



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Tema:

“La comunicación institucional y el manejo de la información en el Hospital Básico del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua”

Trabajo de graduación previo a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social

AUTOR :

Verónica Tatiana Zurita Alvarado

TUTOR:

Dr: Walter Francisco Viteri

Ambato-Ecuador

2020

CERTIFICACION DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de investigación sobre el tema “**LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EN EL HOSPITAL BÁSICO DEL CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**” de la Srta. Verónica Tatiana Zurita Alvarado, egresada de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H Consejo Directivo de la facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación

Ambato ,20 de Julio del 2020

Dr. Walter Francisco Viteri

TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y EL MANEJO DE INFORMACION EN EL HOSPITAL BÁSICO DEL CANTÓN PELILEO PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, como también los contenidos, ideas análisis, conclusiones y propuesta son responsabilidad del autor.

Ambato, 20 de Julio del 2020

AUTORA



Verónica Tatiana Zurita Alvarado

C.I.180445857-6

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor

Ambato, 20 de Julio del 2020

AUTORA



Verónica Tatiana Zurita Alvarado.

C.I.1804458576

APROBACION DEL TRIBUNAL DEL GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado aprueban el trabajo de investigación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y EL MANEJO DE INFORMACIÓN EL HOSPITAL BÁSICO PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** presentado por la Srta. Verónica Tatiana Zurita Alvarado, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato,..... 2020

Para constancia firman

PRESIDENTE/A

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

Primeramente agradezco a Dios, por ser el ser supremo, el que me regala la vida y la salud cada día y a pesar de las dificultades ha sido quien me levanta de cada caída para seguir adelante, de igual manera agradezco a mi madre Rosa Alvarado por su apoyo brindado con mi persona y a mi hermano Daniel quienes cuidaron de mi hija mientras yo estudiaba, a una persona muy especial que hoy no está conmigo, que me dio un amor de padre sin serlo biológicamente y a pesar de las dificultades en el que se encontraba de salud me alentaba para seguir adelante y en honor a su memoria como lo prometí en sus últimos días, que todo sacrificio tiene su recompensa para llegar a hacer profesional y aquí estoy culminando un proceso de mi vida anhelada.

A mis amados hijos, que son mi motor mi fuerza a Naomi por ser esa niña que me alienta a seguir adelante a Derek mi mellizo hermoso que llena mi vida con sus locuras y mi ángel protector mi Norelita, los amo con mi vida entera.

A mi padre biológico por que a pesar de los errores en su vida, también los pudo modificar gracias a Dios y ser una gran persona gracias por el apoyo brindado y hoy estar conmigo.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos y estimados docentes, por ser el pilar fundamental en mi educación superior, no solamente como educadores sino también como grandes amigos, que compartieron sus conocimientos y experiencias en las aulas de mi apreciada alma mater y fomentaron en mi persona valores que con esfuerzo y dedicación todo se logra.

A mi familia y amigos que siempre me impulsaron para culminar este proceso que deje abandonado, a mis compañeros de actualización por darnos la mano, a cada uno de ellos muchas gracias.

ÍNDICE

Contenido	
PORTADA.....	i
CERTIFICACION DEL TUTOR	ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DEL AUTOR	iv
APROBACION DEL TRIBUNAL DEL GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes investigativos	1
1.2 La evolución de concepto de comunicación institucional	3
1.3 La imagen institucional	4
1.4 La comunicación institucional	4
1.5 Propuesta de una estrategia de comunicación	6
1.6 Manejo de información	7
2.1 Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II.....	21
Metodología.....	21
Enfoque de la investigación	21
2.1 Modalidad básica de la investigación	21
2.2 Nivel o tipo de investigación	22
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
CAPÍTULO III.....	26
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	26
Interpretación de datos.....	26
ENCUESTA AL PERSONAL INTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO	27
PREGUNTAS:.....	31
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48

Hipótesis	61
CAPÍTULO IV	63
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	63
4.1 Conclusiones	63
4.2 Recomendaciones	63
Bibliografía	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de los seis elementos de Jakobson	11
Tabla 2 Estadística total de las personas que se encuentran en el Hospital Básico Pelileo	23
Tabla 3 Datos generales.- Edad.....	27
Tabla 4 Datos Generales. Sexo	28
Tabla 5 Datos generales. Función	29
Tabla 6 Pregunta 1	31
Tabla 7 Pregunta 2	33
Tabla 8 Pregunta 3	35
Tabla 9 Pregunta 4	36
Tabla 10 Pregunta 5	38
Tabla 11 Pregunta 6	39
Tabla 12 Pregunta 7	42
Tabla 13 Pregunta 8	43
Tabla 14 Pregunta 9	45
Tabla 15 Datos Generales	48
Tabla 16 Datos Generales	49
Tabla 17 Pregunta 1.	51
Tabla 18 Pregunta 2.	52
Tabla 19 Pregunta 3.	54
Tabla 20 Pregunta 4.	56
Tabla 21 Pregunta 5.	59
Tabla 23 Comprobación hipótesis. Frecuencia observada.....	61
Tabla 24 Comprobación hipótesis. Frecuencia esperada.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 El modelo de Shannon y Weaver	9
Gráfico N° 2 Modelo de gestión de información de Chao(1992)	12
Gráfico N° 3 Modelo de gestión de información de Ponjuan (modificado de la versión original del 2000).....	14
Gráfico N° 4 Datos Generales. Edad	27
Gráfico N° 5 Datos generales.- Sexo.....	29
Gráfico N° 6 Datos generales.- Función.....	30
Gráfico N° 7 Pregunta 1	32
Gráfico N° 8 Pregunta 2.....	34
Gráfico N° 9 Pregunta 3.....	35
Gráfico N° 10 Pregunta 4.....	37
Gráfico N° 11 Pregunta 5.....	39
Gráfico N° 12 Pregunta 6.....	40
Gráfico N° 13 Pregunta 7	42
Gráfico N° 14 Pregunta 8.....	44
Gráfico N° 15 Pregunta 9.....	46
Gráfico N° 16 Datos generales	48
Gráfico N° 17 Datos generales.....	50
Gráfico N° 18 Pregunta 1.....	51
Gráfico N° 19 Pregunta 2.....	53
Gráfico N° 20 Pregunta 3.....	55
Gráfico N° 21 Pregunta 4.....	57
Gráfico N° 22 Pregunta 5.....	59

RESUMEN EJECUTIVO

La comunicación institucional, hoy en día es muy importante tanto para las instituciones públicas y privadas en nuestro país, esto con lleva a mantener una dinámica de comunicación con su público interno y externo de un modo organizado por una institución y va dirigido a las personas y grupos del entorno social donde realiza su actividad, su objetivo es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige demostrando empatía y credibilidad

El manejo de la comunicación institucional en el Hospital Básico Pelileo de la provincia de Tungurahua y la información que presta al usuario no se ha venido manejado de un modo organizado con estos dos tipos de públicos , teniendo una falta de conocimiento la colectividad por los servicios que esta casa de salud presta y de las cuales algunos podrían ser beneficiarios, en cuanto al público interno que labora sus 8 a 24horas diarias se centra siempre en cumplir su horario laborar mas no en un potador de información

Esta investigación tiene un método cuantitativo donde se ha recopilado información y se ha elaborado una encuesta para dos tipos de públicos encuestando a 37 servidores públicos y 227 Usuarios de esta observación directa que se ha realizado en conjunto con los datos obtenidos se da paso hacer el cruce de variables para la hipótesis de nuestra investigación.

PALABRAS CLAVE: Comunicación Institucional, opinión pública y manejo de información

ABSTRACT

Institutional communication, today is very important for both public and private institutions in our country, this leads to maintaining a dynamic of communication with its internal and external public in a way organized by an institution and is aimed at people and groups in the social environment where it carries out its activity, its objective is to establish quality relationships between the institution and the publics it targets, demonstrating empathy and credibility. The management of institutional communication in the Basic Hospital Pelileo of the province of Tungurahua and the information it provides to the user has not been handled in an organized way with these two types of public, the community having a lack of knowledge about the services that This health house lends and of which some could be beneficiaries, as for the internal public that works its 8 to 24 hours a day, it always focuses on meeting its working hours but not on an information provider.

This research has a quantitative method where information has been collected and a survey has been prepared for two types of public, surveying 37 public servants and 227 Users of this direct observation, which has been carried out in conjunction with the data obtained, and the crossing is made. of variables for the hypothesis of our investigation.

KEY WORDS: Institutional Communication, public opinion and information management.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

La presente investigación tomo como fuente de consulta diversas investigaciones relacionadas con el tema en desarrollo entre estas destacan: el trabajo previo de título en Licenciada en Comunicación Social de Gabriela Michell Canseco Suárez (2018) acerca de **“LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE TOTORAS CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

En esta investigación fue realizada bajo el paradigma interpretativo para profundizar el conocimiento y comprensión del porqué de una realidad. También mediante el paradigma socio-crítico que incentivara la participación y transformación con el aporte de ideas al objeto de estudio, mediante un proceso de construcción y reconstrucción de la teoría y la práctica.

Este proyecto de investigación tiene como finalidad dar a conocer la percepción de los públicos internos y externos sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Totoras para implementar un plan comunicacional basado en las tecnologías de la comunicación que permita el desarrollo institucional con la adecuada emisión y recepción de información y su objetivo es determinar si las nuevas tecnologías de la comunicación inciden en la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Totoras, cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

También se consideró la investigación de Edison Javier Tiaguro Guamán (2018) de la Universidad Nacional de Chimborazo con el tema de investigación **“LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MOCHA PERÍODO MARZO 2017”**.

Describe la realidad de la comunicación institucional dentro de las instituciones públicas de cómo esta influye en el fortalecimiento de su imagen corporativa.

La metodología que ayudó a obtener dicha información está estructurada de la siguiente forma: investigación no experimental, bibliográfica, descriptiva y de campo; de enfoque cuali-cuantitativo; de método, deductivo-inductivo Su objetivo es determinar cómo influye la comunicación institucional en el fortalecimiento de la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha.

Se tomó la investigación del trabajo previo de título en Licenciatura en comunicación Social del Sr Julio Javier Viera Orozco (2016) de la Universidad Nacional de Chimborazo con el tema de investigación **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GADM-C GUANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2013”**

El compromiso de esta investigación es analizar, diagnosticar y de ahí formular una propuesta para que las estrategias de comunicación interna sean más precisas y apoyen al fortalecimiento de la institución, su objetivo es identificar la incidencia de sus estrategias de comunicación esta investigación utiliza el método inductivo, analítico, sintético y el método histórico lógico .

La investigación del trabajo de tesis doctoral de Melina de Souza Mota (2013) **“LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA WEB: ESTUDIO DE CASO DE LOS WEBSITES DE LOS MUSEOS INTEGRANTES DEL INSTITUTO BRASILEÑO DE MUSEOS (IBRAM)”**

La presente investigación tiene como objeto teórico de estudio las prácticas de comunicación institucional, en esta formación de comunicación institucional se caracteriza la modalidad de comunicación organizacional responsable de toda practica comunicativa para difundir al entorno, es de interés para el público interno y externo para brindar una imagen positiva de la organización.

Su motivación es profundizar los conocimientos al fenómeno de la comunicación institucional en el servicio de internet y sus peculiaridades y lograr un conocimiento auténtico sobre la misma.

La tesis previa a la obtención del título de magister en comunicación organizacional de Quijano Sierra Johana Cristina (2013) de la Universidad Central del Ecuador **“LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DEL DIARIO EL TELEGRAFO EN SU ACTUAL ADMINISTRACION”**

Analiza los procesos de comunicación institucional vigentes en diario El Telégrafo, durante la transición del medio de comunicación de privado a publico definiendo el rol que desempeña el emisor y receptor durante todo este proceso comunicacional Concluye que dentro de la institución exista la necesidad de fortalecimiento de los canales comunicacionales institucionales orientados a la necesidad del Diario y de un ambiente de trabajo acorde a los objetivos de El Telégrafo.

La tesis de grado de Sorzosa María José (2011) de la universidad internacional Sek **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL EN TECNA DEL ECUADOR”**

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo, determinar los nuevos y tradicionales medios de comunicación organizacional que existen dentro de las organizaciones actuales, de la misma forma busca establecer estrategias certeras que permitan el uso de los mismos de forma correcta y satisfactoria permitiendo que las organizaciones y sus colaboradores lleguen a convertirse en emisores de mensajes.

También se recurrió a diversos estudios publicados por diferentes autores donde imparten información acerca de la comunicación institucional y manejo de información.

1.2 La evolución de concepto de comunicación institucional

En efecto comienza en la revolución Americana en los siglos XVII y XVIII , teniendo un escenario histórico , existen conceptos diversos de comunicación institucional que tratan de satisfacer las exigencias de lectores que quieren estudiar las tendencias fundamentales de la disciplina y desean seguir la evolución de sus distintas modalidades profesionales en los años 70 comienza el movimiento de la responsabilidad públicas de las organizaciones y se centró en el análisis de comunicación con los públicos .

