por su amistad, colaboración y los momentos compartidos. A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro*

*Agradezco a mi Tutor de tesis, el Ing. Wilson Trávez, por su invaluable guía, apoyo y paciencia durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y sabiduría han sido fundamentales para la culminación de este proyecto de investigación.*

*Hemos compartido las aulas de mi UTC que gracias a sus conocimientos y virtudes hoy puedo destacar este proyecto y que nos han visto crecer como personas y que gracias a sus recomendaciones hoy podemos sentirnos orgullosas de nosotras mismas.*

*Paulina Maribel Alcarraz Diaz*

*Estefania Micaela Llamba Almachi*

## **DEDICATORIA**

***Dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud a las personas más importantes en mi vida:***

***Primero, a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y guía necesaria para superar cada obstáculo y alcanzar esta meta. Sin su bendición, nada de esto hubiera sido posible.***

***A mi valiente mamá, esta tesis es el resultado de tu amor, apoyo, sacrificio, sabiduría y su fortaleza, que siempre me han guiado y sostenido en cada momento en mi viaje educativo. A mi hija, quien con su sonrisa y alegría ha sido mi mayor fuente de inspiración y motivación para alcanzar mis sueños. A mi esposo, por su paciencia, apoyo y comprensión. A mi hermano Carlitos, por su cariño y constante apoyo. Gracias por ser un ejemplo de dedicación y esfuerzo.***

***A toda mi familia, por su amor y respaldo incondicional. Ustedes son la razón por la cual he podido llegar hasta aquí.***

***Paulina Maribel Alcarraz Diaz***

## **DEDICATORIA**

*Dedico el presente trabajo de titulación*

*En primer lugar, a Dios por sostenerme en todo momento no dejarme sola siempre ha estado en los obstáculos más difíciles de mi vida.*

*A mis padres, cuyo amor y sacrificio han sido el pilar de mis logros me han formado mi carácter han sido el mejor tesoro invaluable y mi tía por su apoyo incondicional. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y el trabajo duro, y por estar siempre a mi lado, brindándome apoyo incondicional en cada paso de este camino.*

*A mis profesores y mentores, por su guía y sabiduría. Sus enseñanzas han sido fundamentales en mi formación académica y personal. Gracias por compartir su conocimiento y por inspirarme a alcanzar nuevas metas.*

*A todas las personas que, de una forma u otra, han contribuido a este logro. Cada palabra de aliento, cada gesto de apoyo y cada muestra de fe en mis capacidades han sido un motor que me impulsó a seguir adelante.*

*Y finalmente, a mí misma, por no rendirme ante las adversidades, por seguir soñando y por trabajar incansablemente para convertir esos sueños en realidad. Esta tesis es un testimonio de que, con esfuerzo, dedicación y pasión, todo es posible.*

*También a mis hermanos espirituales por animarme a no rendirme y a su apoyo emocional que han sido de gran valor para mí.*

*Estefania Micaela Llamba Almachi*

## ÍNDICE

1	INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2	RESUMEN.....	3
3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
4	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	14
5	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	15
5.1	Comunicación .....	15
5.1.1	Definición de la comunicación .....	15
5.1.2	Elementos de la comunicación .....	15
5.1.3	Tipos de Comunicación .....	17
5.1.4	Barreras de la comunicación.....	19
5.2	Comunicación Organizacional.....	20
5.2.1	Definición Comunicación Organizacional .....	20
5.2.2	Características de la Comunicación Organizacional .....	22
5.3	Gestión de la Comunicación .....	22
5.3.1	Gestión Estratégica de la Comunicación .....	24
5.4	Gestión del Talento Humano.....	24
5.4.1	Desarrollo Organizacional .....	24
5.5	Desempeño Laboral .....	25
5.5.1	Gestión del Desempeño .....	25
5.5.2	Competencias y Habilidades .....	25
5.5.3	Cultura Organizacional.....	26
5.6	Eficiencia Laboral.....	26
5.6.1	Características de la eficiencia laboral .....	26
5.6.2	Factores que Influyen en la Eficiencia Laboral .....	27
5.6.3	Modelos Teóricos de la eficiencia laboral .....	28
5.6.3.1	Teoría de los recursos y capacidades .....	28
5.6.3.2	Modelo de Compromiso Organizacional .....	29
5.6.3.3	Teoría de la Motivación .....	29
5.6.4	Estrategias de Mejora de la Eficiencia Laboral .....	29
6	METODOLOGÍA EMPLEADA.....	31
6.1	Enfoque .....	31
6.2	Paradigma .....	31
6.3	Método .....	32

6.4	Diseño .....	32
6.5	Nivel o tipo .....	32
6.6	Modalidades .....	33
6.7	Técnica .....	33
6.8	Instrumento .....	34
6.9	Población y Muestra .....	34
7	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	36
7.1	Resultados de Gestión de la Comunicación.....	36
7.2	Resultados de la Eficiencia Laboral.....	42
7.3	Discusión de los Resultados.....	54
8	PROPUESTA .....	55
8.1	Objetivo de la Propuesta .....	55
8.2	Estrategias Propuestas.....	55
8.3	Descripción de Estrategias .....	60
8.4	Matriz de Aplicación y Seguimiento.....	63
8.5	Matriz de Estrategias Tácticas y Operativas .....	64
9	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS).....	66
9.1	Impacto Tecnológico.....	66
9.2	Impacto Social .....	66
9.3	Impacto Económico .....	67
10	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
10.1	Conclusiones.....	68
10.2	Recomendaciones .....	69
11	BIBLIOGRAFÍA CITADA .....	70
12	ANEXOS .....	75

## **ANEXO 2. ESTRUCTURA TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN**

### **1 INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:**

Gestión de la comunicación y la eficiencia laboral en el hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí.

**Fecha de inicio:** 24/10/23

**Fecha de finalización:** febrero 2024

**Lugar de ejecución:**

Latacunga / Pujilí/Zona3

**Facultad que auspicia**

Ciencias Administrativas y Económicas.

**Carrera que auspicia:**

Gestión de la Información Gerencial.

**Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):**

No corresponde.

**Grupo de investigación**

No participan.

**Equipo de Trabajo:**

- Estefania Micaela Llamba Almachi.

C.I: 1719605238

- Paulina Maribel Alcarraz Diaz

C.I: 1725535122.

**Área de Conocimiento:**

Gestión Administrativa.

**Línea de investigación:**

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

**Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):**

Gestión Administrativa.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### TÍTULO: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA EFICIENCIA LABORAL EN EL HOSPITAL BÁSICO RAFAEL RUIZ DEL CANTÓN PUJILÍ

#### **Autores:**

Alcarraz Diaz Paulina Maribel

Llamba Almachi Estefania Micaela

## 2 RESUMEN

El propósito de la presente investigación está orientado en desarrollar estrategias que permitan favorecer la eficiencia laboral del personal en el hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí. El enfoque es de tipo cuantitativo ya que permitió analizar el comportamiento de causas y efectos partiendo de datos numéricos y basados en estudios probabilísticos, el tipo de investigación es no experimental debido a que no se intervinieron las variables; es descriptiva pues este tipo de estudios se los utiliza para conocer tendencias entre la población, documental lo que permite recopilar y seleccionar información mediante la lectura de libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos y hechos o acontecimientos suscitados tiempo atrás; Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta apoyada de un cuestionario con preguntas cerradas en escala de Likert. El estudio mostró que existe una percepción globalizada de deficiencias en la comunicación con los mandos medios y la carencia de oportunidades en las cuales los empleados puedan expresar sus ideas, lo que genera un impacto negativo en la motivación. De esta manera se pone en evidencia que es muy importante mejorar el proceso de comunicación en todos los niveles.

**Palabras claves:** Comunicación Organizacional, Eficiencia Laboral, Institución de salud

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES

**TITLE: “MANAGEMENT OF COMMUNICATION AND LABOR EFFICIENCY  
AT THE RAFAEL RUIZ BASIC HOSPITAL IN THE CANTON OF PUJILÍ”.**

**Authors:**

Alcarraz Diaz Paulina Maribel

Llamba Almachi Estefania Micaela

## ABSTRACT

The purpose of this research is oriented to develop strategies to favor the labor efficiency of the personnel at the Rafael Ruiz basic hospital in Pujilí canton. The approach is quantitative since it allowed analyzing the behavior of causes and effects based on numerical data and based on probabilistic studies, the type of research is non-experimental because the variables were not intervened; it is descriptive since this type of study is used to know trends among the population, documentary which allows collecting and selecting information by reading books, magazines, recordings, films, newspapers and facts or events that occurred some time ago; For data collection, the survey technique was applied supported by a questionnaire with closed questions on a Likert scale. The study showed that there is a globalized perception of deficiencies in communication with middle management and the lack of opportunities for employees to express their ideas, which has a negative impact on motivation. Thus, it becomes evident that it is very important to improve the communication process at all levels.

**Keywords:** Organizational Communication, Labor Efficiency, Health Institution.

### 3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, las organizaciones dependen de la comunicación para funcionar adecuadamente, por lo tanto, una buena estrategia de comunicación es esencial, ya que actúa interrelacionado a los líderes y los empleados (Calero, 2019). Es por ello que, al manejar la comunicación de forma inadecuada se puede generar conflictos dentro de la organización.

Según Costa y López (2022) “La comunicación hospitalaria es un elemento en desarrollo, caracterizada por recursos humanos y materiales limitados que carece de planificación estratégica” (p.70).

En síntesis, los autores señalan que la comunicación en hospitales está aún en desarrollo, con limitaciones tanto en recursos humanos como materiales, y carece de una planificación estratégica adecuada.

“En los últimos años, la pandemia ha presentado tanto un desafío como una oportunidad para la comunicación hospitalaria, obligándola a adaptarse a nuevas demandas informativas, la propagación de la desinformación y las necesidades emocionales de profesionales, pacientes y sus familiares” (Castro y Díaz, 2020, p. 528).

Basado en lo expuesto por los autores estos afirman que, la pandemia ha sido tanto un reto como una oportunidad para la comunicación en hospitales, forzándola a adaptarse a nuevas demandas informativas y combatir la desinformación.

En este contexto, “La capacidad de respuesta de la comunicación interna y externa se vuelve crucial para garantizar una gestión efectiva de la información y una conexión adecuada con los diversos actores involucrados en el ámbito hospitalario” (Foronda et al., 2021, p. 625).

En síntesis, los autores destacan que, es fundamental que la comunicación interna y externa sea efectiva para gestionar adecuadamente la información y mantener una buena conexión con todos los actores del entorno hospitalario.

En este sentido, “El sector salud está compuesto por instituciones estructuradas que ofrecen servicios guiados por los principios fundamentales de calidad y eficiencia, no obstante, presentan como desafío la falta de coordinación entre los diferentes departamentos” (Cochachi, 2023, p. 7).

Basado en lo señalado por los autores, se menciona que, aunque las instituciones del sector salud están estructuradas para ofrecer servicios basados en principios de calidad y eficiencia, enfrentan desafíos entre sus distintos departamentos.

Por otra parte, “La carencia de sistemas efectivos de CI generan demoras en la prestación de servicios, redundando en un uso ineficiente de los recursos disponibles dentro de las instituciones de salud” (Ortíz et al., 2019, p. 189).

En síntesis, los autores destacan la falta de sistemas efectivos de comunicación interna que provocan demoras en la prestación de servicios, lo que resulta en un uso ineficiente de los recursos en las instituciones de salud.

“Estos desafíos no solo impactan negativamente en la satisfacción de los pacientes, sino que también afecta la carga laboral de los profesionales de la salud, quienes enfrentan barreras en la comunicación para brindar atención oportuna y efectiva” (Hernández et al., 2022, p. 37).

Basado en lo expuesto por los autores, se menciona que estos desafíos afectan la satisfacción de los pacientes encontrando obstáculos en la comunicación limitando la atención oportuna.

Por su parte, destacó Quintero et al., (2021), “La mejora en la eficiencia laboral se presenta como una necesidad imperante para optimizar la calidad asistencial y garantizar un ambiente de trabajo más efectivo y colaborativo en el hospital “ (p. 37).

En síntesis, los autores subrayan que mejorar la eficiencia laboral es crucial para optimizar la calidad de la atención en función de crear un entorno de trabajo colaborativo en el hospital.

En otro contexto, Pezo (2020), “La carencia de una comunicación efectiva con los actores claves del sistema de salud, complica la instauración de una cultura organizacional propicia para la promoción de la salud” (p. 127).

En contexto, los autores argumentan que la falta de comunicación efectiva dificulta el establecimiento de una cultura organizacional adecuada, así como la promoción de la salud de los pacientes.

La investigación actual se enfoca en la **importancia** de la gestión de la comunicación hospitalaria y su relación con la eficiencia laboral, consideradas variables de gran importancia e impacto organizacional en el sector salud.

En este contexto, “Un hospital sin una comunicación interna y externa efectiva está destinado al fracaso, ya que carece de una articulación adecuada entre todas sus áreas, necesaria para generar productos y servicios orientados a la promoción de la salud ciudadana” (Poccioni, 2019, p. 4).

En síntesis, los autores señalan que las instituciones de salud que no ejecutan una eficaz comunicación interna y externa están condenado al fracaso, por la carencia de coordinación entre sus áreas que impide la creación de productos y servicios.

En este sentido, “La eficiencia laboral en entornos hospitalarios emerge como un factor crucial para asegurar la calidad y efectividad de la atención médica por medio de la optimización de los procesos para garantizar una atención oportuna y de calidad para los pacientes” (López y López, 2019, p. 385).

En este contexto, los autores destacan que la eficiencia laboral en instituciones de salud se convierte en un elemento crucial para garantizar la calidad y efectividad de la atención médica, por medio de la mejora de los procesos y así ofrecer una adecuada atención para los pacientes.

Es importante mencionar que, “Una eficiencia laboral adecuada no solo contribuye a mejorar la satisfacción de los pacientes, sino que también alivia la carga de trabajo del personal médico, promoviendo un ambiente de trabajo más colaborativo y eficaz” (Salazar, 2020, p. 20).

En síntesis, los investigadores destacan que, una eficiencia laboral apropiada contribuye a la mejora de la satisfacción de los pacientes y fomenta así un entorno laboral más eficiente.

Como equipo de investigación, el **aporte** consiste en presentar una herramienta de apoyo que contribuya a una mayor eficiencia, atribuida al manejo efectivo de la comunicación tanto horizontal como vertical, formando un conjunto indisociable debido a las interrelaciones que generan.

Cabe destacar que, los **beneficiarios** directos serán todos los colaboradores, administrativos y pacientes del hospital, ya que esta iniciativa promoverá la identificación, integración y trabajo en equipo del personal, creando un clima de confianza para reducir los flujos de comunicación descontrolada que generan confusión.

En relación con el **impacto** de la investigación radica en la implementación de herramientas estratégicas para un manejo eficaz de la comunicación en el hospital, generando mejoras significativas en diversos aspectos. La comunicación interna y externa se considera oportuna para establecer relaciones que fomenten un entorno productivo, armonioso y participativo.

En este contexto, se considera **relevante** el estudio en su capacidad para influir positivamente en el manejo de la comunicación dentro del hospital mediante la implementación de dichas estratégicas que tienen el potencial de generar mejoras notables en varios aspectos del hospital. La investigación apunta a establecer relaciones sólidas que promuevan un ambiente de trabajo más productivo, armónico y participativo.

Dicha investigación es crucial para mejorar no solo la eficiencia laboral del personal, sino también para potenciar la calidad de servicio que el hospital ofrece, beneficiando así a todo el sistema de atención de salud.

Cabe destacar que, el **propósito práctico** del proyecto es crear un ambiente de confianza que impulse la eficiencia laboral, promoviendo el crecimiento y desarrollo de las capacidades del personal y minimizando los flujos de información informal que alimentan rumores y propician relaciones deficientes entre colaboradores y directivos.