Para Cornelissen (2008) se entiende por comunicación institucional y la función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende.

En términos generales refuerza la visión visual funcional de la comunicación institucional que introduce el concepto de públicos e intenta proyectar la idea de dependencia recíproca entre la empresa y los diferentes colectivos genéricos de una organización.

1.3 La imagen institucional

Diversos investigadores de la disciplina están de acuerdo en afirmar que la comunicación institucional funciona de manera efectiva cuando identidad e imagen de los públicos coinciden, de este modo se logra la coherencia en los mensajes que se transmiten tanto hacia adentro como hacia fuera de una institución a partir de esta idea se define imagen institucional como la estructura mental de la organización que se forman los públicos como resultado del procesamiento de toda información relativa a las organizaciones.

1.4 La comunicación institucional

(Pascal, comunicación global, 1992) La comunicación institucional, debe transmitir claramente su identidad, su sistemática conformación atendiendo a su morfología y contenido no debe entregar una tarjeta personal si no mostrar un documento de identidad. Debe brindar información pues respecto de su origen, sus objetivos, su historia y protagonismo, su categoría en relación a la sociedad, su legitimidad como grupo institucional.

Se debe conocer la propia identidad de la institución ya que es el punto de partida de la comunicación institucional a partir de ahí se debe planificar la comunicación desde la perspectiva de que todo lo que se diga o se haga comunica una forma de ser, una imagen todo lo que se transmite desde la institución estará reflejando su identificación.

Hoy en día el desarrollo de la comunicación institucional está vinculado a la importancia que las organizaciones otorgan con la comunicación con sus públicos internos y externos a nivel interno se encarga de conocer su identidad de la institución

para después plasmarla en todo el personal que trabaja en ella mientras que de puertas afuera con el personal externo busca crear credibilidad demostrar relevancia y transmitir empatía ya que la imagen y la reputación institucional configuran la percepción pública sobre una institución, actuando la imagen como figura y la reputación como juicio que se genera sobre la imagen creada

Pascal (1992) define a la comunicación institucional como aquella que no está destinada a vender un producto, sino más bien modificar un comportamiento, una actitud o a conseguir adhesiones a una idea. La comunicación institucional representa por ello un cambio radical que abandona su estatus de simple producto para representarse como sujetos y realizadores de un proyecto.

Cada institución sea pública o privada tiene la intención de tener una comunicación persuasiva para influir en los destinatarios con el fin de conseguir una aceptación permanente para ejercer y distribuir poder y realizar un bien público.

La comunicación institucional da a conocer el proyecto de la empresa e interpreta su producción dándole sentido y empuje. La identidad de toda empresa no se encuentra solamente en su producción sino en el proyecto que desarrolla y la identidad que desea generar la institución en su comunidad.

La comunicación institucional es en esencia, un proceso de diálogo entre una institución y sus públicos, es decir, es el medio mediante el cual las instituciones manifiestan su identidad, la manera en que cuentan lo que hacen y cómo se proyectan a sí mismas hacia el exterior. Dicho de otra manera, la comunicación institucional es el proceso que traduce la identidad en imagen (Dolphin, 2000)

La identidad en una institución pública o privada es considerada como un aspecto fundamental es la encargada de generar una imagen al momento de informar la institución se vuelve un emisor social

Muriel (1980) La Comunicación Institucional es un sistema coordinador cuyo objetivo es la armonización de los beneficios de la institución con los de sus públicos internos y externos, a fin de facilitar la consecución de sus objetivos específicos y a través de ello contribuir al bienestar personal, grupal y social.

La comunicación institucional es un punto clave en la actualidad donde se ha dado apertura para intensificar las prioridades de la empresa hacia los públicos frecuentes dando una mejora positiva a la institución a la cual se trata de incluirla en la sociedad en una posición asimétrica gestionando y favoreciendo el desarrollo integro de la comunicación interna y externa, se podría decir que es un pilar que fortalece cada uno de los esfuerzos para plantar la eficacia y nuevas posibilidades de contacto comunicacional entre institución y público con un implante directo en la sociedad posesionándose con gran habilidad , adquiriendo beneficios mutuos entre sí.

Domínguez (2015) afirma “La comunicación institucional es la que se preocupa por la imagen que la empresa proyecta en la sociedad y la opinión que esta última tiene sobre aquella”(p.90).

Mora (2017) “Institucional es un adjetivo que califica a lo perteneciente o relativo a una institución, de alguna forma se entiende que todo lo realizado por una organización son tareas institucionales y, por lo tanto transmiten su identidad y naturaleza” (p.19).

La comunicación institucional no es un conjunto de técnicas rígidas a las que se tienen que adaptar las organizaciones para conseguir comunicar. Es más bien una base sobre la que se apoya la comunicación de cada organización, un fundamento que se ve especificado y concretado por la naturaleza de una determinada institución. (Mora, 2017, p.20)

1.5 Propuesta de una estrategia de comunicación.

La estrategia de comunicación es una serie de elecciones que permiten ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de la organización, que **1.** deberán respetar en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como humanos.

Berracoli (1998). señala que una estrategia de comunicación se basa en una serie de principios estratégicos que ayudan a mejorar el servicio interno y externo que brinda la organización a su personal, a sus proveedores y a su público consumidor. Por lo mismo, se pone el interés en la selección de los discursos integradores y homogéneos, para que los trabajadores realicen sus actividades con la misma lógica de calidad, innovación, respeto, participación, desarrollo y productividad. La estrategia se

compone de un proceso técnico el cual opera bajo una lógica de producción, circulación y consumo de información. Los referentes que selecciona el sistema son elegidos a partir de las necesidades comunicativas de la organización, sobre el tipo de representaciones sociales y universos simbólicos que desea establecer. La estrategia debe diseñar un procedimiento de retroalimentación, que ayude a facilitar, entender y operar, los cambios que va teniendo la Institución, además, brindar de forma eficiente, la información operativa que necesita toda organización para realizar sus actividades básicas cotidianas; también para generar interacciones que proyecte y provoque, relaciones reflexivas, que posibiliten a los trabajadores y a los directivos, construir una empresa sustentada en acciones exitosas. El fundamento de toda comunicación parte de la necesidad de informar y dar a conocer algo importante a los demás todo depende de que tan relevante, memorable y efectiva sea la información que se comunique

1.6 Manejo de información

Bekenstein afirmo que hay una tendencia creciente en la física de definir el mundo físico que se hace de la información en sí misma, por lo tanto la información se define de esta manera.

La información tiene un significado bien definido en la física ejemplos de seto es interactuar sin hacer referencia a la separación o la velocidad de la luz, la información en sí misma no puede viajar más rápido que la luz, incluso si la información se transmite indirectamente. Esto podría llevar a que todos los intentos de observar físicamente una partícula con una “enredados “relación a otro se ralentizo a pesar de que las partículas no estén conectadas en cualquier otra forma que por la información que llevan

La información es la trasmisión de mensajes que un emisor hace a través de un canal para que llegue al receptor, según la Real Academia Española se lo puede entender de la siguiente manera:

- Acción y efecto de comunicarse.
- Trato, correspondencia entre dos o más personas.
- Transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor

La información se caracteriza por transmitir un mensaje a través de distintos medios (orales, escritos y audiovisuales) que ayudan a conocer o saber sobre algún tema o situación.

(Chiavenato,2006). Afirma que la información: Es un conjunto de datos con un significado, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. La información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona información.

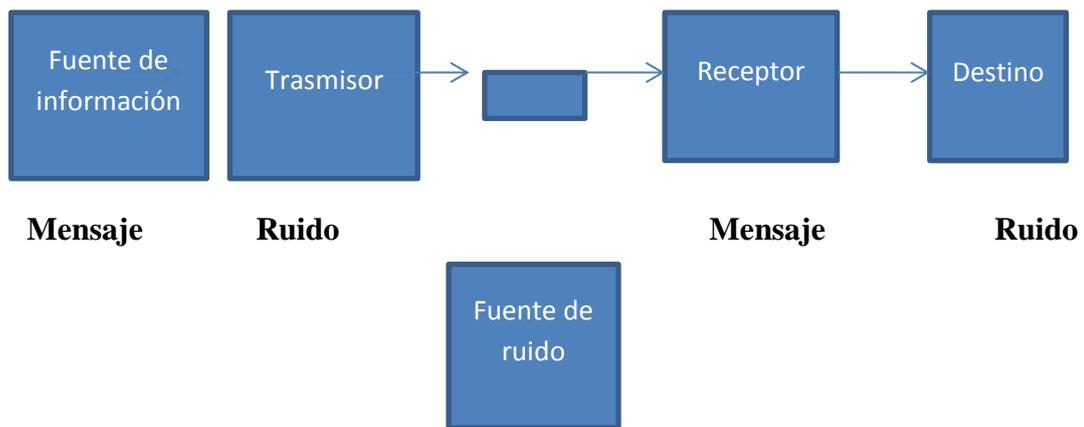


Gráfico N° 1 El modelo de Shannon y Weaver

Fuente: Fiske (1985)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2019).

El modelo de Shannon se aplica entonces a cualquier mensaje independiente de su significación. Esta teoría permite, sobre todo, estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio. Esta capacidad se mide según el sistema binario (dos posibilidades, 0 a 1) en bits (binary digits) asociados a la velocidad de transmisión del mensaje.

Objetivos de este modelo:

Mejorar la eficacia en la transmisión de información, a través de:

- 1) La velocidad en la creación y transmisión de los mensajes.
- 2) La capacidad de los canales de la comunicación
- 3) La codificación eficaz de los mensajes, que evite la ambigüedad y los ruidos entre emisor y receptor.

Fuente de información: donde se genera la señal a transmitir, todo bajo un propósito.

Trasmisor: es quien envía la señal a través de un medio, su mensaje es emitido de forma física (personalmente) o técnica (Radio, tv, prensa redes sociales etc.)

Señal: es el conjunto de códigos (bits) enviados mediante un canal (recurso físico para transmitir un mensaje: ondas de luz, ondas sonoras, cables...).

Fuente de interferencia: aquello que interrumpe la recepción normal de un mensaje (idioma, cultura, condiciones climáticas, problemas técnicos). Esto surge sin la intención del transmisor.

Señal recibida: constituye la información que llega al destinatario después de superar la interferencia.

Receptor: es la persona que recibe la información emitida por un canal o emisor

Destino: es el fin del proceso, es el lugar que atrapa la señal enviada y ejecuta el propósito para el cual fue emitida.

Modelo de Jakobson: este modelo fue publicado en 1960 en un artículo titulado “Lingüística y poética” Jakobson adoptó el modelo lineal de Shannon y Weaver para crear el modelo de la comunicación, donde identificó elementos como: emisor, mensaje, receptor, código, canal y contexto. Incluso añadió distintas funciones del lenguaje para cada uno de sus elementos, pues para él todo mensaje satisface distintas funciones (Moyano & Ojeda, 2000)

Tabla 1 Cuadro de los seis elementos de Jakobson

Emisor o destinador	Es la fuente del mensaje, el ser vivo en general individuo o grupo- o máquina que envía un mensaje. En general, en el discurso humano el emisor corresponde , al que habla, el que usa la primera palabra.
Destinatario o receptor	Es el ser vivo –individuo o grupo- o máquina que recibe el mensaje. En el discurso es la segunda persona a quien se habla.
Mensaje	Es el conjunto de signos que se vehiculizan desde el emisor al receptor. Emitir un mensaje significa seleccionar y cambiar signos.
Contexto o referente	Es de lo que se habla: tema, objetos reales o ficticios, a los que el discurso hace referencia.
Código	El sistema de signos elegido para el mensaje .La lengua española el alfabeto Braille, los colores del semáforo son códigos, En general en un proceso de comunicación se utilizan varios códigos a la vez.
Canal o contacto	El medio físico por dónde circula el mensaje entre emisor y receptor

Fuente: Román Jakobson (1960)

Elaborado por: Tatiana Zurita(2019)

Modelo de Chao

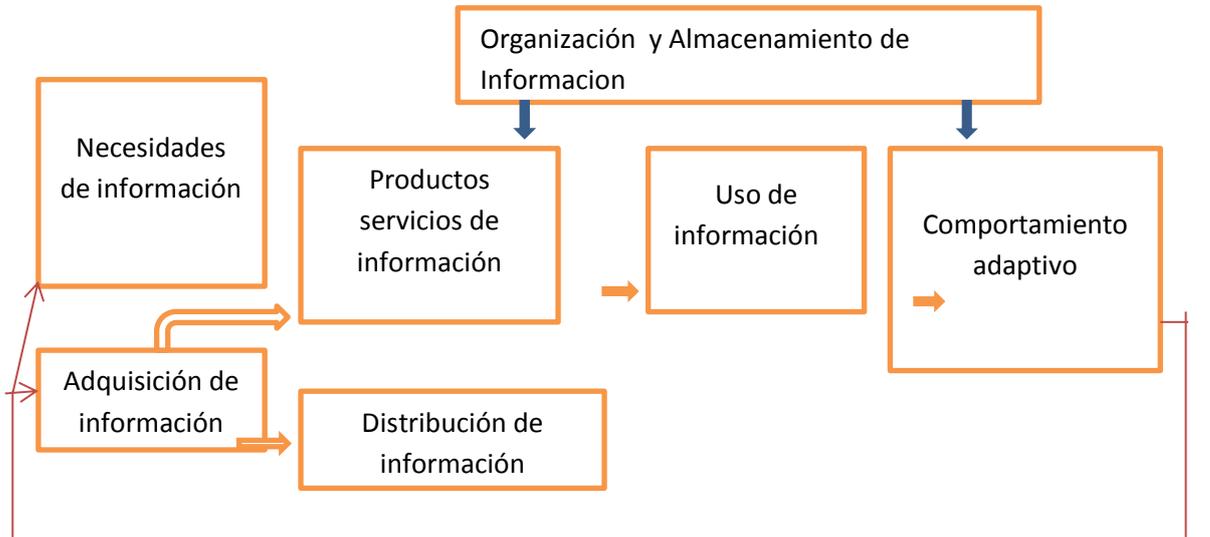


Gráfico N° 2 Modelo de gestión de información de Chao(1992)

Fuente: Gloria Ponjuan (2011)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2019)

Identificación de necesidades informativas: los miembros de la organización reconocen la volatilidad del ambiente y buscan información acerca de estos aspectos a fin de darle sentido a sus percepciones, para tener la información necesaria para tomar decisiones y solucionar problemas. Las necesidades de información se definen por temas y por contingencias, es decir por determinados contextos situacionales pues algunos problemas se manejan mejor con la ayuda de determinados tipos de información.