Con respecto a los **hechos anteriores** a la investigación se destacó el estudio de Calero (2019) realizado en la ciudad de Tingo María, en Perú, con el título relacionado con la comunicación y la eficiencia laboral en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, detallando como resultados que existe una relación positiva entre las diferentes dimensiones de la comunicación y la eficiencia laboral. Destacando que la habilidad para evitar conflictos es el aspecto más valorado en términos de comunicación, mientras que la comunicación informal es la menos apreciada.

De igual manera, se destacó el estudio de Cochachi (2023) desarrollado en la ciudad Lima, en Perú, con el título relacionado con la comunicación y eficacia en una institución de salud, como resultados destacó que, en el hospital estudiado en el año 2023, se ha identificado una fuerte y directa correlación entre la comunicación organizacional, ascendente, descendente y horizontal, y la eficacia laboral del personal de salud.

Finalmente, se destacó el estudio de Salazar (2020) efectuado en la ciudad de Quito, Ecuador, con el título relacionado con el análisis de la eficiencia laboral en hospitales de Ecuador, durante el 2013-2017, los resultados revelaron que los hospitales con mayor eficiencia se ubican en las regiones Sierra y Costa. Además, se determinó que las variables clave para su nivel de eficiencia son el número de médicos y psicólogos disponibles en cada establecimiento.

Con respecto a los **estudios anteriores**, se llevó a cabo un análisis que puso de manifiesto la necesidad de evaluar y mejorar la comunicación y la eficiencia laboral en los hospitales, enfocada en la capacidad de estos para convertir sus recursos en resultados de manera óptima.

En este sentido, se destaca la necesidad de verificar y entender cómo la comunicación horizontal afecta la eficacia laboral del personal de salud. Este enfoque resalta la importancia de examinar la influencia de la comunicación entre colegas y colaboradores en el mismo nivel jerárquico sobre la productividad y eficiencia en el entorno hospitalario.

Según lo expuesto anteriormente, el análisis de los estudios destaca la escasa información proporcionada por la entidad para que la población esté al tanto de las actividades y labores ejecutadas. Ante esta situación, surge la imperiosa necesidad de implementar estrategias de comunicación y organizar de la manera más eficiente posible

De esta manera, se plantean establecer estrategias para lograr una comunicación accesible para la ciudadanía, permitiendo una comprensión y conocimiento de las necesidades más apremiantes y de los avances que la institución está llevando a cabo, así como conocer la relación con la eficiencia laboral.

En relación con el **impacto** de las variables en estudio dentro del Hospital de Pujilí, se centra en identificar las debilidades y fortalezas del personal, con el objetivo de diseñar e implementar estrategias que fortalezcan las acciones comunicativas. Estas estrategias buscaban impulsar la identidad corporativa, mejorar la comunicación personal y ascendente, y potenciar las herramientas comunicacionales de manera clara.

En el **contexto actual**, tanto la comunicación interna como externa son consideradas elementos clave en la organización, siendo reconocidas como herramientas estratégicas capaces de influir positivamente en el funcionamiento y la articulación empresarial.

Existen numerosos **estudios** indican que, en el ámbito de la comunicación empresarial, la eficiencia laboral se destaca como un factor determinante que posibilita la capacidad de adaptación. Esto se traduce en la capacidad de proporcionar servicios de calidad en el ámbito hospitalario.

En consecuencia, “La eficiencia laboral, al ser promovida y fortalecida, emerge como un elemento fundamental para facilitar la adaptación de los equipos de trabajo en entornos hospitalarios” (López y López, 2019, p. 390).

Basado en lo señalado por los autores, estos sostienen que promover y fortalecer la eficiencia laboral es clave para la adaptación de los equipos de trabajo en instituciones de salud.

Según lo expuesto anteriormente, la presente investigación plantea como pregunta: ¿Cómo influye la gestión de la comunicación en la eficiencia laboral en el personal del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí?

### **Objetivo General**

- Desarrollar estrategias la gestión de la comunicación para optimizar la eficiencia laboral del personal del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí.

### **Objetivos Específicos**

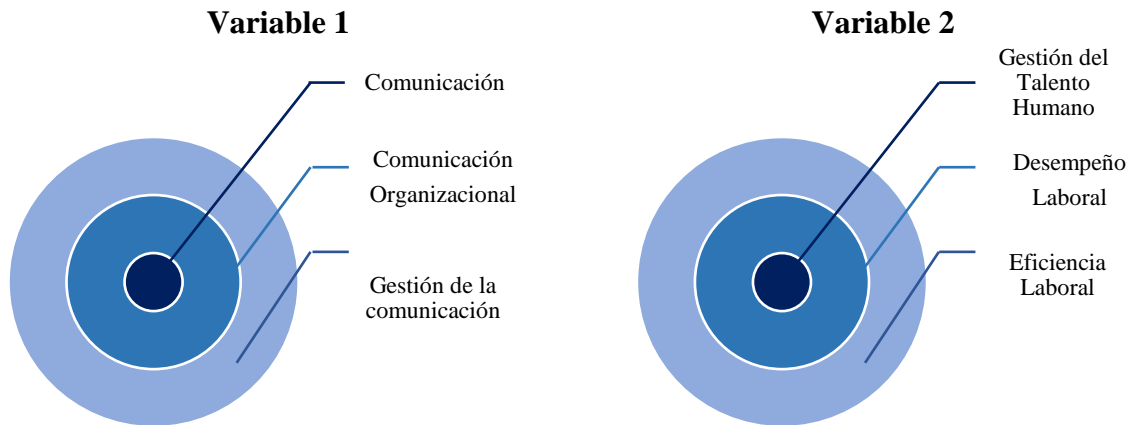
- Fundamentar las bases teóricas sobre la gestión de la comunicación interna y externa y la eficiencia laboral.
- Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral.
- Plantear estrategias de gestión de la comunicación interna y externa para la institución.

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentar las bases teóricas sobre la gestión de la comunicación interna y externa y la eficiencia laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de información bibliográfica, publicaciones, repositorios sobre la gestión de la comunicación interna y externa y la eficiencia laboral.</li> <li>• Análisis comparativo.</li> <li>• Elaboración de un marco teórico.</li> </ul>	<p>SEMANA 3</p> <p>08- 12 DE ABRIL 2024</p>	<p>FUNDAMENTACIÓN DE BASES TEÓRICAS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar un diagnóstico situacional sobre la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación del cuestionario para el diagnóstico.</li> <li>• Aplicación del instrumento de apoyo en la institución.</li> <li>• Tabulación de los resultados de los datos.</li> </ul>	<p>SEMANA 7</p> <p>20-24 DE ABRIL 2024</p>	<p>INFORME DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantear estrategias de gestión de la comunicación interna y externa para la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de estrategias de gestión de la comunicación interna y externa para optimizar la eficiencia laboral en la institución.</li> <li>• Planificación de la matriz de seguimiento.</li> <li>• Implementación de nuevos canales de comunicación.</li> </ul>	<p>SEMANA 7</p> <p>10-14 MAYO 2024</p>	<p>ESTRATEGICAS APLICABLES PARA LA INSTITUCIÓN.</p>

## Categorización de las variables

**Figura 1**

*Categorización de las Variables*



*Nota.* En la figura se observa la categorización de variables. Fuente: Elaboración propia.

### 5.1 Comunicación:

#### 5.1.1 Definición de la comunicación

#### 5.1.2 Elementos de la comunicación

#### 5.1.3 Tipos de comunicación

#### 5.1.4 Barreras de la comunicación

### 5.2 Comunicación Organizacional

#### 5.2.1 Definición comunicación organizacional

#### 5.2.2 Características de la comunicación organizacional

### 5.3 Gestión de la comunicación

#### 5.3.1 Gestión Estratégica de la comunicación

### 5.4 Gestión del Talento Humano

#### 5.4.1 Desarrollo Organizacional

### 5.5 Desempeño Laboral

#### 5.5.1 Gestión del Desempeño

5.5.2 Competencias y Habilidades

5.5.3 Cultura Organizacional

5.6 Eficiencia Laboral

5.6.1 Características de la Eficiencia Laboral

5.6.2 Factores que influyen en la Eficiencia Laboral

5.6.3 Modelos teóricos de la Eficiencia Laboral

5.6.4 Estrategias de mejora de la eficiencia laboral

#### **4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

El proyecto beneficiará directamente a aproximadamente 100 empleados del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí, incluyendo médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo. De estos, se estima que alrededor del 60% son mujeres y el 40% hombres.

Con respecto a los beneficiarios indirectos del proyecto incluyen a los pacientes y sus familias, quienes suman aproximadamente 500 personas mensualmente. También se consideran beneficiarios indirectos a las comunidades locales que dependen del hospital para recibir atención médica. Entre estos beneficiarios indirectos, se espera que la distribución por género sea aproximadamente equitativa, con un 50% de mujeres y un 50% de hombres.

En consecuencia, dicho proyecto no solo mejorará la eficiencia y la satisfacción laboral del personal hospitalario, sino que también tendrá un impacto positivo en la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes, resultando en un beneficio general para la comunidad en su conjunto.

## **5 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### **5.1 Comunicación**

En la actualidad, “La comunicación organizacional enfrenta desafíos significativos debido a las tecnologías de la información y la comunicación. Estas dinámicas requieren la creación y construcción de narrativas alternativas a través del uso de plataformas digitales orientadas a fortalecer las relaciones con los públicos” (Pezo et al., 2020, p. 130).

En síntesis, la comunicación organizacional debe adaptarse a los rápidos avances en tecnologías de la información, como alternativa para fortalecer y mantener relaciones efectivas con los distintos públicos en un entorno en constante cambio.

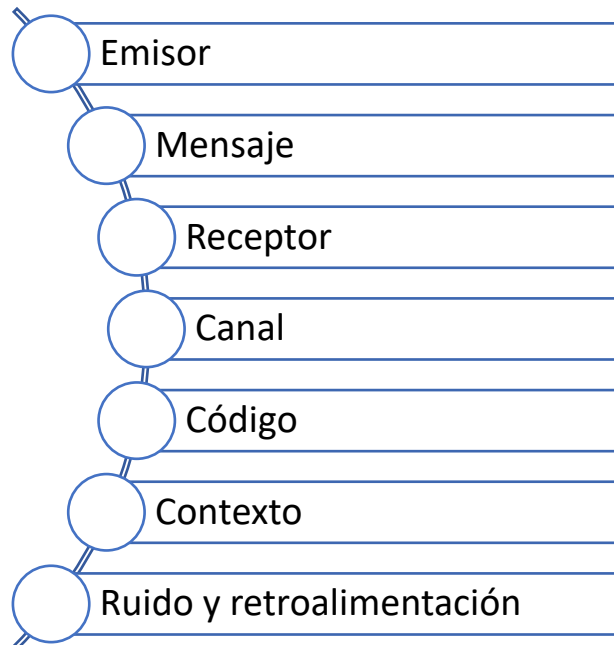
#### **5.1.1 Definición de la comunicación**

Es preciso mencionar que, “La comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten y reciben mensajes entre individuos o grupos, utilizando diferentes medios y canales e implica no solo la emisión clara del mensaje, sino también la recepción y comprensión adecuada por parte del destinatario” (Zorlu y Korkmaz, 2021, p. 307).

En resumen, la comunicación es un proceso integral que abarca la transmisión y recepción de mensajes entre individuos o grupos a través de diversos medios y canales. Por lo tanto, es fundamental la claridad en la emisión del mensaje, así como la correcta recepción y comprensión por parte del destinatario.

#### **5.1.2 Elementos de la comunicación**

Basado en lo expuesto por López et al. (2022) “En el proceso de comunicación existen ciertos componentes que facilitan la transmisión de información” (p. 1785), como se describe seguidamente:

**Figura 2***Elementos de la comunicación*

*Nota.* En la figura se observan los elementos de la comunicación. Fuente: López et al. (2022).

Según la figura descrita anteriormente, se puede identificar como elementos de la comunicación al emisor, que podría ser una persona transmitiendo información. Asimismo, el mensaje consiste en el contenido de lo que se comunica. Por su parte el receptor es quien recibe este mensaje.

Con respecto al canal de comunicación utilizado incluye tanto los medios verbales, como el habla, y los medios no verbales, como las expresiones faciales y los gestos. De igual manera, el código representa el lenguaje empleado para codificar el mensaje. En relación al contexto es el entorno en el que se produce la comunicación.

Finalmente, el ruido podría ser cualquier interferencia que dificulte la comunicación, como distracciones en la sala y la retroalimentación se observa en la respuesta que confirma si el mensaje fue comprendido correctamente.

### 5.1.3 *Tipos de Comunicación*

Según Petrone (2021) “Se abarca tanto la comunicación formal como la informal, y cada una utiliza diferentes canales; la comunicación formal emplea los canales oficiales de la organización, mientras que la comunicación informal utiliza canales distintos” (p. 1784).

Los autores destacan la importancia de diferenciar entre comunicación formal que se canaliza a través de medios oficiales, mientras que la informal se propaga por vías menos estructuradas, cada una desempeñando un papel crucial en la dinámica organizacional.

Foronda et al. (2021) sugieren que “La comunicación interna debe ser abordada de manera integral, englobando tanto la comunicación formal como la informal, que tiene lugar en todos los niveles de la organización” (p. 629).

En síntesis, los autores enfatizan la necesidad de una estrategia de comunicación interna integral que incluya ambos tipos de investigación, asegurando su presencia y efectividad en todos los niveles de la organización.

En este contexto, “La comunicación interna representa una herramienta motivacional para los empleados al transmitir información sobre las actividades, logros y fracasos de la empresa” (Costa y López, 2022, p. 86).

Los autores subrayan el papel esencial de la comunicación interna como una herramienta de motivación que permite compartir información sobre las actividades, logros y fracasos de la empresa, fomentando la transparencia y el compromiso de los empleados.

De igual manera, se menciona que “La comunicación es esencial para dirigir las actividades y orientar los esfuerzos de todos los miembros hacia la consecución de metas y objetivos organizacionales” (Pineda, 2020, p. 16).

En resumen, el autor destaca que la comunicación es fundamental para coordinar las actividades y sincronizar los esfuerzos de todos los integrantes de una organización hacia el

cumplimiento de sus metas y objetivos. Dicha alineación colectiva es esencial para el éxito de la entidad.

Por el contrario, se destaca que, “La comunicación externa involucra la interacción con diversos actores, tales como clientes, entidades locales, proveedores y sectores relacionados con la organización y tiene como objetivo promover una imagen positiva de la organización entre sus públicos” (Poccioni, 2019, p. 3).

En resumen, la comunicación externa influye en los procesos comerciales y se encarga de establecer conexiones emocionales con los públicos, surgiendo de la interacción y la construcción conjunta de narrativas corporativas adicionales.

Según Castro y Díaz (2020) señalan que, “Tanto la comunicación interna como externa son esenciales para alcanzar los objetivos de la organización y asegurar su presencia continua en el mercado” (p. 530).

Los autores subrayan la importancia de la comunicación interna y externa para lograr los objetivos organizacionales y mantener una presencia sostenida en el mercado. Ambas formas de comunicación son fundamentales para la estabilidad y el crecimiento de la organización.

En ese contexto, Pineda (2020) manifiesta que, “Administrar la comunicación tanto la interna como la externa, lleva a la organización a alcanzar una armonía entre la cultura organizacional y la imagen” (p. 14).

En resumen, el autor enfatiza que gestionar tanto la comunicación interna como la externa permite a la organización lograr una coherencia entre su cultura organizacional y su imagen pública, lo cual es crucial para una percepción unificada y positiva.

Es crucial tener en cuenta que, “En la comunicación informal, la organización carece de control y es más intensa cuando la comunicación oficial es deficiente e ineficiente (Claro et al., 2022, p. 8).

Los autores subrayan la importancia de una comunicación formal eficaz. Cuando esta es deficiente, la comunicación informal, que escapa al control organizacional, se intensifica, lo que puede generar malentendidos y desinformación.

Este cambio se atribuye “Al aumento de medios que la comunicación interna utiliza actualmente, como correos electrónicos, sitios web y el uso de plataformas, incorporado nuevas herramientas, como intranet social, realidad virtual o videoconferencias, para beneficiar a los colaboradores” (Petroni, 2021, p. 190).