Adquisición de información: es un proceso que es conducido por las necesidades de información. La planificación para la adquisición de información se ha convertido en una función compleja, pues al crecer la especialización han proliferado las fuentes y servicios que demandan un conocimiento profundo de las mismas, su evolución y su perfil general. Las fuentes existentes deben ser evaluadas permanentemente, las nuevas deben ser valoradas y el vínculo entre fuentes y necesidades también debe ser reexaminado en forma constante.

Organización y almacenamiento: el objetivo es crear una memoria organizacional que sea el repositorio activo de gran parte del conocimiento y expertos de la organización. El volumen de datos que se produce y las necesidades recopiladas deben ser estructurados en forma tal que reflejen los intereses y los modos de uso de la organización y sus miembros. La tecnología de la información puede asegurar cierta confiabilidad y eficiencia de las actividades operacionales de la organización. Las políticas integradas de gestión de información aseguran que la información significativa, tanto del pasado como del presente, sean preservadas y estén a disposición del aprendizaje organizacional. Estas informaciones se empaquetan en productos y servicios de diferente nivel orientados hacia grupos de usuarios y necesidades específicas. Esto no debe ser un re empaquetamiento pasivo sino un proceso de agregación de valor, aumentando la calidad de la información y mejorando la correspondencia entre la información y las necesidades de los usuarios.

Distribución de información: su meta es aumentar todos los procesos de compartir información. Cuando se comparte información se cataliza el aprendizaje organizacional. También provoca nuevas miradas y conocimiento acerca de dificultades, problemas o situaciones. Los usuarios finales merecen recibir la mejor información disponible y la información debe ser suministrada por los mejores canales que se ajusten a las características de los diferentes usuarios.

Uso de la información: tiene que ver con la construcción social de la realidad, y debe apoyar la interacción multinivel del discurso social. El uso de la información incorpora la selección de alternativas, el suministro de información y contenido para respaldar el proceso decisorio.

Para este autor, el modelo de gestión de información orientado a procesos muestra la gestión de información cómo un ciclo continuo de seis actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información. El proceso comienza en el extremo derecho del ciclo cuando se crea información mediante las acciones organizativas (comportamiento adaptativo). Estas acciones

interactúan con aquellas de otras organizaciones y sistemas para modificar el ambiente, generando nuevos mensajes e informaciones

Modelo de Ponjuan

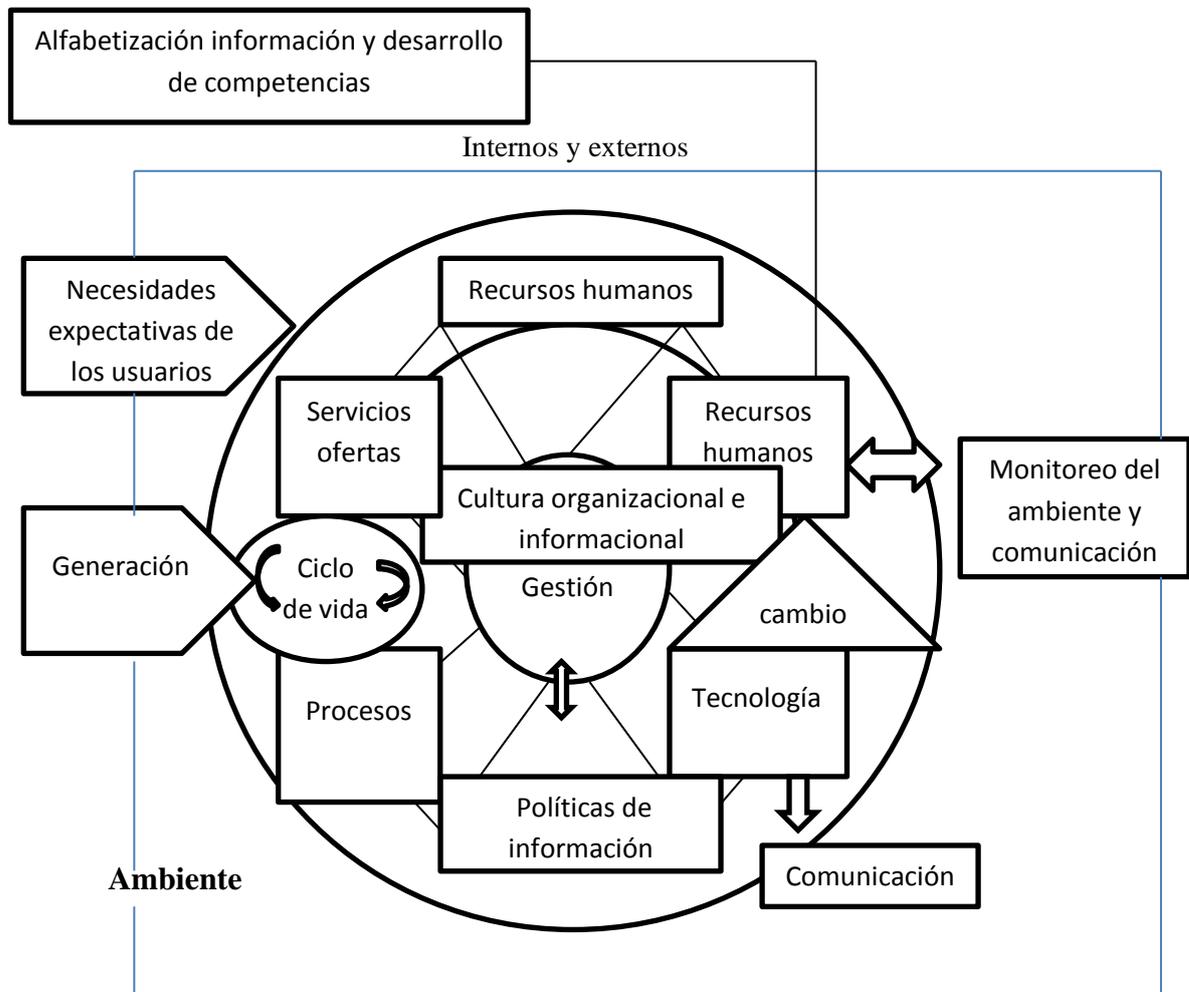


Gráfico N° 3 Modelo de gestión de información de Ponjuan (modificado de la versión original del 2000)

Fuente: Gloria Ponjuan (2011)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2019)

En este modelo los recursos humanos, y las tecnologías están permanentemente influidas por un proceso de cambio y como producto de la actividad que tiene lugar en el sistema, los procesos, teniendo en cuenta el ciclo de vida de la información intentan sostener ofertas de servicios o productos de información para cumplir con la actividad principal del sistema: satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Asimismo el sistema se nutre de nueva información que se genera en el ambiente (Pojuan,2011,p.13)

Necesidades y expectativas de los usuarios: Los usuarios constituyen el centro de cualquier sistema de información, por tanto dentro de los objetivos estratégicos que deben regir su actividad, debe considerarse como eje central la razón de ser de estos sistemas que es el satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Para ello debe tenerse en cuenta lo que se entiende por usuario, es decir tener claridad y transparencia dentro del sistema de quienes son los que se benefician con la actividad principal del sistema. Por tanto la obtención de información acerca de estos usuarios y sus necesidades constituye un eslabón básico en el funcionamiento del sistema y guía los procesos principales que tienen lugar en el mismo.

Generación de nueva información: ocurre dentro y fuera del sistema pero que tiene que ver con el contexto de interés para el mismo, alimenta sustancialmente al sistema y constituye un elemento que facilita la valoración de la conversión del conocimiento que se ha ido produciendo a partir del consumo de información por parte de los usuarios así como la concreción de las expectativas en acciones específicas dentro de la organización o en su contexto.

Políticas de información: según Orna (2000), en una organización responde a los objetivos generales de la misma, así como a sus prioridades y precisan:

- Los objetivos y prioridades relativos al uso de la información en la organización
- El significado que la organización le da al concepto «información»
- Los principios que aplicará al manejo de información
- Los principios que rigen el uso de recursos humanos para la gestión de información
- Los principios relativos al uso de la tecnología en apoyo a la GI “ Gestión de Información”
- Los principios que se aplican al costo-eficacia en lo relativo a la información y al conocimiento.

Proceso estratégico: se rige por las políticas de información y es básico para la supervivencia de cualquier organización, donde metas, objetivos, políticas, proyectos

se hacen realidad a partir de caminos conducentes a la acción donde se demuestra la coherencia imprescindible para hilvanar acciones. En estos procesos estratégicos deben considerarse las características de la organización objeto de trabajo, es decir, en aquella en donde estemos desarrollando estas actividades, por cuanto el tipo de organización determinará determinadas consideraciones y prioridades a tener en cuenta. Provee el marco para la gestión de información y permite:

- Mantener, manejar y emplear los recursos de información organizacionales.
- Apoyar su base de conocimientos y todo lo que contribuya con ella, con la inteligencia estratégica, para alcanzar sus objetivos fundamentales.

Sistemas: la teoría de sistemas es básica para el manejo de información en la organización pues resulta clave delimitar las fronteras del trabajo organizacional, las relaciones con otros subsistemas, los sistemas de los cuales depende la organización y los que tiene subordinados así como los componentes fundamentales de dichos sistemas. La gestión de información debe atender las particularidades de estos componentes e intentar optimizar los mismos. Optimizando el funcionamiento del sistema se logrará una mejor operación, una mayor eficiencia y eficacia y la elevación de la calidad y la productividad de dicho sistema. El manejo del sistema en su totalidad depende de que se desarrollen funciones de gestión, entre las que se debe destacar la presencia de un sistema de indicadores que permitan conocer y monitorear el comportamiento del sistema.

Información en sí (o los contenidos): en esta organización se trabajará intensamente con información. La información será un componente de los procesos, de todos los recursos utilizados, de las relaciones con el ambiente, de las potencialidades del mismo, de las características de los componentes del sistema. Si se habla de gestión de información evidentemente la información en sí es imprescindible. Esta información en sí, debe tener calidad, ser relevante, actual, novedosa... en fin, debe poseer un conjunto de condiciones imprescindibles para que pueda tributar al sistema.

Ciclo de vida de la información: uno de los elementos fundamentales de la información es su ciclo de vida, por tanto para la gestión de información no se trata de utilizar cualquier información, sino aquella que esté vigente, que tenga valor para el consumidor y que pueda sufrir los procesos establecidos con suficiente validez para

ser almacenada y recuperada posteriormente cuando el usuario pueda necesitarla. Los diferentes procesos a los que se someterá la información le irán Figura 4. Modelo de Gestión de Información de Ponjuan (modificado de la versión original del 2000). 16 volumen 42, no. 2, mayo-agosto, 2011 Ponjuán dando determinada condición. De ser fuente para el sistema, llegará a ser un recurso para convertirse en un producto o servicio (oferta) para un consumidor que la demande.

Productos o servicios (ofertas): todo sistema de información existe para entregar una salida deseada. Es decir, se diseña para obtener un determinado resultado. Los resultados de los sistemas de información predominantes son productos, servicios o nueva información que se le oferta al usuario en función de satisfacer sus expectativas y sus necesidades. La gestión de información debe prestar especial atención a la información acerca de los productos, de su calidad, de su aceptabilidad en el mercado, de la optimización de los costos, del comportamiento y condiciones de los que intervienen en la concepción, preparación y realización de los servicios, en su ética, en su comportamiento en general, en los niveles de aceptación que tienen los usuarios acerca de estos, en particularidades de los mismos.