El autor destaca que, el cambio significativo en la comunicación interna, atribuido al crecimiento de medios digitales, junto con la incorporación de nuevas herramientas como intranet social y videoconferencias, buscan mejorar la experiencia de los colaboradores y fortalecer la comunicación interna en las organizaciones.

#### **5.1.4 Barreras de la comunicación**

Según señaló Hernández et al. (2022) “Existen factores adversos que obstaculizan una comunicación eficaz en las organizaciones” dedicadas al sector salud que incluyen:

- **Barreras físicas:** Estos son elementos que interfieren en el entorno físico donde se lleva a cabo la comunicación, como ruidos fuertes u otras distracciones que pueden dificultar la transmisión efectiva de mensajes.
- **Barreras semánticas:** Surgen cuando hay una interpretación incorrecta de los símbolos utilizados en la codificación del mensaje, ya sea debido a un desconocimiento de los mismos o a la ambigüedad en su significado.
- **Obstáculos personales:** Este tipo de barreras resulta especialmente desafiante de gestionar, ya que las organizaciones de atención médica están compuestas por individuos con distintas perspectivas, personalidades, emociones y prejuicios (Hernández et al., 2022, p. 18).

Los autores destacan que, en las organizaciones, diversas barreras entorpecen la comunicación eficaz como obstáculos físicos, ruidos ambientales, interpretaciones erróneas de los mensajes, y desafíos personales, reflejados en las diferencias individuales y emocionales entre los miembros del personal.

## **5.2 Comunicación Organizacional**

Basado en lo expuesto por Contreras y Garibay (2020) “Su función abarca el establecimiento de estrategias para el desarrollo, la productividad y las relaciones, tanto internas como externas, con el objetivo de mejorar el rendimiento del personal, vinculando directamente sus resultados con el éxito o fracaso de la organización” (Contreras y Garibay, 2020, p. 51).

En resumen, la comunicación organizacional posibilita el desarrollo adecuado de los procesos internos de trabajo, fomenta un ambiente laboral óptimo y contribuye al logro de los objetivos planteados.

### **5.2.1 Definición Comunicación Organizacional**

Basado en lo expuesto por Pineda (2020) “La comunicación organizacional comprende un conjunto de acciones, procedimientos y tareas destinadas a transmitir o recibir información mediante diversos medios, métodos y técnicas tanto interna como externamente, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización” (p. 15).

En síntesis, desde la perspectiva interna, la comunicación organizacional facilita la gestión y la incorporación de la cultura organizacional, al propiciar la interacción entre los empleados en torno a las acciones de la organización.

Por otra parte, destaca Chávez (2022) “La comunicación interna impulsa el trabajo reputacional de la organización frente a distintos públicos, como clientes, medios de comunicación, asociaciones y gremios, entre otros” (2022, p. 6).

En síntesis, el autor resalta que la comunicación interna desempeña un papel fundamental al impulsar la reputación de la organización ante clientes, medios de comunicación y asociaciones, destacando la importancia de una comunicación interna efectiva.

Dentro de las empresas, “La administración de la comunicación representa un elemento fundamental en la estructura operativa de las organizaciones que implica la planificación estratégica y la supervisión de las actividades relacionadas con la transmisión efectiva de información tanto dentro como fuera de la empresa” (Solórzano y Bravo, 2023, pág. 566).

En síntesis, se destaca que la gestión de la comunicación es esencial en el funcionamiento de las empresas, involucrando la planificación estratégica y la supervisión de actividades para garantizar una transmisión eficaz de información tanto interna como externamente.

En el sector hospitalario, “La comunicación interna representa ciertos desafíos motivado a que se basa en la gestión de grandes equipos de profesionales de la salud con roles específicos y responsabilidades variadas, lo que puede dificultar la transmisión eficiente de información dentro del personal” (Sanford et al., 2020, p. 3).

Los autores señalan que, la comunicación interna enfrenta desafíos, dada la gestión de equipos amplios con roles y responsabilidades diversos, lo que puede obstaculizar la eficiencia en la transmisión de información entre el personal.

En lo que respecta a la comunicación externa, “Los centros de salud constantemente se enfrentan al desafío de transmitir información clara y precisa tanto a los pacientes como a sus familiares, por lo tanto, la falta de comprensión médica por parte de los destinatarios externos puede generar malentendidos o ansiedad” (Sanders et al., 2020, p. 290).

En resumen, los autores señalan que, un adecuado sistema de comunicación dentro de las instituciones de salud facilitará el intercambio de conocimientos y a su vez desempeña un papel crucial en la prevención de los efectos de nuevos incidentes de salud.

En este sentido, la comunicación se erige como aquel elemento fundamental para propiciar los cambios necesarios en su gestión dentro de la organización hospitalaria, generando mejores resultados en productividad y satisfacción tanto para clientes externos como internos (Foronda et al., 2021, p. 628).

En síntesis, la comunicación en entornos hospitalarios debe abarcar tanto el ámbito interno como el externo, con el fin de abordar de manera integral todas las necesidades de la institución y llegar a los diferentes públicos a los que se dirige.

### ***5.2.2 Características de la Comunicación Organizacional***

Al analizar las funciones de la comunicación interna Contreras y Garibay (2020) manifiestan que, “Contribuye a la ventaja competitiva de la organización destacando que uno de los objetivos de este tipo de comunicación es asegurar que los colaboradores comprendan la importancia de su participación en el logro de los objetivos de la organización” (p. 50).

Los autores resaltan que la comunicación interna, al fomentar la comprensión de los empleados sobre su papel en los objetivos organizacionales, contribuye significativamente a la ventaja competitiva de la empresa.

De acuerdo con Sanders et al. (2020) “Uno de los retos para los altos directivos radica en la necesidad de transmitir una gran cantidad de información a los colaboradores y gestionar múltiples canales” (p. 290).

En resumen, la comunicación desempeña un papel crucial en la convivencia dentro de los centros asistenciales, considerando la diversidad de perfiles profesionales y las múltiples líneas de mando y metas que coexisten entre los diferentes grupos profesionales.

### **5.3 Gestión de la Comunicación**

Por su parte, Castro y Díaz (2020) destacaron que, “La gestión de la comunicación se refiere a un proceso sistemático que se basa en el establecimiento de estrategias y actividades de comunicación en una organización” (p. 528).

En resumen, la gestión de la comunicación implica un enfoque metodológico que establece estrategias y actividades para la comunicación organizacional, destacando la importancia de un proceso sistemático en la planificación y ejecución de la comunicación dentro de una organización.

Según Santellán et al. (2021) “Este tipo de gestión ha evolucionado para contribuir a la transmisión de mensajes coherentes, el establecimiento de relaciones sólidas con públicos clave y la adaptación a un entorno dinámico, que incluye la era digital y las redes sociales” (p. 291).

En síntesis, resalta que la gestión de la comunicación ha progresado para facilitar la transmisión de mensajes consistentes y fortalecer relaciones con audiencias clave, adaptándose al entorno cambiante, incluyendo la era digital y las redes sociales.

De igual manera, Castro y Díaz (2020) destacaron que, “El uso de canales de comunicación social y la inclusión de todas las partes interesadas en las comunicaciones son medidas que contribuyen a garantizar una transmisión efectiva y adecuada de los riesgos” (p. 529).

Los autores subrayan la importancia del empleo de canales de comunicación social y la participación de todas las partes involucradas en las comunicaciones para asegurar una transmisión efectiva y apropiada de los riesgos, promoviendo una comunicación clara y completa entre los interesados.

En este sentido, los líderes encargados de la gestión de la comunicación interna deben desempeñar diversos roles dentro de la empresa, incluyendo funciones como educador, facilitador, asesor de procesos y desempeño operativo, además de ejercer como estratega (Petroni, 2021, p. 191).

En resumen, se destaca que los directivos deben asumir múltiples roles dentro de la empresa, que van desde educador y facilitador hasta asesor de procesos y estratega, además de

desempeñar un papel fundamental en la gestión eficaz de la comunicación interna en la organización.

### **5.3.1 *Gestión Estratégica de la Comunicación***

Según Cuenca y Verazzi (2019) manifiestan que, “Es un enfoque planificado y deliberado para administrar y dirigir la comunicación dentro de una organización y se centra en el desarrollo e implementación de estrategias y tácticas específicas para alcanzar objetivos organizacionales a largo plazo” (p. 110).

En resumen, la gestión de la comunicación interna implica un enfoque estratégico y deliberado para dirigir la comunicación dentro de una organización, con el propósito de desarrollar e implementar estrategias específicas para lograr objetivos organizacionales a largo plazo.

## **5.4 *Gestión del Talento Humano***

Basado en lo expuesto por Acurio et al. (2020) se refiere a “Un conjunto de prácticas y procesos diseñados para reclutar, seleccionar, desarrollar, retener y gestionar de manera efectiva a los empleados de una organización” (p. 94).

En síntesis, este enfoque reconoce a los empleados como el recurso más valioso de la empresa que incluye actividades como la planificación de la fuerza laboral, el diseño de programas de capacitación y la evaluación del desempeño.

### **5.4.1 *Desarrollo Organizacional***

Según Zurita et al. (2023) se refiere a “Un enfoque planificado y sistemático para mejorar la efectividad y el funcionamiento de una organización que implica la implementación de intervenciones diseñadas para promover el cambio organizacional, mejorar la cultura y el clima laboral, fortalecer las relaciones interpersonales y aumentar la capacidad de adaptación y respuesta a los desafíos del entorno” (p. 114).

En síntesis, el desarrollo organizacional es un componente necesario para mejorar el rendimiento global de la organización, así como la satisfacción y el bienestar de sus miembros.

## **5.5 Desempeño Laboral**

Basado en lo expuesto por Acurio et al. (2020) se refiere “A la manera en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas dentro de una organización” (p. 95).

En resumen, el desempeño laboral es un componente fundamental para la evaluación del rendimiento de los empleados y para la toma de decisiones relacionadas con la compensación, el desarrollo profesional y la promoción dentro de la organización.

### **5.5.1 Gestión del Desempeño**

Según Zurita et al. (2023) “La gestión del desempeño implica la evaluación y monitoreo continuo del rendimiento de los empleados, mediante sistemas de evaluación que permiten identificar fortalezas y áreas de mejora, establecer objetivos claros y proporcionar retroalimentación constructiva” (p. 115).

Los autores señalan que, un sistema de gestión del desempeño bien implementado asegura que los empleados estén alineados con los objetivos organizacionales y trabajen de manera eficiente.

### **5.5.2 Competencias y Habilidades**

Basado en lo expuesto por Acurio et al. (2020) “Las competencias y habilidades son elementos clave del talento humano que determinan la capacidad de los empleados para desempeñarse eficazmente en sus roles” (p. 94).

En resumen, las competencias incluyen tanto habilidades técnicas específicas como habilidades blandas como la comunicación, la resolución de problemas y la adaptabilidad.

### **5.5.3 Cultura Organizacional**

Según Baltazar et al. (2022) “La cultura organizacional se refiere al conjunto de valores, normas y prácticas que caracterizan a una organización con el propósito de impulsar la eficiencia laboral al fomentar un sentido de pertenencia y compromiso entre los empleados” (p. 4).

Los autores mencionan que, como un conjunto de elementos buscan mejorar la eficiencia laboral al promover un sentimiento de pertenencia y compromiso entre los trabajadores, destacando la importancia de fomentar un ambiente que impulse el compromiso y la identificación con la empresa.

## **5.6 Eficiencia Laboral**

Kerasidou (2019) define la eficiencia como “La utilización más rentable de los recursos, abarcando recursos humanos, capital y equipo, para alcanzar resultados específicos, ya sea en términos de pacientes atendidos y tiempos de espera, o vidas salvadas y años de vida ganados en las instituciones de salud” (p. 174).

Los autores destacan que, este componente permite evaluar diversos indicadores con el fin de reducir los costos, logrando esto mediante la disminución de los tiempos de espera y la agilización de los procesos.

### **5.6.1 Características de la eficiencia laboral**

Basado en lo expuesto por Condori (2023) “La eficiencia en las empresas se logra cuando un proceso es efectivo, y la máxima eficiencia se alcanza al obtener la mejor relación entre recursos y resultados” (pág. 11).

En síntesis, la eficiencia empresarial se alcanza mediante procesos efectivos, logrando la máxima eficiencia al optimizar la relación entre recursos y resultados, destacando la importancia de la efectividad en los procesos para mejorar la eficiencia y maximizar los recursos disponibles en una organización.

En este sentido, Quintero et al. (2021) describe que, “Mejora la efectividad en los centros de salud aumentando la eficiencia, ya que se obtienen mayores resultados utilizando los recursos disponibles de manera más efectiva” (p. 20).

Los autores argumentan que optimizar la efectividad en los centros de salud conlleva a una mayor eficiencia, permitiendo alcanzar mejores resultados mediante una gestión más efectiva de los recursos disponibles para aumentar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

Cabe destacar que, la eficiencia en el sector de la salud se aborda en tres dimensiones, en primer lugar, la eficiencia social que se encuentra relacionada con la satisfacción de la población enfocada en la igualdad de acceso, calidad de servicios y mejora del estado de salud, tanto individual como colectiva (Foronda et al., 2021, p. 628).

Los autores enfocan la eficiencia en el ámbito de la salud desde tres perspectivas, donde la eficiencia social destaca por su atención a la satisfacción de la población, priorizando el acceso igualitario, la calidad de los servicios y la mejora del estado de salud tanto a nivel individual como comunitario.

En segundo lugar, León y Romero (2023) mencionan que, “La eficiencia médica está vinculada con brindar atención de manera temprana y se evalúa por el uso óptimo y racional de los recursos disponibles” (p. 158).

En resumen, para lograr la eficiencia en el ámbito de la salud se debe evaluar la manera en que se gestionan los recursos utilizando la menor cantidad posible.

### **5.6.2 Factores que Influyen en la Eficiencia Laboral**

Entre los factores Kerasidou (2019) señala que, “Capacitación y desarrollo por medio de programas de formación continua son esenciales para actualizar y mejorar las competencias del personal, lo cual impacta directamente en su desempeño y eficiencia” (p. 180).

Los autores destacan la importancia de la capacitación continua y el desarrollo a través de programas de formación, con el fin de actualizar y mejorar las competencias del personal, lo que influye positivamente en su desempeño y eficiencia.

Finalmente, “Un entorno de trabajo saludable y positivo fomenta la colaboración y reduce el estrés, lo que mejora la eficiencia y los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión tienen un impacto directo en la eficiencia laboral” (Kerasidou, 2019, p. 181).

En resumen, los autores destacan que, la formación y el tipo de liderazgo efectivo motiva y guía al personal hacia el cumplimiento de metas, facilitando un entorno de trabajo más productivo.

### ***5.6.3 Modelos Teóricos de la eficiencia laboral***

El estudio de la eficiencia laboral en relación con el talento humano se basa en diversos modelos teóricos, como los destacados por García y Sorhegui (2020) que se mencionan seguidamente:

#### **5.6.3.1 Teoría de los recursos y capacidades**

“Este enfoque resalta la importancia de las competencias internas y las capacidades distintivas de una organización como fuentes de ventaja competitiva” (García y Sorhegui, (2020, p. 4).

El enfoque destacado resalta que las competencias internas y las capacidades distintivas de una organización son fundamentales como fuentes de ventaja competitiva. Esto se relaciona con la investigación planteada al enfocarse en cómo una comunicación efectiva y una gestión estratégica pueden potenciar estas competencias internas, promoviendo así una mayor eficiencia en el desempeño laboral dentro de la organización.

### 5.6.3.2 Modelo de Compromiso Organizacional

“Propone que el compromiso de los empleados se manifiesta en tres dimensiones (afectiva, de continuidad y normativa), cada una influyendo de manera distinta en la eficiencia laboral” (García et al., 2022, p. 223).

Los autores destacan que la teoría plantea que el compromiso de los empleados se divide en tres dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa, cada una con un impacto único en la eficiencia laboral. Esto se relaciona con la investigación al sugerir que una comunicación efectiva puede influir en diferentes aspectos del compromiso del empleado, lo que a su vez afecta su desempeño en el trabajo.