Procesos: los procesos son los que aseguran la actividad de la institución, realizando la agregación de valor a las entradas del mismo: sin procesos todo se paraliza.

Por eso para la institución la optimización de los sistemas es vital. Intentar que los recorridos esperados y las transformaciones previstas se desarrollen según lo previsto, en el menor tiempo posible y con la calidad óptima. Para estudiar los procesos y perfeccionarlos, se requiere de información. De ahí que la gestión de información deba considerarlo como uno de sus elementos vitales para el trabajo informacional en la institución u organización. Dentro de los procesos se considera la presencia de los flujos de información que representan el tránsito que sigue la información por los mejores caminos.

Tecnología: la tecnología interviene en todo el proceso, apoya también la elaboración de productos y la realización de servicios. De ahí que estos medios que se emplean para comunicarse con los usuarios y para realizar determinados procesos deban contribuir a mejorar los plazos de realización de los mismos, así como asegurar un mayor nivel de calidad en los mismos. Las comunicaciones deben ser optimizadas para

asegurar que estos canales puedan fluir con la rapidez y con la efectividad que se espera de los mismos. Por tanto, la obtención de información acerca del empleo de la tecnología y de su eficacia es vital para elevar los beneficios y minimizar los costos en el trabajo informacional.

Recursos humanos: I lámenseles recursos humanos o personas, según el autor, este componente es tal vez el que decide todo. Son las personas las que organizan, realizan el trabajo, ponen no solo fuerza de trabajo como en la Sociedad Industrial, sino ponen conocimiento, habilidades, innovación, creatividad... Por tanto en cualquier organización el componente humano es vital para el logro de resultados. Son los que tienen la responsabilidad de responder ante el usuario, ante las autoridades, ante todos por lo hecho y lo por hacer. Son los que están permanentemente ideando nuevas vías, nuevos caminos, cambios a lo existente que permita emplear los nuevos adelantos, los nuevos avances en pos de un sistema perfeccionado. Obtener y mantener información acerca de las personas, de su rendimiento, de su productividad, permite emplear mejor este recurso y permite aportar elementos para gestionar sus competencias.

Gestión del cambio: el cambio es permanente en toda actividad humana, por suerte no estamos paralizados en el tiempo y cada instante modificamos algo. Esto nos hace renovar, nos hace perfeccionar, nos hace innovar. En el modelo el cambio aparece próximo a la tecnología y a los recursos humanos. No se trata que el resto de los componentes del modelo no sean objeto de cambio, sino que realmente las tecnologías y las personas son las que introducen los cambios más significativamente en el resto de los componentes. De ahí su localización gráfica en el modelo, pero con la conciencia de que la gestión de información defiende el cambio permanente, la innovación y la creatividad en pos de perfeccionar el funcionamiento del sistema de información.

Cultura organizacional e informacional: este componente marca las diferencias y el grado de dificultad que puede tener un sistema de información para una operación exitosa. Cuando la cultura organizacional e informacional favorece estas actividades, se hace mucho más flexible, más rápido el proceso de cambio. A veces éste se presenta como un cambio natural, existe mayor aprovechamiento, mayor productividad, mayor calidad, porque se trabaja con personas cultas, capaces de contribuir, de comprender

determinadas situaciones, determinados principios, determinados enfoques. De todas formas todo es perfeccionable y la cultura también, por lo que la gestión de información debe intentar recopilar información acerca de esta cultura, tanto organizacional como informacional y trazar pautas, acciones que permitan superar determinadas etapas o situaciones que sea necesario mejorar.

Alfabetización informacional y desarrollo de competencias: Desde que Zurkowski en la década del 70 mencionó la necesidad de una alfabetización informacional, se han venido desarrollando programas tendientes a lograr el desarrollo de habilidades en el manejo y procesamiento de información. Esta gran tarea, de la Sociedad de la Información, en manos de diferentes sectores, entre ellos el nuestro, plantea la necesidad de transferir estos conocimientos y habilidades al consumidor de información, o lo que equivale decir, a toda la sociedad que genera, emplea y procesa información para cualquier actividad laboral o social que realiza. De ahí la importancia de este componente dentro de este modelo. La gestión de información debe promover actividades que favorezcan esto, para dejarle al profesional de información más tiempo para emplearlo en los procesos, y en el desarrollo de productos y servicios. Por eso también debe controlarse información acerca de las acciones de alfabetización realizadas y sus resultados, intentando promover acciones cada vez más complejas en la medida que los usuarios vayan adquiriendo habilidades básicas.

2.1 Objetivo General

- Determinar la comunicación institucional y el manejo de información en el Hospital básico cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.
Precisaremos si el público interno cuenta con una comunicación organizada dentro de la institución pública y si el usuario recibe un sistema de información que sea útil y apropiada.

Objetivos Específicos

- Analizar de qué manera se desarrolla el proceso en la comunicación institucional en el Hospital básico cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.

Examinaremos detalladamente el desenvolvimiento que hace el personal interno del Hospital Básico Pelileo, si manejan o no un enfoque organizado de comunicación institucional.

- Analizar el manejo de información en el Hospital básico cantón Pelileo, provincia de Tungurahua.

Observaremos el mecanismo que tiene el público interno al momento de dar información al usuario y que medios maneja para llegar a informar sobre las actividades al público externo.

- Diagnosticar la relación entre la comunicación institucional y el manejo de información en el Hospital básico cantón Pelileo, provincia de Tungurahua. Identificaremos como está vinculada la comunicación institucional y el manejo de información en el Hospital Básico Pelileo.

CAPÍTULO II

Metodología

Enfoque de la investigación

La presente investigación es de carácter cuantitativa para Tamayo (2007) consisten el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio.

(Rodríguez, 2010,p.32).” el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo”.

De acuerdo con (Hernández, Fernández & Baptista 2010) manifiestan que usan la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de compartimiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio.

Cáceres (1996) “la investigación cuantitativa se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírica analítica y se sirve de pruebas estadísticas para análisis de datos” .

Esta investigación tendrá encuestas y una observación directa entre el público interno y externo del Hospital Básico Pelileo, que permitirá comprobar la hipótesis de investigación con los resultados obtenidos.

2.1 Modalidad básica de la investigación

La modalidad de investigación es de carácter bibliográfica-documental y de campo.

Campo: se realizará en el cantón Pelileo con los usuarios del hospital básico Pelileo, se realizará a través de muestras con herramientas de investigación como la encuesta.

Bibliográfica/ Documental: se utilizará herramientas como libros, internet, manuales para fundamentar las variables según Baena (1985)” La investigación documental es

una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas centros de documentación e información” (p.72).

2.2 Nivel o tipo de investigación

Investigación descriptiva: es de carácter analítico, basado en establecer las características de las variables de problema, también las causas y consecuencias del problema según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”,(p.54).

Investigación correccional: permitirá la asociación de las variables de la investigación, que se comprobará mediante el chi cuadrado determinado la causa y el efecto.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuestas

Instrumento que permitirá obtener información del personal y usuarios atendidos en el Hospital Básico Pelileo con la finalidad de determinar la influencia de la comunicación institucional y el manejo de información en el Hospital Básico Pelileo. Estará estructurada con preguntas de opción múltiple y será de dos tipos: una dirigida al público interno y otra para el público externo.

Técnica de procesamiento de datos:

Tabulación de datos

Orden de datos obtenidos en las preguntas planteadas en la encuesta, ubicados de acuerdo al ítem, frecuencia y/o porcentaje.

Tabla de datos

Celdas que contienen los datos obtenidos en la encuesta.

Gráfico circular

Gráfico que representa los datos obtenidos durante la aplicación de la encuesta.

Población y Muestra

Población

(Tamayo y Tamayo, 1997). “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” como características de contenido lugar y tiempo de tal manera que la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población.

La población en que se basa la presente investigación está comprometida a los servidores públicos y usuarios del Hospital Básico Pelileo.

Tabla 2 Estadística total de las personas que se encuentran en el Hospital Básico Pelileo

Servidores públicos	40
Usuarios por semana	550
TOTAL	590

Fuente: Departamento de estadística del Hospital Básico Pelileo

Muestra

Según (Tamayo , Tamayo M ,1997)afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”(p.38).

Para Hernández, Fernández& Baptista (2014)”la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos y tienen que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”(p173).

Para calcular, la muestra correspondiente al universo, de servidores públicos y usuarios del Hospital Básico Pelileo se realizó dos tipos de encuestas para el diferente tamaño del universo mediante el programa de la calculadora digital Netquest, obteniendo los siguientes resultados.

USUARIOS POR SEMANA

550

TAMAÑO DEL UNIVERSO

Número de personas que componen la población a estudiar

50

HETEROGENEIDAD%

Es la diversidad del universo. Lo habitualmente suele ser 50%

5

MARGEN DE ERROR

Menor margen de error requiere mayores muestras

95

NIVEL DE CONFIANZA

Cuanto mayor sea el nivel de confianza, mayor tendrá que ser la muestra(95% -99%)

EL RESULTADO ANTERIOR DEBE INTERPRETARSE ASI:

Si encuestas a **227** personas, el 95% de las veces el dato que quieres medir estará en el intervalo +5% respecto al dato que observes en la encuesta

SERVIDORES PÚBLICOS

40

TAMAÑO DEL UNIVERSO

Número de personas que componen la población a estudiar

50

HETEROGENEIDAD%

Es la diversidad del universo. Lo habitualmente suele ser 50%

5

MARGEN DE ERROR

Menor margen de error requiere mayores muestras

95

NIVEL DE CONFIANZA

Cuanto mayor sea el nivel de confianza, mayor tendrá que ser la muestra(95% -99%)

EL RESULTADO ANTERIOR DEBE INTERPRETARSE ASI:

Si encuestas a **37** personas, el 95% de las veces el dato que quieres medir estará en el intervalo +5% respecto al dato que observes en la encuesta

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el desarrollo del presente capítulo, las encuestas fueron aplicadas a la colectividad Pelileña que se atiende en el ministerio de salud pública y a los servidores públicos de Hospital Básico Pelileo, con el propósito de conocer su perspectiva en el entorno de la institución.

Con la muestra aleatoria seleccionada o segmentado, para conocer la opinión, actitudes, percepciones de las personas que formaron parte del estudio y en los cuales sus opiniones fueron consideradas de gran importancia para el análisis respectivo, de esta manera se trabajó en Excel para la tabulación y representación gráfica en pasteles.

Interpretación de datos.

La interpretación de datos se hizo de forma descriptiva a partir de los datos obtenidos de las encuestas realizadas en el Hospital Básico Pelileo con el personal interno (doctores, enfermeras, odontólogas, obstétricas estadística y taps) para identificar cómo se maneja la comunicación interna en dicha institución.

ENCUESTA AL PERSONAL INTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO

Tabla 3 Datos generales.- Edad

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
22- 30	12	33%
31- 45	19	51%
46- 55	6	16%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2010)

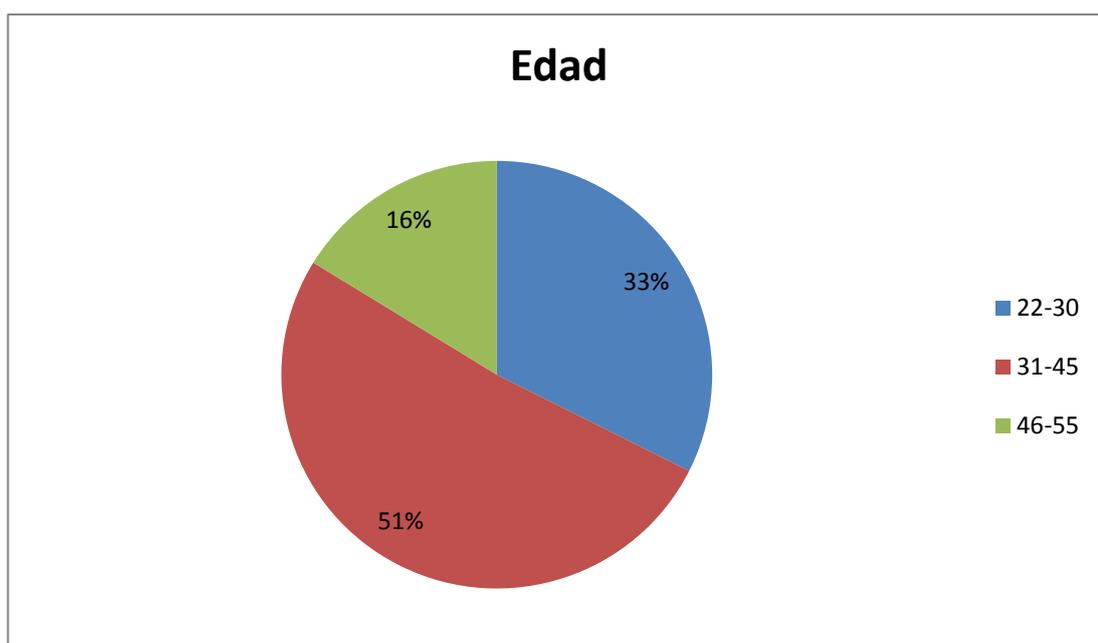


Gráfico N° 4 Datos Generales. Edad

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para la identificación de edades correspondientes a la muestra encuestada, se procedió a la agrupación de las mismas, el primer grupo comprende a personas de 22 a 30

años a cual pertenecen 12 y refleja al 51% en el segundo grupo pertenece a personas de 31 a 45 años teniendo un 38% que corresponde a 19 encuetados y en última categoría correspondiente a 46 a 55 años con porcentaje del 21% correspondiente a 6 individuos.

Interpretación:

Al agrupar las edades del personal interno que labora en el Hospital Básico Pelileo se constató que hay personas desde los 22 años hasta los 50 años, se pudo observar que en su mayoría de trabajadores son de 31 años a 45 años en diferentes áreas de esta institución pública.

Tabla 4 Datos Generales. Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	45%
Femenino	22	55%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

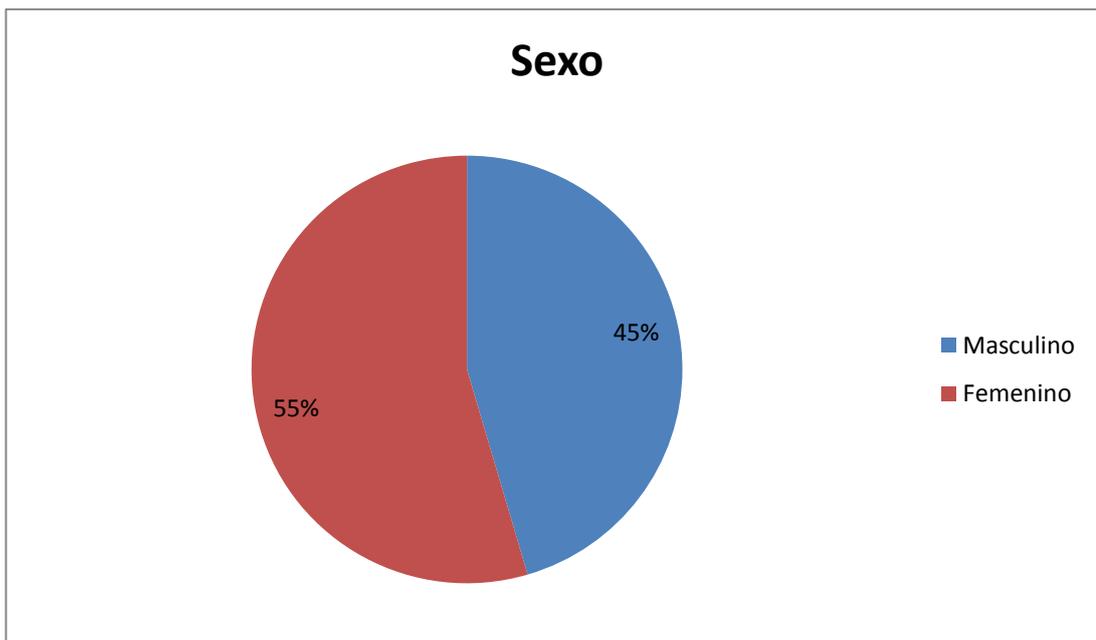


Gráfico N° 5 Datos generales.- Sexo

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

En cuanto al género de personas en el Hospital Básico Pelileo, tenemos en el género masculino un porcentaje del 45% perteneciente a 15 personas y en el género femenino el 55% equivalente a 22 encuestadas con una totalidad de 37 personas que trabajan en dicha institución.

Interpretación:

Se pudo identificar que en esta institución pública existe más personal femenino que servidores públicos de género masculino laborando en todas las áreas p que dispone el Hospital Básico Pelileo.

Tabla 5 Datos generales. Función

Función	Frecuencia	Porcentaje
Médicos	18	49%
Enfermeras	8	21%
Taps	10	27 %
Estadística	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

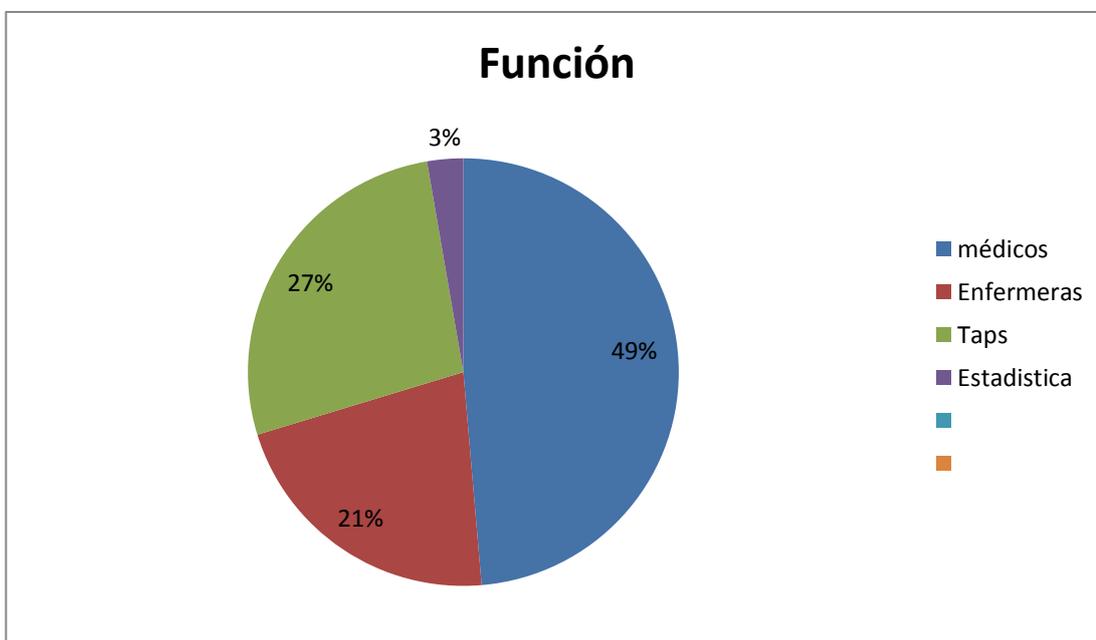


Gráfico N° 6 Datos generales.- Función

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Con los datos obtenidos se puede identificar al personal médico del servicio público con el que cuenta el Hospital Básico Pelileo teniendo como gran parte el 49% correspondiente a 18 galenos, el 21% equivalente a 8 enfermeras también está conformado por los técnicos de atención primaria en salud (Taps) fueron encuestadas 10 personas obteniendo un porcentaje del 27% se puede encuestar a una sola persona del servicio de estadística con un 3% así tenemos un 100% de encuestados con la totalidad de 37 personas del servicio público.

Interpretación:

Se percibió en el Hospital Básico Pelileo que la mayoría del personal interno que trabaja en dicha institución son médicos cabe recalcar que son más residentes y galenos rurales, esta institución cuenta con técnicos en atención primaria conocido como taps estos funcionarios públicos trabajan internamente y externamente como lo dispone el ministerio de salud pública, cuenta también con el departamento de enfermería también incluido auxiliares cabe recalcar que cuenta con odontólogas obstétricas con bajo personal ya que la demanda no es mucha y con una persona en el sistema estadístico y si existe gran afluencia de pacientes hay colaboración por parte de auxiliares de enfermería, existen consultorios de ginecología y pediatría pocos son los especialistas pero con una gran demanda de pacientes.

PREGUNTAS:

1. ¿Qué es la comunicación para usted?

Tabla 6 Pregunta 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Intercambio de ideas	18	55%
Interrelación personal	12	36%

Compartir algo	7	9%
Desconozco	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

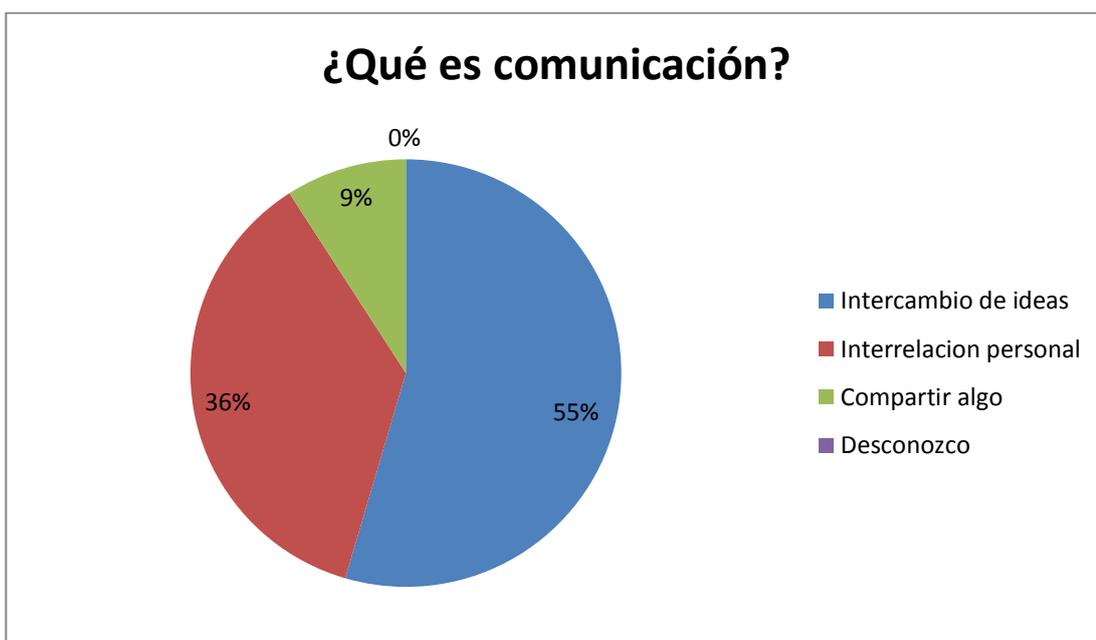


Gráfico N° 7 Pregunta 1

Fuente: Hospital básico Pelileo (Personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Se denoto que, en el Hospital Básico Pelileo, para la mayoría del personal interno la comunicación es un intercambio de ideas teniendo como resultado un 55% comprende a una cifra de 18 personas encuestadas, por otra parte, tenemos un 36% constituido por 12 personas que optaron que la comunicación es una interrelación personal, así mismo para 7 personas que conforman el 9% la comunicación es compartir algo cabe recalcar que ninguna persona opto por la opción 4.

Interpretación:

Se puede palpar que hablar de comunicación es un tema en el cual todos conocen o por lo general cada quien tiene un concepto en este caso la mayoría del personal opto que es un intercambio de ideas en el cual como seres humanos estamos expuestos a interactuar con el entorno en que nos rodea y compartir ideas y respetar las mismas, por otro lado también acotaron que es una interrelación personal porque cada día se asocian con más gente o pacientes y por ultimo para pocas personas era compartir algo como ideas pensamientos etc.

2. ¿Qué entiende por comunicación interna?

Tabla 7 Pregunta 2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Intercambio de ideas	0	0%
Comunicación en el ámbito interno	17	41%
Comunicación organizada	11	37%
Comunicación dirigida al trabajador	9	22%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Zurita (2020)

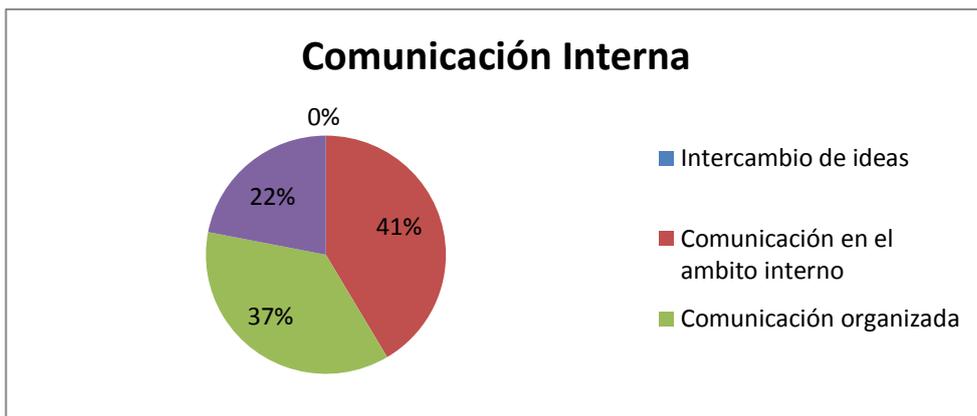


Gráfico N° 8 Pregunta 2

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para el personal interno del Hospital Básico Pelileo, con mayor resultado en las personas encuestadas sobre la comunicación interna se ha obtenido un resultado de un 41% que corresponde a 17 personas optando por una comunicación organizada , con 37% de resultado correspondiente a 11 personas que es una comunicación en el ámbito interno con un 22% que equivale a 9 personas notificaron que la comunicación interna es una comunicación dirigida al trabajador y ninguna persona opto por un intercambio de ideas.