### 5.6.3.3 Teoría de la Motivación

“Esta teoría sigue siendo relevante al sugerir que las necesidades de los empleados deben ser satisfechas en un orden jerárquico para alcanzar una motivación plena y, por ende, una mayor eficiencia” (Bohórquez et al., 2020, p. 386).

En resumen, la integración de estas teorías y enfoques en las políticas de gestión de talento humano puede llevar a una optimización de la eficiencia laboral. Esto implica diseñar estrategias de capacitación alineadas con las necesidades organizacionales, implementar programas de motivación y bienestar, y promover un liderazgo efectivo y un ambiente de trabajo positivo.

### 5.6.4 Estrategias de Mejora de la Eficiencia Laboral

Según Quintero et al. (2021) “Las empresas dedicadas al sector salud deben aplicar tácticas dirigidas a optimizar la eficiencia laboral y estas abarcan diversas iniciativas:

- **Mejora de procesos:** Por medio de la simplificación de procedimientos y protocolos para agilizar el flujo de trabajo y la implementación de sistemas informáticos eficientes para la gestión de registros y tareas administrativas.

- **Formación y desarrollo del personal:** Destacando el ofrecimiento de programas de capacitación continua para mantener actualizadas las habilidades del personal, así como el fomento de la educación y el desarrollo profesional para potenciar el rendimiento y la especialización.
- **Optimización de la comunicación:** Por medio del establecimiento de canales de comunicación claros y efectivos entre los miembros del equipo de salud, así como la utilización de tecnologías de información para facilitar la transmisión rápida y precisa de información.
- **Gestión de recursos:** A través de la planificación eficiente de los recursos, tanto humanos, materiales como los financieros para garantizar su utilización óptima, así como la implementación de herramientas de programación y asignación de turnos para maximizar la productividad del personal.
- **Adopción de tecnologías innovadoras:** Por medio de la incorporación de avances tecnológicos, como la telemedicina o la inteligencia artificial, para agilizar procesos y mejorar la eficiencia diagnóstica y terapéutica” (p. 20).

En resumen, estas estrategias, cuando se implementan de manera integral, contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia laboral en las instituciones de salud, permitiendo un mejor cumplimiento de sus objetivos y proporcionando un servicio más eficaz y centrado en el paciente.

## **6 METODOLOGÍA EMPLEADA**

En esta sección se expone la metodología empleada que representa una guía, conformada por los métodos y procedimientos utilizados para llevar a cabo la investigación. Se describirá el enfoque del estudio, para justificar así la elección de cada método, destacando su pertinencia y adecuación para abordar los objetivos planteados, con el propósito de proporcionar información relevante en el análisis asociado a este tipo de investigación.

### **6.1 Enfoque**

En esta investigación se empleará el enfoque cuantitativo que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) “Este enfoque se distingue por la recopilación de datos, mediante medidas numéricas y su análisis” (p. 24). Dichos datos sobre la gestión de la comunicación entre directivos y trabajadores y cómo esta se relaciona con la eficiencia laboral.

Para este estudio este enfoque es relevante porque se requiere la recopilación de información basada en medidas numéricas y además se subraya que este enfoque se aplicará debido a que los objetivos derivan de la problemática presentada como lo es la falta de comunicación que afecta la eficiencia laboral y del marco teórico, que incluyó la revisión de la literatura consultada.

### **6.2 Paradigma**

Se plantea el paradigma positivista que “Se centra en la observación objetiva y la medición de fenómenos, buscando establecer leyes generales a través de métodos cuantitativos” (Miranda y Ortiz, 2020, p. 7).

Este tipo de paradigma es relevante porque permite identificar relaciones causales entre la calidad de la comunicación y los niveles de eficiencia laboral, proporcionando una base sólida para desarrollar estrategias de mejora.

### **6.3 Método**

El método de investigación seleccionado es el enfoque deductivo, destacando que “Se caracteriza por comenzar con la formulación de una teoría general y luego utilizar datos específicos para ponerla a prueba” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 6).

La importancia de este enfoque a la investigación radica en que, sigue un proceso que va de lo general a lo particular, por medio del análisis de la literatura consultada en relación a la definición de las variables y dimensiones de la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral. De esta manera, se analizan datos que permitirán aplicar un instrumento, con el fin de obtener datos numéricos que se analizarán e interpretarán para evaluar una teoría planteada previamente.

### **6.4 Diseño**

Se plantea el no experimental y se menciona que, “Este no involucra la manipulación intencional de las variables en estudio y se enfoca en la técnica de observación, con el fin de analizar los datos tal y como se presentan en la vida real, sin intervenir en el proceso” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174).

Se considera relevante este diseño en la recopilación de información de los individuos investigados, por lo tanto, la presente investigación será no experimental, ya que no se manipularán las variables en estudio tales como la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral.

### **6.5 Nivel o tipo**

Como tipo de investigación se plantea la descriptiva y los autores destacan que “La investigación descriptiva se basa en recoger datos específicos y detallados acerca de las prácticas actuales de comunicación y su efecto en la eficiencia laboral” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 98).

La importancia de este tipo de investigación, radica en que se basa en un sólido marco conceptual sobre la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral, con el fin de emplear métodos efectivos para la recopilación de datos y garantiza la representatividad de la población investigada. Asimismo, se utiliza un enfoque estadístico apropiado para el análisis de los datos.

## **6.6 Modalidades**

Se utilizará la modalidad de investigación documental y los autores destacan que, “Es un enfoque en el cual se recopila, examina y analiza información existente en diversos tipos de documentos” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 90). Esta modalidad implica el uso de fuentes como libros, artículos científicos y bases de datos para construir una base teórica y contextual del estudio.

Dicha modalidad es relevante para el estudio porque permite obtener y sintetizar información relevante y previa sobre el tema de investigación, permitiendo una comprensión profunda y fundamentada de la definición de gestión de la comunicación y la eficiencia laboral y antecedentes que se están investigando, tanto a nivel nacional como internacional que fundamentaran el estudio

## **6.7 Técnica**

Se aplicará la encuesta, que se refiere a los “Métodos y procedimientos específicos utilizados para recopilar, analizar y evaluar datos durante un estudio” (Hernández y Mendoza, (2018, p. 12).

La importancia de esta herramienta para el estudio es que permitirá obtener información precisa y confiable, sobre la gestión de la comunicación y la eficiencia laboral, con el fin de responder preguntas de investigación, probar hipótesis y generar conclusiones válidas sobre el fenómeno estudiado.

## **6.8 Instrumento**

En relación a los instrumentos de recopilación de datos, se utilizarán dos cuestionarios y según destacan Hernández y Mendoza (2018) el cuestionario “Representa un instrumento que permitirá medir datos cuantificables de las variables en estudio” (p. 226). Dichos cuestionarios están basados en una escala de Likert con categorías de selección múltiple conformados con preguntas cerradas.

Cabe destacar que, para la primera variable gestión de la comunicación, se utilizará un cuestionario de 15 preguntas, adaptado de Osorio (2023), distribuido en cuatro dimensiones: comunicación formal e informal, comunicación directa e indirecta.

Con respecto a la segunda variable eficiencia laboral se aplicó un cuestionario conformado por 34 preguntas, adaptado de Chávez (2022) y distribuidos en tres dimensiones: habilidades y/o capacidades, comportamientos y metas. Es importante destacar que, ambos cuestionarios han sido validados por los investigadores antes mencionados.

## **6.9 Población y Muestra**

En relación a la población se plantea a 80 trabajadores del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí y basado en lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) destacaron que, se refiere al “Conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y son objeto de estudio” (p. 198).

Basado en lo expuesto por autores, “La muestra constituye un conjunto de personas o elementos extraídos de la población bajo estudio” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 196). En el caso de la presente investigación, se considerará como muestra a los 80 trabajadores por ser una población pequeña. Seguidamente, se presenta la población distribuida por departamentos:

**Tabla 1**  
*Población y muestra*

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Porcentaje</b>
Consulta externa	15	19%
Emergencia	3	4%
Admisiones y farmacia	8	10%
Hospitalización y quirófano	23	29%
Laboratorio	6	8%
Administración	25	31%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se observa la población y muestra del estudio. Fuente: Elaboración Propia.

## 7 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 7.1 Resultados de Gestión de la Comunicación

Seguidamente, se procede a describir las dimensiones que se plantearon para el primer instrumento y que se aplicó a los trabajadores del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí. De esta manera, se procedió a realizar una sumatoria horizontal para obtener el correspondiente porcentaje de los indicadores por dimensión, para cada ítem, con el fin de obtener el total de respuestas:

**Tabla 2**

*Dimensiones del instrumento de Gestión de Comunicación*

<b>Encuesta 1 - Gestión de la Comunicación</b>	
	Comunicación Formal
	Comunicación Informal
	Comunicación Directa
	Comunicación Indirecta

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

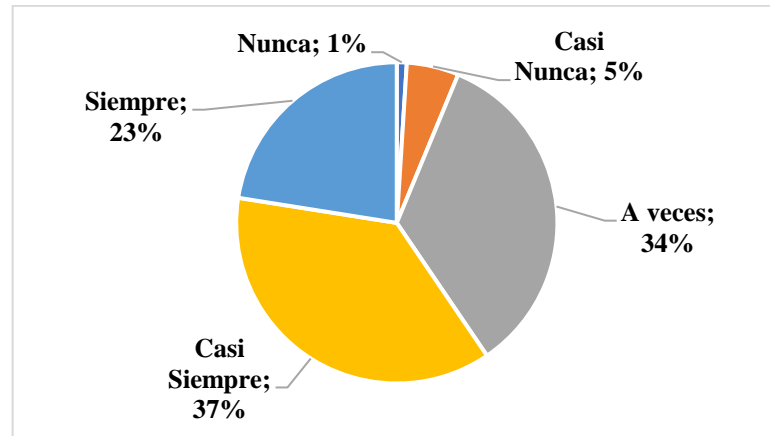
#### **Dimensión 1: Comunicación Formal**

**Tabla 3**

*Dimensión Comunicación Formal*

Indicadores	1. ¿Considera que la comunicación entre tus compañeros es eficiente?	2. ¿Con qué frecuencia se fomenta la comunicación interpersonal dentro en su área?	3. ¿Con qué frecuencia hace uso de comunicación asertiva con sus compañeros?	4. ¿Considera que la utilización de documentos oficiales es parte de una comunicación formal?	5. ¿Con qué frecuencia se respeta las normas que imparte la organización?	Total	%
Nunca	1	1	0	2	0	4	1%
Casi Nunca	2	5	5	6	3	21	5%
A veces	33	25	27	24	28	137	34%
Casi Siempre	24	37	33	24	30	148	37%
Siempre	20	12	15	24	19	90	23%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 3***Dimensión Comunicación Formal*

*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis:**

En relación con la dimensión comunicación formal, un 37% de los encuestados manifiesta que casi siempre existe una comunicación interpersonal dentro del área de trabajo, así como también se hace uso de la comunicación asertiva entre los compañeros y que se respetan las normas de la organización. Además, el 34% manifestó que a veces la comunicación es eficiente y se fomenta la comunicación interpersonal, mientras que el 23% indicó que siempre hay una comunicación eficiente y se respeta las normas.

**Interpretación:**

Se revela que, en la institución es viable lograr una comunicación más eficiente enfocando sus esfuerzos en mejorar la forma en que se comunican los trabajadores. Además, se evidenció que no se utilizan documentos oficiales para informar a los trabajadores, por lo tanto, la institución debe enfocarse en optimizar los canales de comunicación, con el propósito de alcanzar mejores resultados en la eficiencia comunicativa.

## Dimensión 2: Comunicación Informal

**Tabla 4**

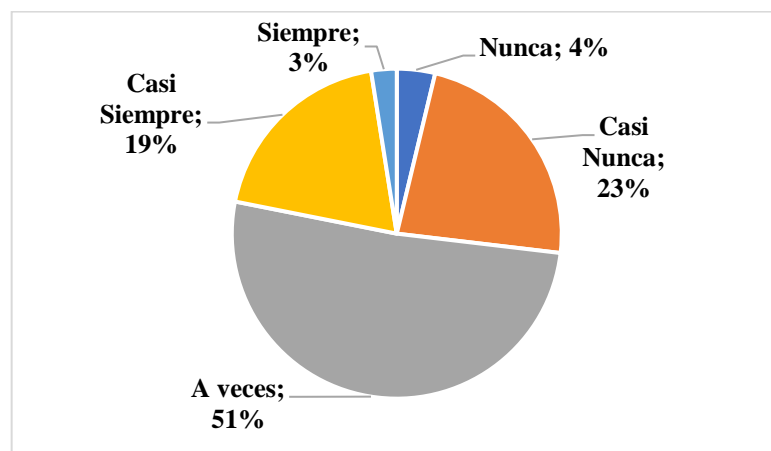
### *Dimensión Comunicación Informal*

Indicadores	6. ¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de carácter no oficial?	7. ¿Con qué frecuencia se hacen uso de las reuniones informales en su área?	Total	%
Nunca	3	3	6	4%
Casi Nunca	18	19	37	23%
A veces	43	39	82	51%
Casi Siempre	14	17	31	19%
Siempre	2	2	4	3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 4**

### *Dimensión Comunicación Informal*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

### **Análisis:**

En la dimensión comunicación informal, el 51% de los encuestados manifiesta que a veces se realizan reuniones informales en sus áreas de trabajo. Asimismo, un 23% menciona que casi nunca se llevan a cabo estas reuniones, mientras que un 19% indicó que casi siempre participan en ellas.

### Interpretación:

En base a los resultados descritos anteriormente se puede interpretar que, dentro de la institución los directivos si realizan reuniones con los trabajadores, no obstante, no representan una habilidad común. Asimismo, se percibe que existe una cultura organizacional que promueve las reuniones laborales ocasionales, permitiendo valorar las interacciones entre gran parte de los trabajadores. En este sentido, la institución debería enfocar aún más los esfuerzos en incrementar estas interacciones, con la finalidad de mejorar la conexión entre trabajadores y hacer más efectivo el intercambio de ideas.

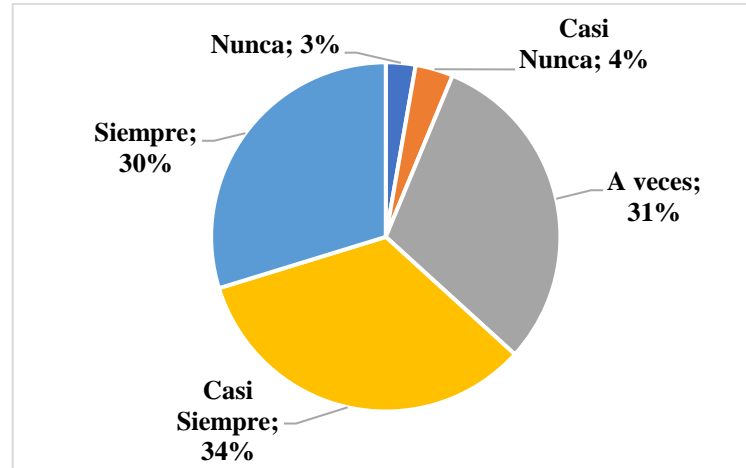
### Dimensión 3: Comunicación Directa

**Tabla 5**

*Dimensión Comunicación Directa*

Indicadores	8. ¿Consideras que la empresa debe utilizar las redes sociales para comunicar sus servicios?	9. ¿Con qué frecuencia la empresa mantiene informado a sus usuarios por medio de sus aplicaciones	10. ¿Con qué frecuencia tienes comunicación eficiente con los usuarios del hospital?	11. ¿Consideras importante la atención personalizada que se brinda al usuario?	12. ¿Con qué frecuencia utilizas información verbal para comunicarte con tus compañeros de trabajo?	Total	%
Nunca	5	2	2	2	0	11	3%
Casi Nunca	3	6	4	0	1	14	4%
A veces	19	36	28	21	18	122	31%
Casi Siempre	29	24	34	15	32	134	34%
Siempre	24	12	12	42	29	119	30%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 5***Dimensión Comunicación Directa*

*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

**Análisis:**

En la dimensión comunicación directa, se evidencia que un 34% de los encuestados indicó que casi siempre la empresa utiliza de manera efectiva las redes sociales, mantiene informados a los usuarios a través de aplicaciones y fomenta la comunicación eficiente con los usuarios del hospital. Adicionalmente, el 31% de los encuestados manifestó que a veces estas prácticas son efectivas, mientras que un 30% aseguró que siempre son efectivas.