Interpretación:

Para el personal interno del Hospital Básico Pelileo en su mayoría opinan que la comunicación interna es una comunicación organizada ya que todo depende de una buena organización para que todo fluya mejor entre todo el personal interno pero todo eso depende de quién es el que dirige en este caso depende mucho del director del Hospital , para otras personas la comunicación interna es la comunicación en el ámbito interno , hablar de interno es hablar de lo que pasa dentro de la institución por ultimo para pocas personas es una comunicación dirigida al trabajador porque desde ahí nace las necesidades de motivar al equipo humano y competitivo para mejorar los resultados de una comunicación interna .

3. ¿Cree que existe una adecuada comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 8 Pregunta 3

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	8	15%
Poco	27	24%
Nunca	2	6%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)



Gráfico N° 9 Pregunta 3

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para la mayor parte del personal interno del Hospital Básico Pelileo como es el 73% perteneciente a 27 personas encuestadas, cree que poco es la existencia de una adecuada comunicación interna, el 22% que descifra a 8 personas opinan con la alternativa mucho y con un 5% los encuestados afirman que no existe nada para que se dé una adecuada comunicación interna

Interpretación:

La mayor parte del personal interno del Hospital Básico Pelileo cree que poco se da una adecuada comunicación ya que todo depende de cómo maneja la Directora y el personal que labora en dicha institución ya que muchas de las veces no saben de lo que va a pasar o deben realizar el personal, también se puede palpar que para otras personas es rara vez ya que cada quien se centra en su trabajo y en su horario ,en cambio para pocas personas que optaron por la opción mucho es casi siempre que se da una adecuada comunicación cabe recalcar que estas personas encuestadas cumplen con funciones que no tienen mucha demanda y están al pendiente de lo que hacen los altos mandos y por último con la gran minoría opinaron que no tienen un conocimiento de nada de lo que existe respecto a una adecuada comunicación interna ya que ellos laboran dentro y fuera de la institución y no se les mantiene al tanto de lo que ocurre hasta para desempeñar bien sus funciones como ellos mismo lo afirman que las cosas no se realizan de un día al otro porque hay que prepararse bien.

4. ¿Está al tanto de las actividades que desarrolla el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 9 Pregunta 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	17	50%
Casi siempre	7	21%
A veces	11	23%
Nunca	2	6%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)



Gráfico N° 10 Pregunta 4

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para el personal interno del Hospital Básico Pelileo el 50% correspondiente a 17 personas afirma que rara vez sabe de las actividades, el 21% equivalente a 7 personas opina que casi siempre sabe de las actividades que se desarrollan en esta institución pública con un 23% que corresponde a 11 personas acoto que a veces tiene conocimiento de aquellas y 6% a 2 personas afirman que nunca saben de las actividades.

Interpretación:

De acuerdo a los criterios de los encuestados en el Hospital Básico Pelileo se puede identificar que la mayoría acota que las actividades desarrolladas en dicha institución son rara vez conocidas por falta de una buena comunicación interna, cada área puede estar pendiente de lo que le toca hacer pero no de todo el hospital, para otros encuestados se mantienen casi siempre informados porque siempre están al pendiente

de lo que se va a desarrollar y se encuentran más frecuente con los superiores, por otra parte existen personas que solo a veces se enteran de las actividades cuando comparten algo por medios digitales y existen también personas que notifican que nunca se enteran solo ven cuando se están desarrollando.

5. ¿A través de qué medios conoce las actividades que se realiza en el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 10 Pregunta 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	10	27%
Carteleras	2	6%
Comunicados	19	51%
Otros	6	16%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

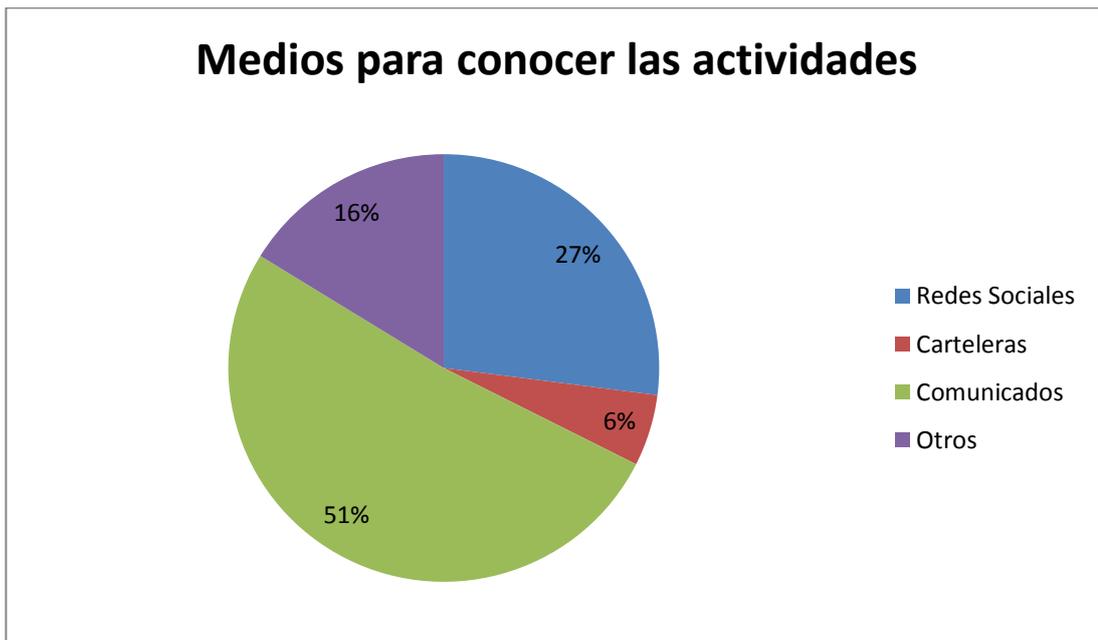


Gráfico N° 11 Pregunta 5

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Zurita (2020)

Análisis:

El personal interno del Hospital Básico Pelileo es su mayoría con un 51% que refleja a 19 personas afirman que las actividades se las conoce mediante comunicados escritos, el 27% correspondiente a 10 personas conoce por redes sociales las actividades que se van a dar o que ya se desarrollaron se conoció que el 6% equivalente a 2 personas sabe por medio de las cartelas que se encuentran en el pasillo de la institución y el 16% conformado por 6 personas aclaran que son por otros medios donde se informan de las actividades desarrolladas en el Hospital .

Interpretación:

Cabe descifrar que todas las actividades en su mayoría son conocidas por comunicados que se les envía a través de su correo electrónico, su cuenta de quipus y su WhatsApp personal, estos comunicados se los hace a las personas que deben cumplir una función, como alguna charla respecto a salud y prevención de embarazos no deseados o si se realiza una campaña de vacunación el área comprometida es enfermería y los técnicos de atención primaria en salud (Taps) la información se las da en redes sociales de las actividades desarrolladas en el hospital , otros servidores públicos mencionan que otras son las fuentes de información para percibir lo que hizo o viene haciendo tanto internamente y externamente la casa de salud.

6¿ La comunicación interna fortalece las relaciones en una institución?

Tabla 11 Pregunta 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%

Total	37	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

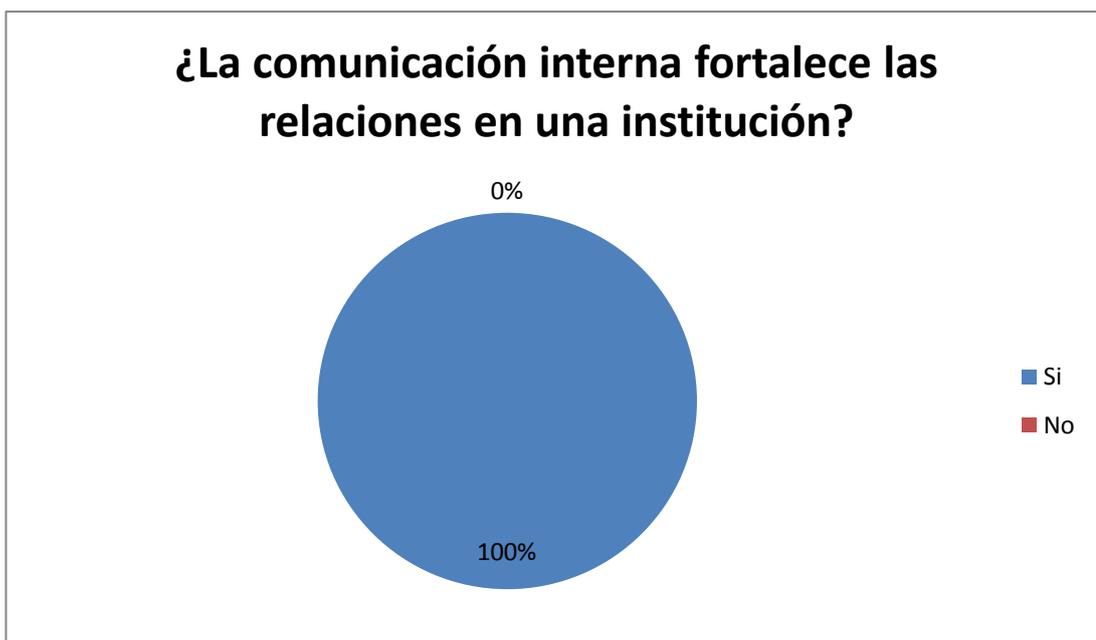


Gráfico N° 12 Pregunta 6

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

El personal interno en su totalidad en esta alternativa afirma que si fortalece la comunicación interna en una institución teniendo como resultado el 100% de las 37 personas encuestadas y con un 0% esta alternativa no ha sido escogida.

Interpretación:

Los resultados alcanzados en su totalidad, han sido que el personal está de acuerdo que una buena comunicación interna favorece a una institución sea esta publica privada ya que permite desarrollar mejor su trabajo interno y favorecer al personal externo es decir a los pacientes que llegan hacer atendidos en la casa de salud tanto a que estén

bien informados de lo que realiza el hospital, y de los servicios con los que cuenta esta institución

7. ¿Cree que existen políticas institucionales de comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 12 Pregunta 7

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	81%
No	12	19%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)



Gráfico N° 13 Pregunta 7

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Respecto a las políticas de comunicación interna la mayor parte del personal del Hospital Básico Pelileo dio a conocer que el 81% correspondiente a 25 personas afirma

que si existen políticas en dicha institución pública, mientras que el 19% equivalente a 12 personas manifestaron que no tienen conocimiento de aquello.

Interpretación:

Los resultados denotaron que el personal hospitalario en su mayoría sabe que existen políticas establecidas en su institución y de cómo debe llevarse la comunicación interna en su entorno laboral y motivar a su equipo humano de trabajo.

Cabe mencionar que existen pocas personas que desconocen de que existen políticas para la comunicación interna ya que puede ser por su corto tiempo de trabajo en dicha institución.

8. ¿Considera que debe haber una agenda de comunicación interna en el hospital?

Tabla 13 Pregunta 8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	100%
No	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

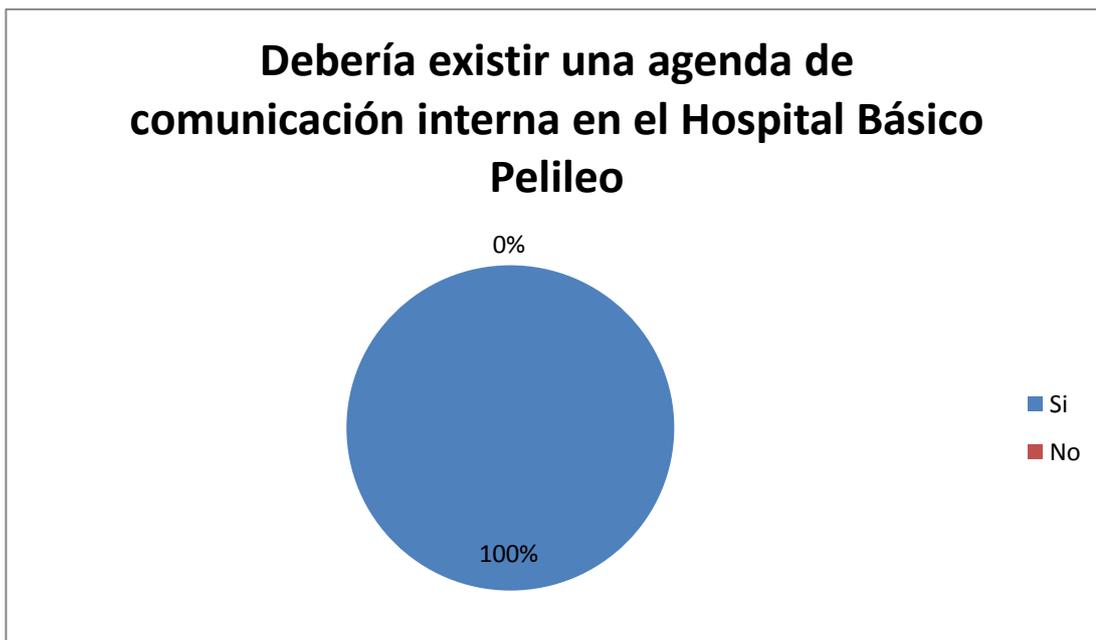


Gráfico N° 14 Pregunta 8

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Zurita (2020)

Análisis:

El personal interno del Hospital Básico Pelileo en su totalidad con un 100% equivalente a 37 personas, afirma que si se debería tener una agenda de comunicación interna para estar más informados y al día y en la otra alternativa un 0% ya que nadie optó por esta opción.