**Interpretación:**

En función de los resultados se puede interpretar que, dentro de la institución la comunicación directa posee una percepción positiva, además de que los trabajadores consideran importante el uso de herramientas tecnológicas, con el fin de informar a los usuarios y ofrecer una atención personalizada que garantice la comunicación verbal dentro de la institución. En este sentido, la empresa debe fomentar la comunicación entre compañeros por medio del uso eficiente de canales digitales que permitan incrementar la eficiencia tanto de los empleados como de los usuarios.

## Dimensión 4: Comunicación Indirecta

**Tabla 6**

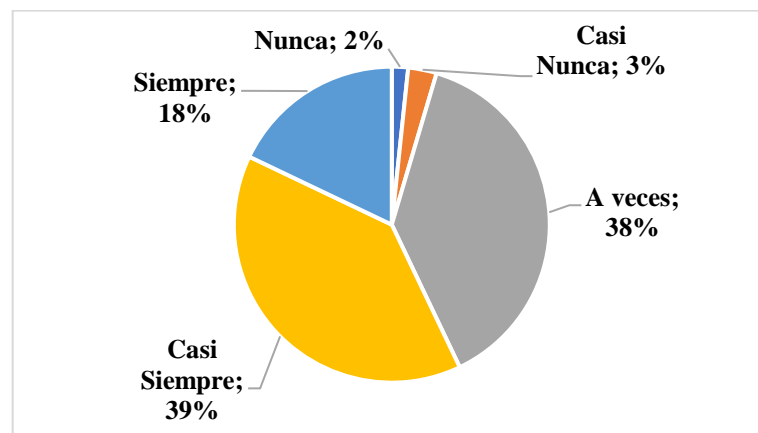
### *Dimensión Comunicación Indirecta*

Indicadores	13. ¿Considera que la empresa utiliza adecuados canales de comunicación para informar a su personal?	14. ¿Considera que Los colaboradores utilizan adecuados canales de comunicación para informar a sus jefes?	15. ¿Con qué frecuencia utiliza el teléfono para comunicarse eficientemente con sus compañeros de área?	Total	%
Nunca	2	2	0	4	2%
Casi Nunca	2	3	2	7	3%
A veces	35	30	27	92	38%
Casi Siempre	29	33	32	94	39%
Siempre	12	12	19	43	18%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 6**

### *Dimensión Comunicación Indirecta*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

### **Análisis:**

En la dimensión comunicación indirecta se evidencia que un 39% de los encuestados indicó que casi siempre se utilizan estos canales de manera adecuada, mientras que un 38% afirmó que a veces se emplean de forma efectiva. Además, un 18% de los participantes manifestó que siempre se hace un uso adecuado de estos canales.

### **Interpretación:**

Según los hallazgos se puede argumentar que, la mayoría de los trabajadores considera relevante el uso de canales adecuados que fomenten la comunicación entre el personal y sus jefes. Sin embargo, la institución debe incrementar el uso consistente y efectivo de dichos canales de comunicación, con el objetivo de contribuir a una mejor coordinación y flujo de información dentro de la organización, beneficiando así la eficiencia de los empleados.

### **7.2 Resultados de la Eficiencia Laboral**

Seguidamente, se procede a describir las dimensiones que se plantearon para el segundo instrumento y que se aplicó a los trabajadores del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí.

De esta manera, se procedió a realizar una sumatoria horizontal para obtener el correspondiente porcentaje de los indicadores por dimensión, para cada ítem, con el fin de obtener el total de respuestas:

**Tabla 7**

*Dimensiones del instrumento de Eficiencia Laboral*

<b>Encuesta 2 – Eficiencia Laboral</b>
Habilidades y/o capacidades
Comportamientos
Metas

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

### **Dimensión 1: Habilidades y/o capacidades**

En este apartado se procede a describir en tablas separadas cada uno de los porcentajes obtenidos, destacando las preguntas para los directivos y las preguntas para los trabajadores, con su respectivo análisis e interpretación:

**Tabla 8**

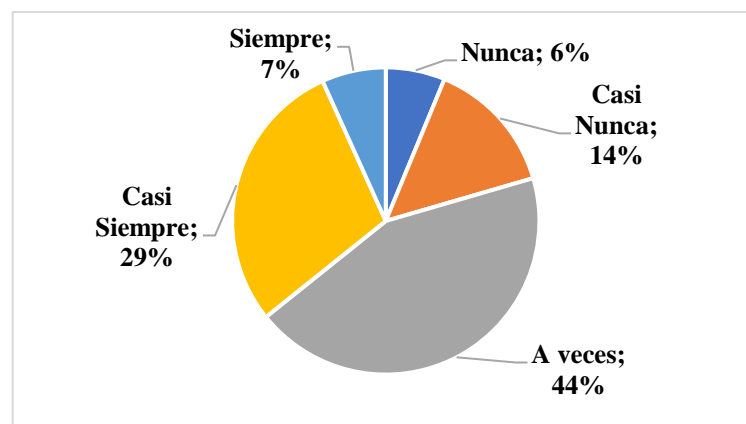
*Dimensión Habilidades y/o capacidades describe las preguntas para los directivos*

Indicadores	7. ¿Con qué frecuencia los colaboradores de la institución llegan al trabajo presentando un mal aspecto físico?	2. ¿Considera que los nuevos candidatos están preparados para ocupar el puesto al cual se postularon?	3. ¿Cuán frecuente observa que los colaboradores realizan sus actividades de manera adecuada?	5. ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones desagradables en la empresa?	9. ¿Siente que existe honestidad entre los trabajadores de la empresa?	Total	%
Nunca	16	5	0	2	2	25	6%
Casi Nunca	22	8	4	15	8	57	14%
A veces	30	37	34	44	30	175	44%
Casi Siempre	11	26	32	17	30	116	29%
Siempre	1	4	10	2	10	27	7%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 7**

*Dimensión Habilidades y/o capacidades describe las preguntas para los directivos*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

### **Análisis:**

En la dimensión habilidades y/o capacidades de los directivos, se puede manifestar que un 44 % de los encuestados manifiesta que a veces se presentan situaciones desagradables en la empresa, así como también que los nuevos candidatos están preparados para ocupar el puesto al cual se postularon; el 29 % de los encuestados manifiesta que casi siempre los colaboradores realizan sus actividades de manera adecuada, así como también que existe honestidad entre los

trabajadores de la empresa y un 14 % manifiesta que casi nunca los colaboradores de la institución llegan al trabajo presentando un mal aspecto físico, así como también se presentan situaciones desagradables en la empresa.

### Interpretación:

Basado en los hallazgos se puede argumentar que, las habilidades y capacidades de los directivos representan un elemento de gran importancia dentro de la institución, porque permiten enfrentar situaciones cotidianas relacionadas a manejo de conflictos. Además, se destaca que los candidatos de nuevo ingreso están conscientes de sus roles. Sin embargo, persisten aquellos desafíos relacionados con la presentación de los empleados. En este sentido, la empresa debe enfocarse en implementar estrategias que reduzcan la incidencia de situaciones desagradables, asimismo se debe fortalecer la preparación continua de los empleados, y promover estándares consistentes de presentación profesional como parte del compromiso dentro de la institución.

**Tabla 9**

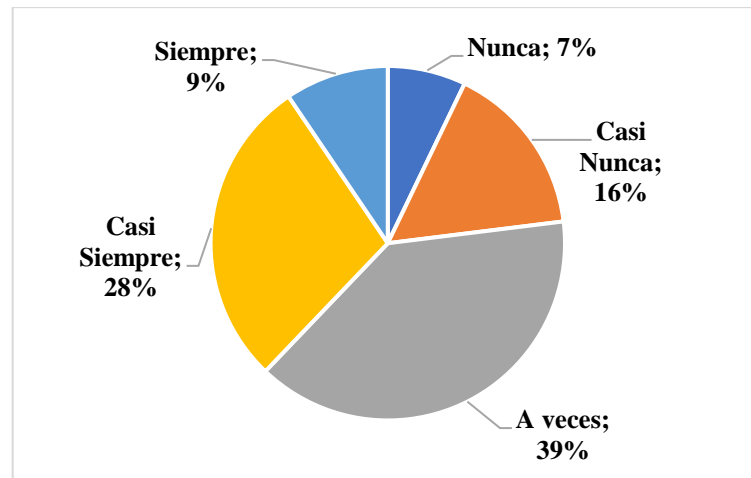
*Dimensión Habilidades y/o capacidades describe las preguntas para los trabajadores*

Indicadores	1. ¿Con qué frecuencia observa que los jefes tienen conocimientos de los diversos puestos de trabajo?	8. ¿Con qué frecuencia se observa faltas injustificadas por parte de los directivos de la institución?	6. ¿Con que frecuencia observa que sus compañeros tienen la capacidad para resolver situaciones de conflicto?	10. ¿Con qué frecuencia se practica el valor de la honestidad en la institución?	11. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros cumplen con la entrega de un servicio o de algún procedimiento dentro de la empresa?	12. ¿Con qué frecuencia llega usted tarde a la institución?	4. ¿Con qué frecuencia usted siente dudas al realizar algunas de sus funciones?	Total	%
Nunca	2	5	0	2	0	19	12	40	7%
Casi Nunca	7	23	5	5	4	29	16	89	16%
A veces	29	37	35	29	31	22	36	219	39%
Casi Siempre	32	13	33	31	30	8	12	159	28%
Siempre	10	2	7	13	15	2	4	53	9%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>560</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 8**

*Dimensión Habilidades y/o capacidades describe las preguntas para los trabajadores*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

### **Análisis:**

En la dimensión habilidades y/o capacidades de los trabajadores se puede manifestar que un 39 % de los encuestados manifiesta que a veces observa faltas injustificadas por parte de los directivos de la institución, así como también que los trabajadores sienten dudas al realizar algunas de sus funciones; el 28 % de los encuestados manifiesta que casi siempre observa que sus compañeros tienen la capacidad para resolver situaciones de conflicto, así como también que observa que los jefes tienen conocimientos de los diversos puestos de trabajo y un 16 % manifiesta que casi nunca llega tarde a la institución, así como también que los jefes tienen conocimientos de los diversos puestos de trabajo.

### **Interpretación:**

Basado en los resultados obtenidos se percibe que, una parte considerable de los trabajadores consideran importante el desarrollo de habilidades y capacidades, no obstante, los empleados experimentan dudas en el desempeño de sus funciones. Cabe destacar que, aunque por parte de los directivos se observan faltas injustificadas, se reconoce que algunos trabajadores poseen la capacidad para resolver conflictos. En este sentido, la empresa debe

enfocarse en reducir las faltas injustificadas, además, de proporcionar más formación y apoyo para que los empleados se sientan seguros en sus funciones, de esta manera se logrará que los directivos mantengan y amplíen su conocimiento de los diferentes roles dentro de la organización.

## Dimensión 2: Comportamientos

En este apartado se procede a describir en tablas separadas cada uno de los porcentajes obtenidos, destacando las preguntas para los directivos y las preguntas para los trabajadores, con su respectivo análisis e interpretación:

**Tabla 10**

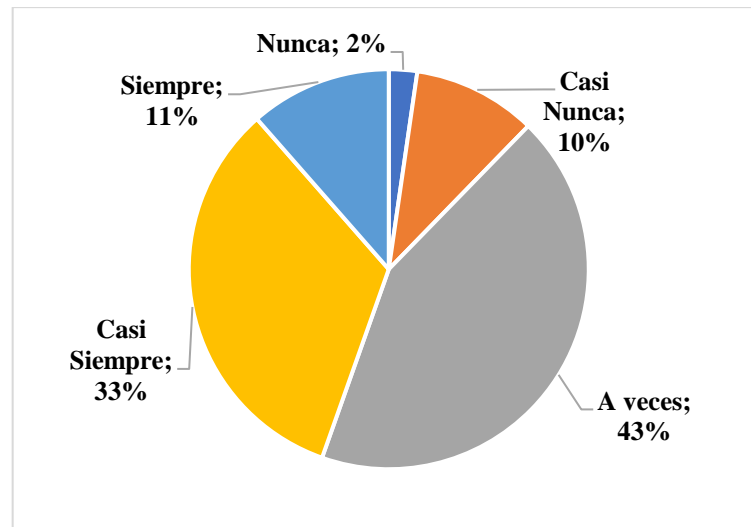
*Dimensión Comportamientos describe las preguntas para los directivos*

Indicadores	19. ¿Con qué frecuencia observa que existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa?	24. ¿Cuán frecuentemente ha observado que los colaboradores no cumplen con ciertas actividades?	16. ¿Cuán frecuente la directiva de la institución, se incluye en las actividades apoyo y ayuda?	21. ¿Cuán frecuente observa que los trabajadores toman la iniciativa ante una situación complicada?	17. ¿La institución mantiene un agradable clima laboral, generando el trabajo en equipo de los colaboradores?	18. ¿Con qué frecuencia percibe confianza, solidaridad y satisfacción entre los colaboradores de trabajo?	Total	%
Nunca	0	7	3	0	0	1	11	2%
Casi Nunca	3	19	12	0	7	7	48	10%
A veces	36	36	24	44	36	31	207	43%
Casi Siempre	31	13	30	27	26	32	159	33%
Siempre	10	5	11	9	11	9	55	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 9**

*Dimensión Comportamientos describe las preguntas para los directivos*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

#### **Análisis:**

En la dimensión comportamientos de los directivos, se puede manifestar que un 43 % de los encuestados manifiesta que a veces la institución mantiene un agradable clima laboral, generando el trabajo en equipo de los colaboradores, así como también que ha observado que los colaboradores no cumplen con ciertas actividades; el 33 % de los encuestados manifiesta que casi siempre percibe confianza, solidaridad y satisfacción entre los colaboradores de trabajo, así como también que observa que existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa y un 11 % manifiesta que siempre la directiva de la institución, se incluye en las actividades apoyo y ayuda, así como también observa que los trabajadores toman la iniciativa ante una situación complicada.

#### **Interpretación:**

Según los hallazgos, dentro de la institución se mantiene un agradable clima laboral y se fomenta el trabajo en equipo. Sin embargo, algunos colaboradores no cumplen con ciertas actividades. Adicionalmente, se destaca que, la directiva siempre participa activamente en actividades de apoyo y los trabajadores suelen tomar la iniciativa ante situaciones complicadas.

De esta manera, la empresa debe enfocarse en fortalecer el cumplimiento de actividades por parte de todos los colaboradores, con el fin de asegurar la constante participación de los directivos en las actividades de apoyo, para finalmente fomentar un clima laboral que promueva la iniciativa en todo el personal.

**Tabla 11**

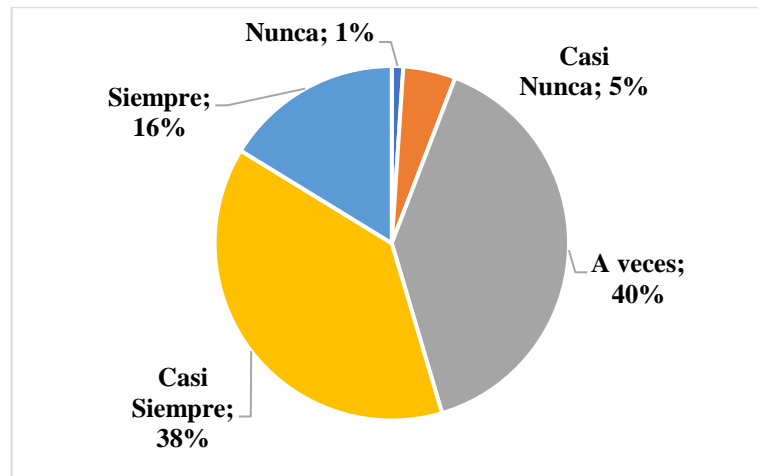
*Dimensión comportamientos describe las preguntas para los trabajadores*

Indicadores	13. ¿Con qué frecuencia ha observado usted que sus compañeros desempeñan de manera adecuada sus labores?	20. ¿Con qué frecuencia ha observado que la directiva y jefes de áreas se relacionan de manera adecuada con los usuarios?	15. ¿Con qué frecuencia se muestra cooperación entre compañeros?	22. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran un trato cordial y motivador?	23. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran responsabilidad con las actividades que realiza?	14. ¿Considera usted que se está desempeñando eficientemente las labores de la institución, logrando los objetivos trazados?	Total	%
Nunca	0	2	1	1	0	1	5	1%
Casi Nunca	6	4	3	1	5	4	23	5%
A veces	28	41	30	38	29	24	190	40%
Casi Siempre	36	24	30	28	33	33	184	38%
Siempre	10	9	16	12	13	18	78	16%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>480</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 10**

*Dimensión Comportamientos describe las preguntas para los trabajadores*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

#### **Análisis:**

En la dimensión comportamientos de los trabajadores, se puede manifestar que un 40 % de los encuestados manifiesta que a veces ha observado que la directiva y jefes de áreas se relacionan de manera adecuada con los usuarios, así como también que observa que sus compañeros muestran un trato cordial y motivador; el 38 % de los encuestados manifiesta que casi siempre ha observado que sus compañeros desempeñan de manera adecuada sus labores, así como también que se está desempeñando eficientemente las labores de la institución, logrando los objetivos trazados y un 16 % manifiesta que siempre se muestra cooperación entre compañeros, así como también que sus compañeros muestran responsabilidad con las actividades que realiza.

#### **Interpretación:**

Basado en los hallazgos, se puede mencionar que, aunque los jefes de área se relacionan adecuadamente con los usuarios, y que sus compañeros muestran un trato cordial y motivador no es común que los compañeros observen de manera adecuada el desempeño eficiente. Es por ello que, la institución debe enfocarse en promover una adecuada y constante interacción entre

los directivos y usuarios, con el fin de fomentar un ambiente de cordialidad entre todos los trabajadores y así asegurar el logro continuo de los objetivos institucionales.

### Dimensión 3: Metas

En este apartado se procede a describir en tablas separadas cada uno de los porcentajes obtenidos, destacando las preguntas para los directivos y las preguntas para los trabajadores, con su respectivo análisis e interpretación:

**Tabla 12**

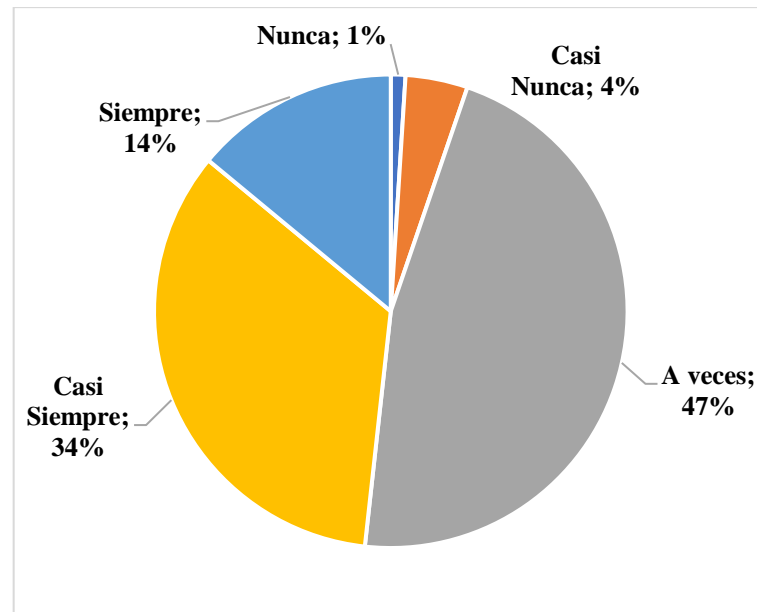
*Dimensión metas describe las preguntas para los directivos*

Indicadores	25. ¿Siente usted que la institución está cumpliendo con los resultados que se piensan lograr?	26. ¿Siente usted que los colaboradores están desarrollándose de manera adecuada, para el logro de resultados?	27. ¿Cuán frecuente se realiza un análisis para identificar la calidad de trabajo que tienen los colaboradores?	34. ¿Con qué frecuencia registra que los colaboradores hacen entrega de sus tareas al tiempo encomendado?	29. ¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen la capacidad para resolver problemas con rapidez?	Total	%
Nunca	0	0	1	1	2	4	1%
Casi Nunca	3	2	6	4	2	17	4%
A veces	37	38	40	34	37	186	47%
Casi Siempre	28	29	23	28	29	137	34%
Siempre	12	11	10	13	10	56	14%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 11**

*Dimensión metas describe las preguntas para los directivos*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

#### **Análisis:**

En la dimensión metas de los directivos, se puede manifestar que un 47 % de los encuestados manifiesta que a veces se realiza un análisis para identificar la calidad de trabajo que tienen los colaboradores, así como también que la institución está cumpliendo con los resultados que se piensan lograr; el 34 % de los encuestados manifiesta que los colaboradores tienen la capacidad para resolver problemas con rapidez, así como también que los colaboradores registran que hacen entrega de sus tareas al tiempo encomendado y un 14 % manifiesta que la institución está cumpliendo con los resultados que se piensan lograr.

#### **Interpretación:**

Se puede argumentar que, la mayoría de los trabajadores considera que se realiza un análisis para evaluar la calidad del trabajo de los colaboradores. Además, se evidencia que los colaboradores son capaces de resolver problemas rápidamente y cumplir con la entrega de sus tareas en los tiempos establecidos. Sin embargo, en la institución debe existir una mayor supervisión para alcanzar los resultados esperados. En este sentido, la empresa debe establecer

métodos para evaluar la calidad del trabajo, con el fin de asegurar que los colaboradores tengan las herramientas y el apoyo necesario para resolver problemas eficientemente, así lograrán enfocarse en estrategias que permitan el cumplimiento constante de los objetivos institucionales.

**Tabla 13**

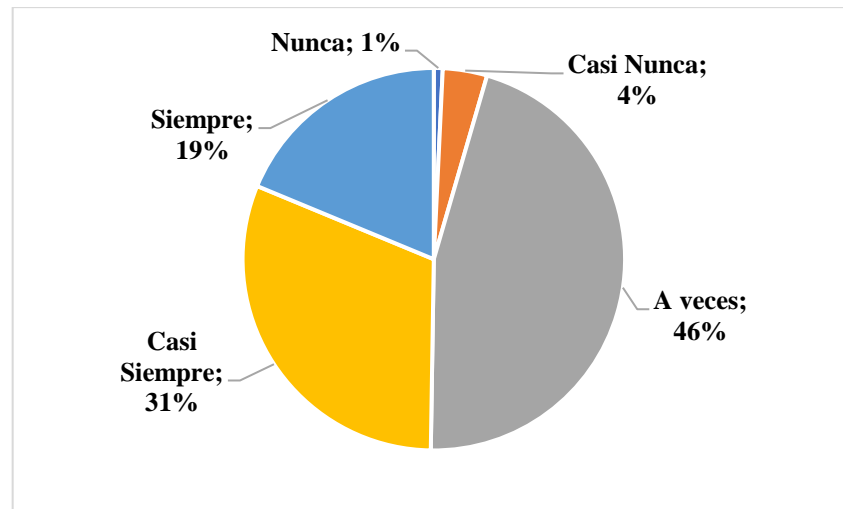
*Dimensión metas describe las preguntas para los trabajadores*

Indicadores	31. ¿Con qué frecuencia ha observado que sus compañeros brindan un buen servicio a los usuarios?	32. ¿Siente usted que la institución está tomando importancia a la satisfacción de los usuarios?	33. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros realizan sus actividades en el tiempo establecido?	28. ¿Cuántas veces ha observado que en la empresa se realizan procesos de mejora en la calidad de atención de los usuarios?	30. ¿Se siente usted seguro al momento de plantear soluciones rápidas ante un problema?	Total	%
Nunca	0	2	0	1	0	3	1%
Casi Nunca	1	2	4	5	3	15	4%
A veces	32	36	37	41	37	183	46%
Casi Siempre	31	21	26	21	25	124	31%
Siempre	16	19	13	12	15	75	19%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

*Nota.* En la tabla se describe las dimensiones que pertenecen a la variable independiente. Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 12**

*Dimensión metas describe las preguntas para los trabajadores*



*Nota.* En la figura se describe en porcentajes las opciones seleccionadas. Fuente: Elaboración Propia.

#### **Análisis:**

En la dimensión metas de los trabajadores, se puede manifestar que un 46 % de los encuestados manifiesta que en la empresa se realizan procesos de mejora en la calidad de atención de los usuarios, así como también que sus compañeros realizan sus actividades en el tiempo establecido; el 31 % de los encuestados manifiesta que casi siempre sus compañeros brindan un buen servicio a los usuarios, así como también se siente seguro al momento de plantear soluciones rápidas ante un problema y un 19 % manifiesta que siempre la institución está tomando importancia a la satisfacción de los usuarios.

#### **Interpretación:**

Basado en los resultados obtenidos, en la institución no se están implementando procesos de mejora en la comunicación lo que incide en la calidad de atención a los usuarios. Además, se destacó que los trabajadores se sienten seguros al plantear soluciones rápidas ante problemas. Sin embargo, no se evidencia información relacionada con la percepción de la satisfacción de los usuarios. En este sentido, la institución debe enfocarse en fortalecer y sistematizar los procesos de atención al cliente, con el fin de garantizar que todos los empleados

se sientan capacitados y respaldados para resolver problemas rápidamente, y que a su vez aseguren que la satisfacción del usuario sea una prioridad en todas las áreas de la organización.

### **7.3 Discusión de los Resultados**

Basado en la aplicación de los instrumentos de evaluación, se encontró que la comunicación interna en el hospital básico Rafael Ruiz es parcialmente adecuada. Un 58 % de los empleados indicó que, en ocasiones, la comunicación con sus superiores es efectiva. Sin embargo, un 60 % expresó que no siempre se les brinda la oportunidad de presentar sus ideas o sugerencias, lo que impacta negativamente en la motivación y el compromiso laboral. Esta situación coincide con los hallazgos de Castro y Díaz (2020), quienes señalan que una comunicación ineficaz entre directivos y personal operativo puede resultar en tareas indefinidas y en una menor calidad de los servicios ofrecidos. Además, la falta de participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones contribuye a un ambiente laboral desalentador.

En relación a la cultura organizacional, el 52% de los colaboradores mencionó que sus superiores solo ocasionalmente buscan soluciones efectivas ante conflictos internos, lo cual dificulta el desarrollo de relaciones laborales saludables y el cumplimiento de las tareas asignadas. Asimismo, un 46% de los empleados indicó que las decisiones no siempre se comunican de manera oportuna, lo que concuerda con lo señalado por Claro et al. (2022), quienes destacan la importancia de la comunicación estratégica y oportuna por parte de los líderes para fomentar un ambiente laboral cooperativo y competitivo. Finalmente, Costa y López (2022) subrayan que los líderes deben ser agentes de cambio, asegurando que sus equipos estén informados y alineados con los objetivos de la organización, lo que es fundamental para corregir errores y fortalecer la competitividad del hospital.

## 8 PROPUESTA

En este apartado se presenta una propuesta enfocada en desarrollar estrategias para la gestión de la comunicación interna y externa en el hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí. Dicha iniciativa se centra en el establecimiento de estrategias necesarias para alcanzarlo, con el fin de optimizar la eficiencia laboral del personal.

En este sentido, la propuesta busca aplicar herramientas efectivas que mejoren tanto la gestión como la eficiencia, a través del análisis de los principales factores que impactan en la comunicación dentro del entorno hospitalario. De esta manera, se busca fortalecer las prácticas existentes y fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo, para así potenciar el servicio ofrecido a la comunidad.

### 8.1 Objetivo de la Propuesta

Proponer estrategias de gestión de la comunicación interna y externa para optimizar la eficiencia laboral del personal del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí.

### 8.2 Estrategias Propuestas

En relación con las estrategias planteadas estas se fundamentan en los hallazgos obtenidos, que revelan áreas críticas de mejora en términos de eficiencia laboral. De igual manera se abordarán tanto aspectos económicos, así como elementos emocionales y motivacionales basadas en actividades que fomenten la cohesión del equipo.

De esta manera, se persigue implementar soluciones integrales que potencien el desempeño del personal mediante el fortalecimiento de la comunicación, contribuyendo así a un ambiente laboral más productivo y colaborativo. Seguidamente, se procede a describir las estrategias planteadas:

- **Estrategia 1 Capacitación:** Proporcionar formación continua al personal en el uso de herramientas digitales de comunicación para mejorar la eficiencia en el intercambio de información y reducir costos asociados a errores de comunicación.

- **Estrategia 2 Herramientas para mejorar el proceso de comunicación:** Plantea implementar un sistema centralizado de gestión de la información que permita una distribución eficiente de recursos, reduciendo duplicidades y costos innecesarios en materiales impresos o administrativos. Por lo tanto, se propone adoptar soluciones tecnológicas asequibles, como plataformas de mensajería y videoconferencia, que faciliten una comunicación más directa y eficiente sin incurrir en grandes gastos.
- **Estrategia 3 Actividad para fortalecer habilidades blandas:** Basadas en proporcionar talleres de comunicación asertiva y para el desarrollo de habilidades comunicativas, que enseñen técnicas de comunicación que ayuden al personal a expresar sus ideas y preocupaciones de manera efectiva.
- **Estrategia 4 Actividades Sociales:** Plantea organizar eventos sociales que promuevan la interacción entre el personal, fortaleciendo la confianza y las relaciones interpersonales, lo que puede mejorar la comunicación interna, con el fin de lograr una mejor comprensión emocional y comunicación entre trabajadores y así ayudar al personal a gestionar sus emociones y comunicarse más efectivamente bajo presión.

**Tabla 14***Variable Gestión de la Comunicación*

<b>Variable Gestión de la Comunicación</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Problema</b>	<b>Estrategias</b>
Comunicación Formal	¿Considera que la comunicación entre tus compañeros es eficiente?	Dificultades en el intercambio de información.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
	¿Con qué frecuencia se fomenta la comunicación interpersonal dentro en su área?	Ambiente laboral menos colaborativo.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia hace uso de comunicación asertiva con sus compañeros?	Dificultades para expresar ideas lo que puede derivar en conflictos o malentendidos.	Actividades sociales.

	¿Considera que la utilización de documentos oficiales es parte de una comunicación formal?	Pérdida de información crucial y decisiones mal documentadas.	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia se respeta las normas que imparte la organización?	Ambiente de trabajo desorganizado y menos eficiente.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
Comunicación Informal	¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de carácter no oficial?	Necesidad de espacios informales donde los empleados puedan compartir ideas.	Actividades sociales.
	¿Con qué frecuencia se hacen uso de las reuniones informales en su área?	Comunicación limitada.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
Comunicación Directa	¿Consideras que la empresa debe utilizar las redes sociales para comunicar sus servicios?	Limitaciones o barreras para conectar con sus miembros y pacientes.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
	¿Con qué frecuencia la empresa mantiene informado a sus usuarios por medio de sus aplicaciones interactivas?	Déficit en el uso de canales digitales.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
	¿Con qué frecuencia tienes comunicación eficiente con los usuarios del hospital?	Deficiencias en la formación del personal.	Capacitación.
	¿Consideras importante la atención personalizada que se brinda al usuario?	Disminución de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia utilizas información verbal para comunicarte con tus compañeros de trabajo?	Retrasos en la ejecución de tareas y una disminución en la eficiencia operativa.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
Comunicación Indirecta	¿Considera que la empresa utiliza adecuados canales de comunicación para informar a su personal?	Ineficientes canales de comunicación para informar al personal.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.
	¿Con qué frecuencia utiliza el teléfono para comunicarse eficientemente con sus compañeros de área?	Retrasos en la transmisión de información, malentendidos.	Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.