Interpretación:

Se pudo palpar que todo el personal está de acuerdo con que exista una agenda de comunicación interna ya que este método les permitiría a los servidores públicos estar al corriente con lo que sucede internamente y los protocolos que deben cumplir en la institución dando así un mejor servicio para los usuarios y estos también se mantenga al tanto, algunos trabajadores del hospital público no se mantienen informados porque sus jornadas de trabajo son largas y salen cansados y luego van a sus hogares a cumplir su función con su familia y no pueden revisar lo que esta emitido por quipus ya sea para una charla un llamado de atención etc. Estos comunicados emitidos para el personal del Hospital Básico Pelileo a veces son de un

día al otro en cambio otros no se enteran por su cuenta de correo si no por compañeros de su propia área que están más al tanto o pendiente de su cuenta electrónica, para este personal es factible que se cree una agenda comunicativa a más de su cuenta de quipus.

9. ¿Qué propondría usted para optimizar la comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 14 Pregunta 9

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar las políticas de comunicación	10	17%
Actividades de integración	11	38%
Capacitaciones al público interno	16	45%
Video conferencia	0	0%
Total	37	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

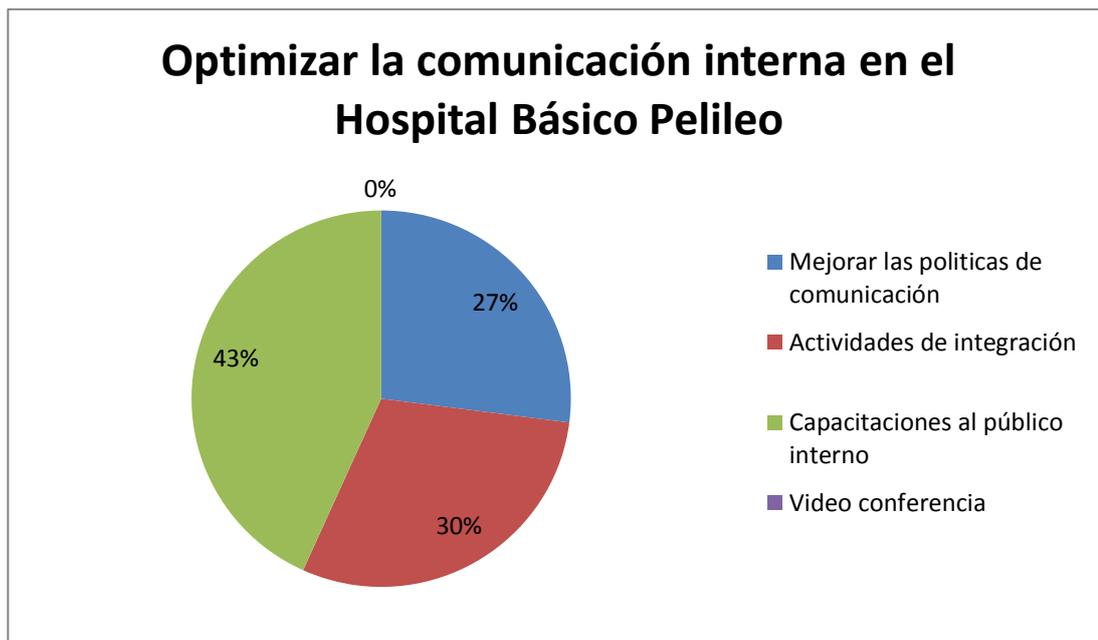


Gráfico N° 15 Pregunta 9

Fuente: Hospital Básico Pelileo (personal interno)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para optimizar la comunicación interna el personal del Hospital Básico Pelileo en las encuestas elaboradas hemos identificado que el 27% que viene siendo 10 personas han optado por mejorar las políticas de comunicación, en otra alternativa los encuestados han determinado optimizar la comunicación con actividades de integración teniendo un resultado de un 30% equivalente a 10 personas la mayor parte ha eligiendo las capacitaciones al público interno y teniendo como resultado el 43% correspondiente a 16 personas en cambio un 0% para video conferencia.

Interpretación:

El personal interno del Hospital Básico Pelileo optimizar la comunicación interna lo harían mediante capacitaciones cabe recalcar una que sea todo el personal y otra por diferentes áreas es decir no todos cumplen la misma función, es un grupo heterogéneo, pero si con un mismo fin el de brindar un mejor sistema de atención hospitalaria al usuario.

Por otro parte existe personal público, que opta por actividades de integración ya que es una medida en la cual el personal se distrae de sus jornadas laborales y tiene un espacio para sociabilizar con su entorno laboral además de esto se adecua espacios para poder organizarse y hablar sobre algo de salud eligiendo grupos y exponiendo.

Con una gran minoría personas propusieron en mejorar las políticas de comunicación, toda institución tiene políticas y reglas en las cuales hay que cumplir y desde ahí se podría modificar nuevas modalidades para optimizar una comunicación interna bien desarrollada y efectiva que permitiera al trabajador y usuario estar en satisfecho con lo que hacen y reciben.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
ENCUESTA AL PÚBLICO EXTERNO EN EL HOSPITAL BÁSICO
PELILEO

¿Edad?

Tabla 15 Datos Generales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 25 años	57	25%
De 26 a 45 años	78	34%
De 45 en adelante	92	41%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

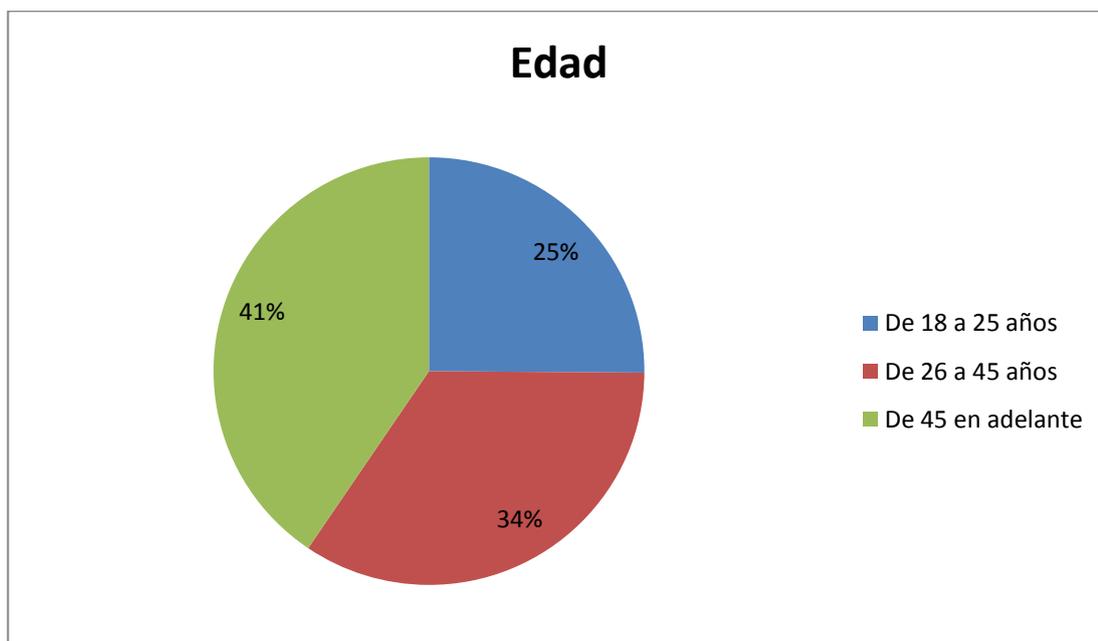


Gráfico N° 16 Datos generales

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para la identificación de edades correspondientes a la muestra encuestada se procedió a la agrupación de las mismas. El primer grupo corresponde a personas de 18 a 25 años con un porcentaje del 25% equivalente a 57 personas, en el segundo grupo conformado de 26 a 45 años que representa al 34% correspondiente a 78 personas y en su mayoría a 92 obteniendo el 41% de personas encuestadas con una totalidad de 227 encuestados según la muestra.

Interpretación:

La clasificación de estas categorías se las hecho a personas mayores de edad a través de estas encuestas se ha podido conocer al público externo que acude al servicio gratuito del ministerio de salud pública como lo es el Hospital Básico Pelileo, se pudo identificar que la mayor parte de personas atendidas en esta institución son personas adultas mayores que son atendidas con frecuencia, por otra parte se encuentran en su mayoría a mujeres de 18 a 25 años en controles de embarazo atención a sus niños en pediatría y entre 26 a 45 años son chequeos médicos este servicio lo adquieren más personas con bajos recursos económicos y personas extranjeras .

¿Sexo?

Tabla 16 Datos Generales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	158	83%
Masculino	69	17%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Zurita (2020)

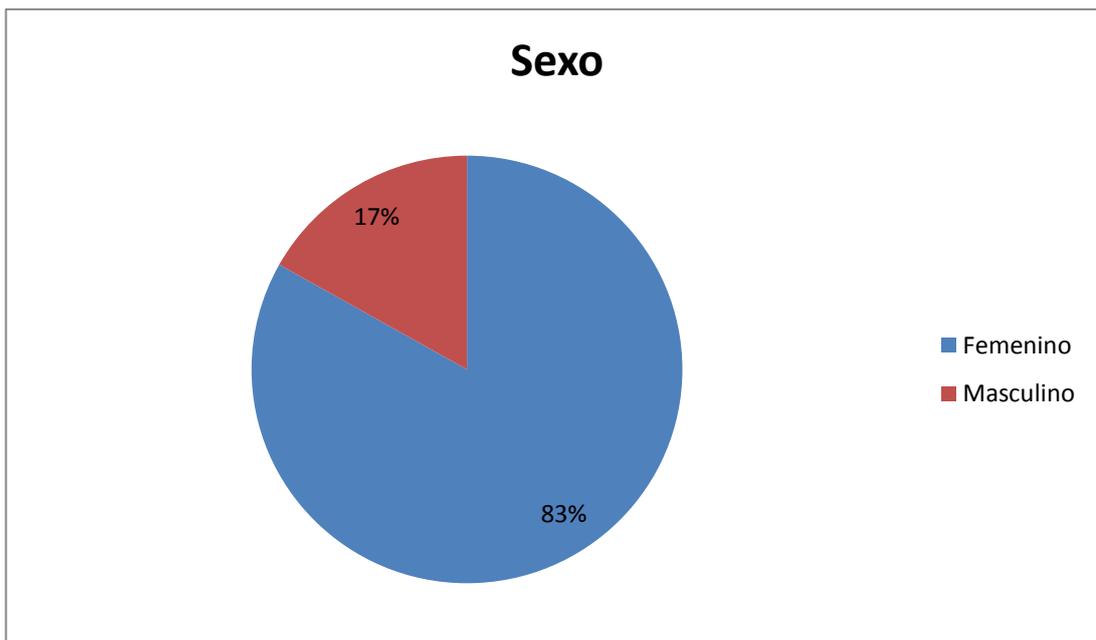


Gráfico N° 17 Datos generales.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

En cuanto al sexo de los pacientes o público externo del Hospital Básico Pelileo se pudo constatar que hay una gran demanda y especialmente en su mayoría son de sexo femenino teniendo como un resultado el 83% correspondiente a 158 mujeres encuestadas mientras que el 17% ocupa el sexo masculino se ha encuestado a 69 pacientes de ese género.

Interpretación:

Se optó por establecer entre el sexo masculino y femenino para identificar el género que más acude al Hospital Básico Pelileo para ser atendido en las diferentes áreas que esta institución pública ofrece, se pudo observar que en su mayoría el público externo es del sexo femenino de nacionalidad Ecuatoriana y extranjera tanto en la mañana como en la tarde, con respecto al sexo masculino en su mayoría son personas de la tercera edad.