*Nota.* En la tabla se observan las variables de gestión de la comunicación. Fuente: Elaboración

Propia.

**Tabla 15**  
*Variable Eficiencia Laboral*

<b>Variable Eficiencia laboral</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Problemas</b>	<b>Estrategias</b>
Habilidades y/o capacidades	¿Con qué frecuencia observa que los jefes tienen conocimientos de los diversos puestos de trabajo?	Desconocimiento sobre los diferentes puestos de trabajo.	Capacitación.
	¿Considera que los nuevos candidatos están preparados para ocupar el puesto al cual se postularon?	Necesidad de conocer su puesto de trabajo.	Capacitación.
	¿Cuán frecuente observa que los colaboradores realizan sus actividades de manera adecuada?	No realizan sus actividades de manera adecuada	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia usted siente dudas al realizar algunas de sus funciones?	Dudas al realizar sus funciones.	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia se presentan situaciones desagradables en la empresa?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con que frecuencia observa que sus compañeros tienen la capacidad para resolver situaciones de conflicto?	Desconocimiento al resolver conflictos.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia los colaboradores de la institución llegan al trabajo presentando un mal aspecto físico?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia se observa faltas injustificadas por parte de los directivos de la institución?	Existen faltas injustificadas.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Siente que existe honestidad entre los trabajadores de la empresa?	Desconocimiento de valores.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia se practica el valor de la honestidad en la institución?	Desconocimiento de valores.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros cumplen con la entrega de un servicio o de algún procedimiento dentro de la empresa?	Necesidad de herramientas de evaluación.	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia llega usted tarde a la institución?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	Comportamientos	¿Con qué frecuencia ha observado usted que sus compañeros	Necesidad de herramientas de evaluación.

	desempeñan de manera adecuada sus labores?		
	¿Considera usted que se está desempeñando eficientemente las labores de la institución, logrando los objetivos trazados?	Necesidad de herramientas de evaluación.	Capacitación.
	¿Con qué frecuencia se muestra cooperación entre compañeros?	No existe cooperación.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Cuán frecuente la directiva de la institución, se incluye en las actividades apoyo y ayuda?	No existe integración.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿La institución mantiene un agradable clima laboral, generando el trabajo en equipo de los colaboradores?	Inadecuado clima laboral.	Actividades sociales.
	¿Con qué frecuencia percibe confianza, solidaridad y satisfacción entre los colaboradores de trabajo?	Desmotivación en el personal.	Actividades sociales.
	¿Con qué frecuencia observa que existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa?	No existe integración.	Actividades sociales.
	¿Con qué frecuencia ha observado que la directiva y jefes de áreas se relacionan de manera adecuada con los usuarios?	No existe integración.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Cuán frecuente observa que los trabajadores toman la iniciativa ante una situación complicada?	Desconocimiento de cumplimiento de tareas.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran un trato cordial y motivador?	Deficiente atención.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran responsabilidad con las actividades que realiza?	No existe compromiso.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
	¿Cuán frecuentemente ha observado que los colaboradores no cumplen con ciertas actividades?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
Metas	¿Siente usted que la institución está cumpliendo con los resultados que se piensan lograr?	Necesidad de herramientas de evaluación.	Capacitación.
	¿Siente usted que los colaboradores están desarrollándose de manera adecuada, para el logro de resultados?	Necesidad de herramientas de evaluación.	Capacitación.

¿Cuán frecuente se realiza un análisis para identificar la calidad de trabajo que tienen los colaboradores?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Cuántas veces ha observado que en la empresa se realizan procesos de mejora en la calidad de atención de los usuarios?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen la capacidad para resolver problemas con rapidez?	Desconocimiento al resolver conflictos.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Se siente usted seguro al momento de plantear soluciones rápidas ante un problema?	Desconocimiento al resolver conflictos.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Con qué frecuencia ha observado que sus compañeros brindan un buen servicio a los usuarios?	Deficiente atención.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Siente usted que la institución está tomando importancia a la satisfacción de los usuarios?	Deficiente atención.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.
¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros realizan sus actividades en el tiempo establecido?	Necesidad de herramientas de evaluación.	Capacitación.
¿Con qué frecuencia registra que los colaboradores hacen entrega de sus tareas al tiempo encomendado?	Inadecuada supervisión.	Actividad para fortalecer habilidades blandas.

*Nota.* En la tabla se observan la variable de eficiencia laboral. Fuente: Elaboración Propia

### 8.3 Descripción de Estrategias

En este apartado se procede a detallar las estrategias planteadas por medio de las tablas que se describen a continuación:

**Tabla 16**  
*Capacitación*

<b>Estrategia 1 Capacitación</b>
<b>OBJETIVO:</b> Ofrecer formación continua en el uso de herramientas digitales de comunicación para optimizar el intercambio de información y disminuir los costos relacionados con errores de comunicación.
<b>DIRIGIDO A:</b> Todo el personal del hospital.
<b>MODALIDAD:</b> La capacitación se llevará a cabo de manera presencial.

---

**INVERSIÓN:** El costo de la capacitación será de \$150 por persona, incluyendo el acceso a los materiales de entrenamiento.

**DURACIÓN:** La capacitación tendrá una duración de 6 meses, con sesiones de 8 horas.

---

*Nota.* En la tabla se describe los componentes para cada estrategia. Fuente: Elaboración Propia.

### **Tabla 17**

#### *Herramientas para mejorar el proceso de comunicación*

---

#### **Estrategia 2 Herramientas para mejorar el proceso de comunicación**

---

**OBJETIVO:** Implementar un sistema centralizado de gestión de la información para distribuir eficientemente los recursos y reducir duplicidades y gastos innecesarios.

**DIRIGIDO A:** Departamentos administrativos y de gestión.

**MODALIDAD:** Se llevará a cabo de manera presencial y virtual.

**INVERSIÓN:** El costo enfocado en soluciones tecnológicas económicas como plataformas de mensajería y videoconferencias, además, existen programas gratuitos que pueden ser evaluados.

**DURACIÓN:** 3 meses para la implementación completa.

---

*Nota.* En la tabla se describe los componentes para cada estrategia. Fuente: Elaboración Propia.

### **Tabla 18**

#### *Actividad para fortalecer habilidades blandas*

---

#### **Estrategia 3 Actividad para fortalecer habilidades blandas**

---

**OBJETIVO:** Ofrecer talleres de comunicación asertiva para mejorar las habilidades comunicativas del personal, ayudándoles a expresar ideas y preocupaciones de manera efectiva.

**DIRIGIDO A:** Todos los empleados.

**MODALIDAD:** Se llevará a cabo de manera presencial.

**INVERSIÓN:** El costo para la contratación de facilitadores y materiales de taller se plantean \$300.

**DURACIÓN:** 2 meses, con sesiones semanales.

---

*Nota.* En la tabla se describe los componentes para cada estrategia. Fuente: Elaboración Propia.

**Tabla 19***Actividades Sociales*

---

**Estrategia 4 Actividades Sociales**

---

**OBJETIVO:** Organizar eventos sociales para fomentar la interacción y la confianza entre el personal, mejorando la comunicación interna y la comprensión emocional.

**DIRIGIDO A:** Todos los empleados.

**MODALIDAD:** Se llevará a cabo de manera presencial.

**INVERSIÓN:** El costo para la contratación de facilitadores se plantean \$300.

**DURACIÓN:** Eventos mensuales durante 4 meses.

---

*Nota.* En la tabla se describe los componentes para cada estrategia. Fuente: Elaboración Propia.

## 8.4 Matriz de Aplicación y Seguimiento

**Tabla 20**

*Matriz de aplicación y seguimiento*

Estrategia	Aplicación	Responsable del seguimiento	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	Presupuesto utilizado	Ejecutado	
						Si	No
Estrategia 1 Capacitación.	Contratar personal.				\$	Si	No
	Organizar los equipos. Disponer de áreas de reuniones. Entrega de material de apoyo.				\$		
Estrategia 2 Herramientas para mejorar el proceso de comunicación.	Búsqueda de sistemas administrativos.				\$	Si	No
	Aprobación del sistema seleccionado. Instalación del sistema.				\$		
Estrategia 3 Actividad para fortalecer habilidades blandas.	Contratar facilitadores.				\$	Si	No
	Organizar equipos. Entrega de materiales de taller.				\$		
Estrategia 4 Actividades Sociales.	Contratar personal.				\$	Si	No
	Organizar equipos. Disponer de áreas.				\$		

*Nota.* En la tabla se observa la matriz de aplicación y seguimiento. Fuente: Elaboración Propia.

*Observaciones* .....

.....

*Firma Supervisor*

*Firma Responsable Actividad*

.....

.....

## 8.5 Matriz de Estrategias Tácticas y Operativas

Basado en las líneas de jerarquía que componen a la estructura organizativa del hospital en estudio se identificó que existe personal directivo y coordinadores, de esta manera se procedió a describir la matriz de estrategias tácticas y operativas propuestas, como se describe seguidamente:

**Tabla 21**

*Matriz de estrategias*

<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Estrategia Táctica</b>	<b>Responsable</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Estrategia Operativa</b>	<b>Responsable</b>	<b>Responsabilidades</b>
1. Fortalecer la formación continua en habilidades comunicativas.	Ofrecer capacitaciones periódicas para mejorar las habilidades de comunicación y liderazgo del personal.	Director.	Aprobar el plan de formación y asignar recursos para su ejecución. Establecer objetivos de formación alineados con las necesidades de comunicación y liderazgo del personal. Supervisar la implementación del programa de formación y evaluar su efectividad. Facilitar la colaboración con expertos o instituciones externas si es necesario.	Organizar talleres y cursos de formación que aborden técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos en el entorno laboral.	Coordinadores.	Organizar talleres y cursos de formación según el plan aprobado. Identificar y seleccionar facilitadores o expertos en habilidades comunicativas. Monitorear la asistencia y participación en las sesiones de formación. Evaluar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y proponer ajustes.
2. Optimizar el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación	Integrar tecnologías que faciliten la comunicación rápida y eficiente entre los distintos departamentos del hospital.	Director.	Aprobar la adquisición e implementación de nuevas tecnologías de comunicación. Definir la estrategia tecnológica que facilite la comunicación rápida y eficiente. Evaluar las necesidades tecnológicas de los distintos departamentos y priorizar su implementación.	Desarrollar una plataforma interna de comunicación que permita el acceso a información actualizada y relevante en tiempo real.	Coordinadores.	Desarrollar e implementar la plataforma interna de comunicación. Capacitar al personal en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas. Monitorizar el uso de la plataforma para asegurar su efectividad y accesibilidad.

3. Fortalecer la formación continua en habilidades comunicativas	Ofrecer capacitaciones periódicas para mejorar las habilidades de comunicación y liderazgo del personal.	Director.	<p>Supervisar la integración de la tecnología en los procesos de comunicación organizacional.</p> <p>Aprobar el plan de formación y asignar recursos para su ejecución.</p> <p>Establecer objetivos de formación alineados con las necesidades de comunicación y liderazgo del personal.</p> <p>Supervisar la implementación del programa de formación y evaluar su efectividad.</p> <p>Facilitar la colaboración con expertos o instituciones externas si es necesario.</p>	Organizar talleres y cursos de formación que aborden técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos en el entorno laboral.	Coordinadores.	<p>Proveer soporte técnico y resolver problemas relacionados con la plataforma de comunicación.</p> <p>Organizar talleres y cursos de formación según el plan aprobado.</p> <p>Identificar y seleccionar facilitadores o expertos en habilidades comunicativas.</p> <p>Monitorear la asistencia y participación en las sesiones de formación.</p> <p>Evaluar el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral y proponer ajustes</p>
4. Mejorar la comunicación interna entre el personal y directivos.	Establecer canales de comunicación más efectivos y accesibles para todos los empleados.	Director de Recursos Humanos	<p>Supervisar la movilización de recursos, tomar decisiones y coordinar entre diferentes departamentos.</p> <p>Establecer un cronograma para la implementación de la estrategia, con fechas clave y metas a cumplir, y debe realizar seguimiento regular para asegurar que las operaciones se desarrollen según lo planificado</p>	Implementar reuniones periódicas de retroalimentación y un sistema digital para el intercambio de ideas y sugerencias.	Coordinadores.	<p>Conocimiento práctico y técnico del área específica. Esta persona se encargará de llevar a cabo las actividades diarias necesarias para implementar la estrategia, además de reportar el progreso.</p> <p>Seguir los plazos establecidos por los responsables tácticos y proporcionar informes periódicos sobre el progreso, identificando cualquier problema que pueda surgir.</p>

*Nota.* En la tabla se observan las estrategias propuestas. Fuente: Elaboración propia.

## **9 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)**

En este apartado se procede a describir cada uno de los impactos derivados de la investigación:

### **9.1 Impacto Tecnológico**

En relación con el impacto técnico interno, este proyecto se centra en las mejoras que resultarán de implementar estrategias de comunicación interna en el hospital básico Rafael Ruiz. Por lo tanto, al adoptar tecnologías modernas, la comunicación se volverá más ágil, accesible e interactiva, facilitando el intercambio de información crítica en tiempo real. Esto no solo optimizará los procesos internos, sino que también potenciará la capacidad del personal para responder eficazmente a las necesidades del hospital.

Con respecto al impacto técnico externo, el proyecto busca mejorar la imagen y la atención al cliente para mejorar la eficiencia del hospital básico Rafael Ruiz ante la comunidad y otras instituciones de salud. Por lo tanto, al implementar tecnologías de comunicación, el hospital podrá compartir información de manera más rápida y efectiva con el público y los socios externos. De esta manera, no solo mejorará la transparencia y la confianza en los servicios del hospital, sino que también fortalecerá su capacidad para colaborar con otras entidades y responder adecuadamente a las necesidades de la población local.

### **9.2 Impacto Social**

En relación al impacto social interno, el proyecto está diseñado para crear un cambio positivo en el entorno laboral del hospital, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre el personal. En este sentido, la mejora en la comunicación fomentará un ambiente de trabajo armonioso y colaborativo y al sentirse valorados y respetados, los empleados estarán más motivados para trabajar en equipo y contribuir al éxito del hospital. En síntesis, el proyecto no solo tendrá un impacto social positivo, sino que también servirá como modelo para futuras investigaciones en gestión de la comunicación en el sector de salud.

Con respecto al impacto social externo, el proyecto pretende fortalecer la relación del hospital con la comunidad y otras partes interesadas, por lo tanto, al mejorar la comunicación y la colaboración, el hospital podrá ofrecer un servicio más accesible y comprensible, lo que aumentará la confianza y la satisfacción del público. De igual manera, al involucrar a la comunidad en iniciativas de salud y bienestar, el hospital podrá desempeñar un papel activo en la mejora de la calidad de vida de los residentes locales, sirviendo también como referente para otras instituciones en el ámbito de la salud.

### **9.3 Impacto Económico**

Finalmente, el impacto económico interno se centra en que la implementación de estas estrategias implicará una inversión inicial en capacitación y tecnologías de comunicación, no obstante, se espera que mejore la eficiencia del hospital a largo plazo. En este sentido, al optimizar el flujo de información y reducir la distorsión en la comunicación, se potenciará la efectividad del personal y se mejorará la cultura organizacional. En síntesis, dichas mejoras generarán beneficios económicos al incrementar la productividad y la calidad del servicio, lo que se traduce en un mejor uso de los recursos del hospital y en mayores ingresos.

Con respecto al impacto económico externo, puede observarse que el proyecto permitirá conocer cómo los recursos financieros influyen en el bienestar social de una comunidad. Por medio de políticas enfocadas en la evaluación de necesidades comunitarias para así identificar áreas clave que requieran inversión como la priorización de entrega de medicinas, con el fin de involucrar a los miembros de la comunidad en el proceso de planificación y toma de decisiones para asegurar que las inversiones se alineen con sus intereses y necesidades. Este tipo de inversiones a menudo promueve la cohesión social al reducir desigualdades económicas, facilitando el desarrollo de servicios comunitarios y creando un entorno donde las personas se sienten más seguras y apoyadas en su vida diaria.

## 10 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 10.1 Conclusiones

Establecer una base teórica sólida sobre cómo se maneja la comunicación interna y externa ha revelado que una comunicación eficiente es esencial para potenciar la efectividad en el trabajo. Manejar bien la comunicación no solo facilita el trabajo en equipo y mejora el compromiso, sino que también impulsa la productividad y contribuye al logro de las metas de la organización.

La realización del diagnóstico situacional permitió descubrir que una parte importante de los trabajadores cree que la comunicación con sus superiores no es efectiva. Varias personas también expresaron su descontento con la falta de oportunidades para presentar sus ideas o sugerencias a sus superiores, lo cual tiene un efecto negativo en su motivación y compromiso laboral. Así, los hallazgos subrayan la importancia de establecer una comunicación formal e informal más organizada y eficiente tanto interna como externa para garantizar una mejor coordinación y la eficacia de las tareas diarias entre empleado.

Con el fin de mejorar la interacción con el personal, se propusieron estrategias centradas en la administración de la comunicación interna y externa para el hospital. En base a los hallazgos del estudio, se han desarrollado las siguientes estrategias, que tratan sobre las deficiencias de la comunicación y la mejora del ambiente laboral entre los empleados. Dichas estrategias están destinadas a ser implementadas por el hospital. Buscan optimizar la comunicación y el entorno de trabajo.

## 10.2 Recomendaciones

Basado en los objetivos específicos se procede a describir las recomendaciones que plantea la investigación:

En el primer objetivo, se recomienda fortalecer la comunicación organizacional, por medio del uso de canales efectivos que implemente la tecnología que permitan mejorar procesos, contribuyendo con un ambiente de trabajo armonioso a corto, mediano y largo plazo.

En el segundo objetivo, se recomienda la creación de espacios donde los trabajadores puedan expresar sus ideas y sugerencias, contribuyendo de manera positiva a su motivación y compromiso. Esto permitirá una mayor coherencia en la transmisión de mensajes y una mejor utilización de los recursos disponibles, optimizando así la eficiencia operativa del hospital.

En el tercer objetivo, se recomienda la adopción de estrategias de comunicación estructuradas que incluyan la capacitación del personal en herramientas digitales y la mejora de los canales de comunicación tanto formales como informales. Por lo tanto, la formación continua puede facilitar un intercambio de información más efectivo y reducir la incidencia de errores de comunicación.

## 11 BIBLIOGRAFÍA CITADA

- Acurio, J., Álvarez, L., Manosalvas, L. y Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 93-100.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400093](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400093)
- Baltazar, D., Rosas, E., García, I., Ibarra, M. y Pirez, M. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS*, 7(1), 1-14.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Calero, T. (2019). *La comunicación organizacional y la eficiencia laboral en la municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Universidad Nacional Agraria De La Selva, Repositorio Institucional UNAS.  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1947/TS\\_CCTL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1947/TS_CCTL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, A. y Díaz, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del Covid-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 525-547.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7697411.pdf>
- Chávez, E. (2022). *Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86185/Chavez\\_EEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86185/Chavez_EEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claro, C., Ayala, M. y Barros, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado en empresas. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 21(41), 1-27. <https://doi.org/https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Cochachi, J. (2023). *Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023*. [Tesis Pregrado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121688>

- Condori, E. (2023). *Motivación intrínseca y eficacia laboral en el personal de salud en*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109494/Simon\\_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109494/Simon_CEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, O. y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Costa, C. y López, M. (2022). Impacto de la COVID-19 en la comunicación de los hospitales en España. Adaptaciones y evaluación de sus profesionales. *Revista de Comunicación*, 21(2), 69-90. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26441/rc21.2-2022-a4>
- Cuenca, J. y Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la Comunicación Interna* (Primera Edición ed.). Oberta UOC Publishing SL.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=articulos+sobre+comunicaci%C3%B3n+interna+y+externa+del+personal+de+salud&ots=eQ1uoE5Zfc&sig=Sp0TonJTcXKQ8U7e3g8wb1PE4TY#v=onepage&q&f=false>
- Foronda, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R. y Ayala, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624-632. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2021000400624&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2021000400624&script=sci_arttext)
- García, Y. y Sorhegui, R. (2020). La teoría de los recursos y capacidades como fundamento metodológico para el estudio de la gestión de la innovación empresarial. *Revista Científica Ecociencia*, 7(1), 1-15.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.70.304>
- Hernández, M., Mercado, V. y Serrano, C. (2022). *Barreras de comunicación y su influencia adherencia al tratamiento en un centro de salud*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma Metropolitana], Repositorio Institucional UAM.  
<https://repositorio.xoc.uam.mx/jspui/bitstream/123456789/27324/4/250275.pdf>

- Kerasidou, A. (2019). Empathy and Efficiency in Healthcare at Times of Austerity. *Health Care Analysis*, 27(1), 171-184. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10728-019-00373-x>
- León, G. y Romero, E. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. *Polo del Conocimiento*, 8(2), 150-177. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- López, A. y López, X. (2019). Indicadores para evaluar la eficiencia hospitalaria. Caso de estudio: Clínica privada de la ciudad de Macas. *Pisteme*, 6(3), 383-398. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1401>
- López, L., Intriago, L., Hernández, E., Zambrano, N. y Castro, R. (2022). El proceso comunicativo como elemento sustancial en la nivelación de carrera del instituto de admisión y nivelación de una universidad en Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1-18. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1995](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1995)
- Ortíz, L., Ortíz, L., Coronell, R., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la eficiencia y productividad laboral en instituciones de salud. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193. [https://www.revhipertension.com/rlh\\_2\\_2019/colombia\\_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf](https://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf)
- Osorio, J. (2023). *Formas de comunicación organizacional en los trabajadores administrativos del hospital Hidalgo Atoche López del distrito de Chancay, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión], Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7554/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192. <https://doi.org/https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Pezo, A., Vargas, J. y Gallardo, E. (2020). Comunicación interna, cultura organizacional y promoción de la Salud: la visión de los promotores peruanos de salud. *Fonseca*

*Journal of Communication*, 1(20), 125-142.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7447744>

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9-25.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Poccioni, M. (2019). La comunicación en hospitales: enfoques y perspectivas. *Question*,

1(63), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/16696581e189>

Quintero, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., Labori, R. y Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud.

*Revista de Información científica para la Dirección en Salud*, 1(35), 1-27.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2021/ifd2135m.pdf>

Salazar, D. (2020). *Análisis de la eficiencia técnica de Hospitales Públicos nivel II en el Ecuador, período 2013-2017*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador], Repositorio Institucional PUCE. <http://201.159.222.35/handle/22000/18594>

Sanders, K., Schwarz, G. y Nguyen, P. (2020). Unraveling the What and How of Organizational Communication to Employees During COVID-19 Pandemic: Adopting an Attributional Lens. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 56(3), 289-293.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0021886320937>

Sanford, S., Schwartz, B. y Khan, Y. (2020). The role of tacit knowledge in communication and decision-making during emerging public health incidents. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 50(1), 1-8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101681>

Santellán, K., Palomino, G. y Vargas, F. (2021). Gestión de la información y comunicación en hospitales públicos. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), 283-297.

<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v2i1.78>

- Solórzano, R. y Bravo, I. (2023). Comunicación universitaria en la era de la globalización: estrategias para el posicionamiento internacional. *Uniandes Episteme*, 10(4), 564–584. <https://doi.org/https://doi.org/10.61154/rue.v10i4.3278>
- Zorlu, K. y Korkmaz, F. (2021). *Organizational Communication as an Effective Communication Strategy in Organizations and the Role of the Leader*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-72288-3\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-030-72288-3_21)
- Zurita, J., Llerena, E., Guerrero, C. y Fierro, S. (2023). Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional. *Dominio De Las Ciencias*, 9(4), 106-131. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v9i4.3576>

## 12 ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario que mide la variable gestión de la comunicación (Osorio, 2023)

Estimado (a) participante:									
<b>Objetivo:</b>									
El presente cuestionario tiene como propósito recabar información que permitan plantear estrategias de comunicación para optimizar la eficiencia laboral del personal del hospital básico Rafael Ruíz del cantón Pujilí.									
<b>Instrucciones:</b>									
Este cuestionario consta de una serie de preguntas de múltiples opciones. Al leer cada una de ellas, seleccione una sola respuesta, marcando con una (X). Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados y una pregunta con diversas opciones para la cual.									
					<b>RESPUESTAS</b>				
<b>Preguntas</b>					Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Variable Gestión de la Comunicación									
<b>Dimensión: Comunicación Formal</b>									
1. ¿Considera que la comunicación entre tus compañeros es eficiente?									
2. ¿Con qué frecuencia se fomenta la comunicación interpersonal dentro en su área?									
3. ¿Con qué frecuencia hace uso de comunicación asertiva con sus compañeros?									
4. ¿Considera que la utilización de documentos oficiales es parte de una comunicación formal?									
5. ¿Con qué frecuencia se respeta las normas que imparte la organización?									
<b>Dimensión: Comunicación Informal</b>									
6. ¿Con qué frecuencia se realizan reuniones de carácter no oficial?									
7. ¿Con qué frecuencia se hacen uso de las reuniones informales en su área?									
Variable Comunicación Externa									
<b>Dimensión: Comunicación Directa</b>									
8. ¿Consideras que la empresa debe utilizar las redes sociales para comunicar sus servicios?									
9. ¿Con qué frecuencia la empresa mantiene informado a sus usuarios por medio de sus aplicaciones interactivas?									
10. ¿Con qué frecuencia tienes comunicación eficiente con los usuarios del hospital?									
11. ¿Consideras importante la atención personalizada que se brinda al usuario?									
12. ¿Con qué frecuencia utilizas información verbal para comunicarte con tus compañeros de trabajo?									
<b>Dimensión: Comunicación Indirecta</b>									
13. ¿Considera que la empresa utiliza adecuados canales de comunicación para informar a su personal?									
14. ¿Considera que la empresa utiliza adecuados canales de comunicación para informar a su personal?									
15. ¿Con qué frecuencia utiliza el teléfono para comunicarse eficientemente con sus compañeros de área?									

## Anexo 2. Cuestionario que mide la variable eficiencia laboral (Chávez, 2022)

Estimado (a) participante:					
<b>Objetivo:</b>					
El presente cuestionario tiene como propósito recabar información que permitan plantear estrategias de comunicación para optimizar la eficiencia laboral del personal del hospital básico Rafael Ruíz del cantón Pujilí.					
<b>Instrucciones:</b>					
Este cuestionario consta de una serie de preguntas de múltiples opciones. Al leer cada una de ellas, seleccione una sola respuesta, marcando con una (X). Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados y una pregunta con diversas opciones para la cual.					
	<b>RESPUESTAS</b>				
<b>Preguntas</b>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión: Habilidades y/o capacidades</b>					
1. ¿Con qué frecuencia observa que los jefes tienen conocimientos de los diversos puestos de trabajo?					
2. ¿Considera que los nuevos candidatos están preparados para ocupar el puesto al cual se postularon?					
3. ¿Cuán frecuente observa que los colaboradores realizan sus actividades de manera adecuada?					
4. ¿Con qué frecuencia usted siente dudas al realizar algunas de sus funciones?					
5. ¿Con qué frecuencia se presentan situaciones desagradables en la empresa?					
6. ¿Con que frecuencia observa que sus compañeros tienen la capacidad para resolver situaciones de conflicto?					
7. ¿Con qué frecuencia los colaboradores de la institución llegan al trabajo presentando un mal aspecto físico?					
8. ¿Con qué frecuencia se observa faltas injustificadas por parte de los directivos de la institución?					
9. ¿Siente que existe honestidad entre los trabajadores de la empresa?					
10. ¿Con qué frecuencia se practica el valor de la honestidad en la institución?					
11. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros cumplen con la entrega de un servicio o de algún procedimiento dentro de la empresa?					
12. ¿Con qué frecuencia llega usted tarde a la institución?					
<b>Dimensión: Comportamientos</b>					
13. ¿Con qué frecuencia ha observado usted que sus compañeros desempeñan de manera adecuada sus labores?					
14. ¿Considera usted que se está desempeñando eficientemente las labores de la institución, logrando los objetivos trazados?					
15. ¿Con qué frecuencia se muestra cooperación entre compañeros?					
16. ¿Cuán frecuente la directiva de la institución, se incluye en las actividades apoyo y ayuda?					
17. ¿La institución mantiene un agradable clima laboral, generando el trabajo en equipo de los colaboradores?					
18. ¿Con qué frecuencia percibe confianza, solidaridad y satisfacción entre los colaboradores de trabajo?					

19. ¿Con qué frecuencia observa que existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa?					
20. ¿Con qué frecuencia ha observado que la directiva y jefes de áreas se relacionan de manera adecuada con los usuarios?					
21. ¿Cuán frecuente observa que los trabajadores toman la iniciativa ante una situación complicada?					
22. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran un trato cordial y motivador?					
23. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros muestran responsabilidad con las actividades que realiza?					
24. ¿Cuán frecuentemente ha observado que los colaboradores no cumplen con ciertas actividades?					
<b>Dimensión: Metas</b>					
25. ¿Siente usted que la institución está cumpliendo con los resultados que se piensan lograr?					
26. ¿Siente usted que los colaboradores están desarrollándose de manera adecuada, para el logro de resultados?					
27. ¿Cuán frecuente se realiza un análisis para identificar la calidad de trabajo que tienen los colaboradores?					
28. ¿Cuántas veces ha observado que en la empresa se realizan procesos de mejora en la calidad de atención de los usuarios?					
29. ¿Con qué frecuencia los colaboradores tienen la capacidad para resolver problemas con rapidez?					
30. ¿Se siente usted seguro al momento de plantear soluciones rápidas ante un problema?					
31. ¿Con qué frecuencia ha observado que sus compañeros brindan un buen servicio a los usuarios?					
32. ¿Siente usted que la institución está tomando importancia a la satisfacción de los usuarios?					
33. ¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros realizan sus actividades en el tiempo establecido?					
34. ¿Con qué frecuencia registra que los colaboradores hacen entrega de sus tareas al tiempo encomendado?					

## Anexo 3. Matriz de Operacionalización

**Tabla 22***Matriz de Operacionalización*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA, TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente:</b> Gestión de la Comunicación	Según Solórzano y Bravo (2023) la administración de la comunicación representa un elemento fundamental en la estructura operativa de las organizaciones que implica la planificación estratégica y la supervisión de las actividades relacionadas con la transmisión efectiva de información tanto dentro como fuera de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dimensión 1: Comunicación Formal</li> <li>•Dimensión 2: Comunicación Informal.</li> <li>•Dimensión 3: Comunicación Directa</li> <li>Dimensión 4: Comunicación Indirecta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número de comunicados oficiales emitidos en un periodo.</li> <li>•Frecuencia de solución de problemas a través de canales informales.</li> <li>•Tiempo medio de respuesta a consultas o problemas planteados directamente.</li> <li>•Número de mensajes enviados a través de boletines, emails o redes sociales.</li> </ul>	<b>Enfoque de Investigación:</b> Cuantitativo. <b>Investigación:</b> Descriptiva <b>Diseño:</b> No experimental. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario. <b>Población:</b> Personal del hospital básico Rafael Ruiz del cantón Pujilí.
<b>Variable Dependiente:</b> Eficiencia laboral	Según Salazar (2020) se define como la medida en que se maximiza la productividad de los empleados y los recursos dentro de una organización, logrando los objetivos establecidos con el mínimo de recursos consumidos o en el menor tiempo posible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dimensión 1: Habilidades y/o capacidades</li> <li>•Dimensión 2: Comportamientos</li> <li>•Dimensión 3: Metas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel de competencia técnica y habilidades blandas adquiridas por los empleados.</li> <li>•Cumplimiento de plazos y objetivos de proyectos.</li> </ul>	