1. ¿Conoce usted sobre las actividades que realiza el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 17 Pregunta 1.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	0	0%
Poco	74	33%
Nada	153	67%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

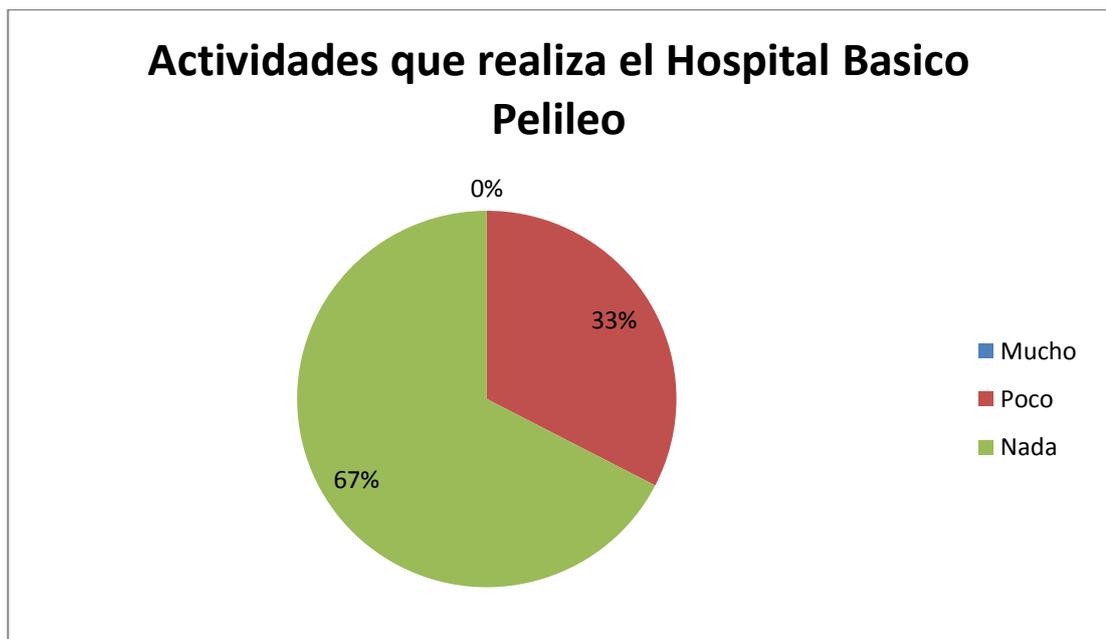


Gráfico N° 18 Pregunta 1.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Zurita (2020)

Análisis:

Para el público externo del Hospital Básico Pelileo en cuanto a la alternativa si conocen las actividades que se desarrollan esta institución en la mayoría de las personas encuestadas el 63% afirmo no conocer lo que equivale a 153 personas, y el 33% correspondiente a 74 personas encuestas dicen conocer poco y el 0% que nadie opto a la alternativa mucho.

Interpretación:

Para el público externo del Hospital Básico Pelileo en su gran mayoría se puede decir que las personas atendidas no saben de las actividades que se desarrolla en dicha institución pública por falta de acceso a redes sociales, no todos disponen de un buen teléfono o un aparato digital con internet no escuchar y ver medios de comunicación locales como Radio Única FM, Radio Fantasma, American Tv , los pacientes más acuden por ser atendidos a sus citas médicas y por su medicamento gratuito ellos no tienen ningún conocimientos de actividades realizadas o por hacerse, existen otras personas que saben poco de lo que organiza la institución o lo que se viene haciendo, mediante la emisora más sintonizada por la localidad como lo es Radio Única FM, donde el Director de Salud o algún servidor público del Hospital emite algún comunicado o el mismo periodista de la frecuencia lo da a conocer pero de un modo exagerado y poco se verá en redes sociales como Facebook lo que hace el Hospital Básico Pelileo .

2. ¿Por qué medio de comunicación se entera de las actividades que realiza el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 18 Pregunta 2.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Radio	32	14%
Tv	10	5%
Redes sociales	30	13%
Prensa	2	1%

Ninguno	1 53	67%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

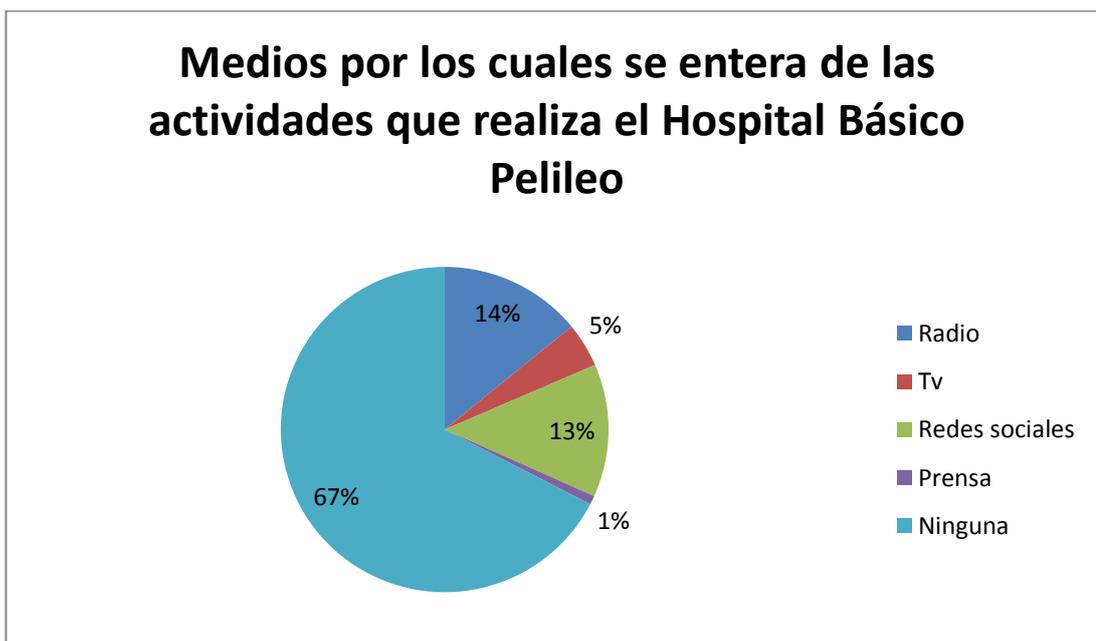


Gráfico N° 19 Pregunta 2.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para las personas encuestadas el 67% que equivale a 153 personas afirma que por ningún medio de comunicación se entera de las actividades desarrolladas, en cambio para el 14% de encuestados que son 32 personas admiten que conocen de algunas actividades que se van a realizar por medio de las emisiones radiales locales, el 13% correspondiente a 30 personas ven actividades que han sido desarrolladas mediante Facebook, y 2 personas con el 1% dicen que se enteran por la prensa.

Interpretación:

Hemos identificado que para los pacientes atendidos en el Hospital Básico Pelileo es escaso el conocimiento de las actividades desarrolladas en dicha institución pública ya que el 67% no sabe, solo llega hacer atendido para la diferente área designada por el propio paciente, que pide un turno mediante una llamada o se acerca personalmente a la casa de salud pero no tiene información de los servicios que presta esta institución o que doctores se encuentran de turno y en muchos de los casos son derivados hacerse atender por otros doctores sean médicos residentes o médicos rurales, no saben si existen alguna campaña médica que beneficie al usuario ya que existen médicos de barrio que pueden llegar a sus domicilios para que estos sean atendidos cabe recalcar que falta espacios de comunicación para llegar a más personas y que la atención primaria sea efectiva donde el paciente se sienta conforme con lo recibido.

Para otros usuarios o público externo la forma en que han llegado a saber o tener algún conocimiento de que se efectúa en el Hospital es por medios radiales locales emitidos en horarios de la tarde especialmente en la Radio Única, donde algún galeno manifiesta que es lo que se hizo en la casa de salud o está por desarrollarse, se puede mencionar que no toda la colectividad escucha esa emisora o ese horario donde se transmite aquellas noticias, para los pacientes de 18 a 25 años que optaron por la alternativa de redes sociales manifestaron que lo ven mediante Facebook en la página oficial del ministerio de salud zona 3 18D04 pero actividades que ya han sido desarrolladas y con una gran minoría por medio de la prensa no local si no regional como el diario El Ambateño.

3. ¿Cómo califica la información que ofrece el Hospital Básico Pelileo de las actividades que realiza?

Tabla 19 Pregunta 3.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	52	23%
Mala	61	27%
Regular	20	9%

Pésima	94	41%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)



Gráfico N° 20 Pregunta 3.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis.

El público externo del Hospital Básico Pelileo califica con un 23% correspondiente a 52 personas encuestadas que la información que ofrece la institución pública es buena, al contrario con en 27% tenemos a 61 personas que opinan que es mala la información con respecto a las actividades que realizan con un porcentaje del 9 % que son 20 usuarios afirman que es regular y con una gran mayoría acotan estar desinformados 94 personas obteniendo el 41 % que la información es pésima.

Interpretación:

Los usuarios han podido manifestar que la información que ofrece no cumple las expectativas de una colectividad ya que falta espacios dónde sean emitidos y receptados por el entorno que más acude al Hospital Básico Pelileo ya que con esto podrían tener conocimiento alguno y de pronto ser beneficiado si alguna campaña lo amerita, como para las personas de la tercera edad o personas vulnerables que sean atendidos por médicos de barrio para los que optaron por la alternativa que es buena la información son personas que están en círculo cercano a dicha institución o del personal y también son informadas en redes sociales.

4. ¿Cree que la información que recibe es suficiente para conocer los servicios en el Hospital Básico Pelileo?

Tabla 20 Pregunta 4.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	43%
No	129	57%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

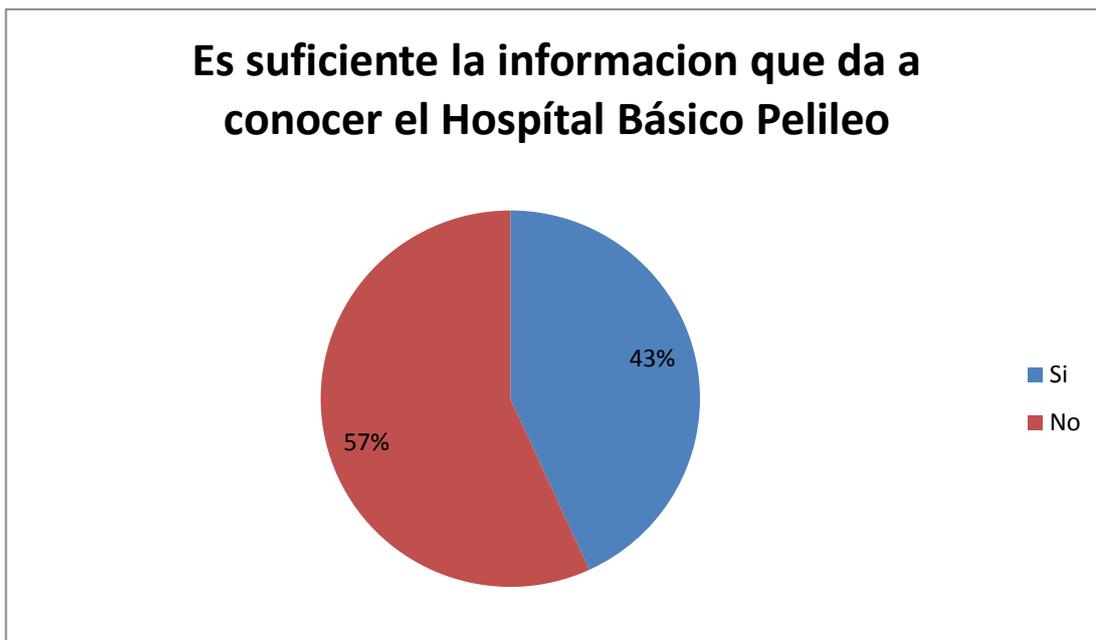


Gráfico N° 21 Pregunta 4.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

En cuanto al público externo decir si es suficiente la información que da a conocer el Hospital Básico Pelileo con una mayoría el 57% de encuestados perteneciente a 129 personas afirma que no es suficiente que falta mucho por hacer y con un 43% equivalente a 98 personas dice que si es suficiente la información brindada por dicha institución pública.

Interpretación:

Se puede identificar que más del 50% afirma que no es suficiente la información que brinda el Hospital Básico Pelileo que falta mucho por hacer en dicha institución pública como tener un sistema bien organizado partiendo desde la directora del Hospital para que pueda dirigirse a su personal y ver la falencias que tiene mejorar esta casa de salud y brindar un conocimiento efectivo a la colectividad pelileña de todo lo que se viene desarrollando internamente tanto en campañas médicas para el

uso de los usuarios ,tener una buena señalética específicamente que este clara informado de los servicios que presta y con .los doctores que cuenta que tengan un informativo que mencione que doctores están disponibles a la hora de una consulta ,médicos que estén de turno, los que salgan de vacaciones puesto que esto ha generado cierto modo de mal estar en los usuarios porque en varias ocasiones lleva su control, aun cogiendo cita para el médico otorgado por el paciente en estadística al llegar cambia de galeno acotándoles que el profesional de salud no se encuentra para aquellas personas minoritarias que están satisfechos o creen que si hay una información adecuada para dar a conocer estos servicios son un grupo de entre los 18 y 26 años.

5. ¿Cómo puede mejorar la comunicación en el Hospital Básico Pelileo para que los usuarios estén satisfechos de las actividades que realiza?

Tabla 21 Pregunta 5.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Informativo	82	36%
Medios de comunicación	98	43%
Un comité de transparencia	47	21%
Total	227	100%

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

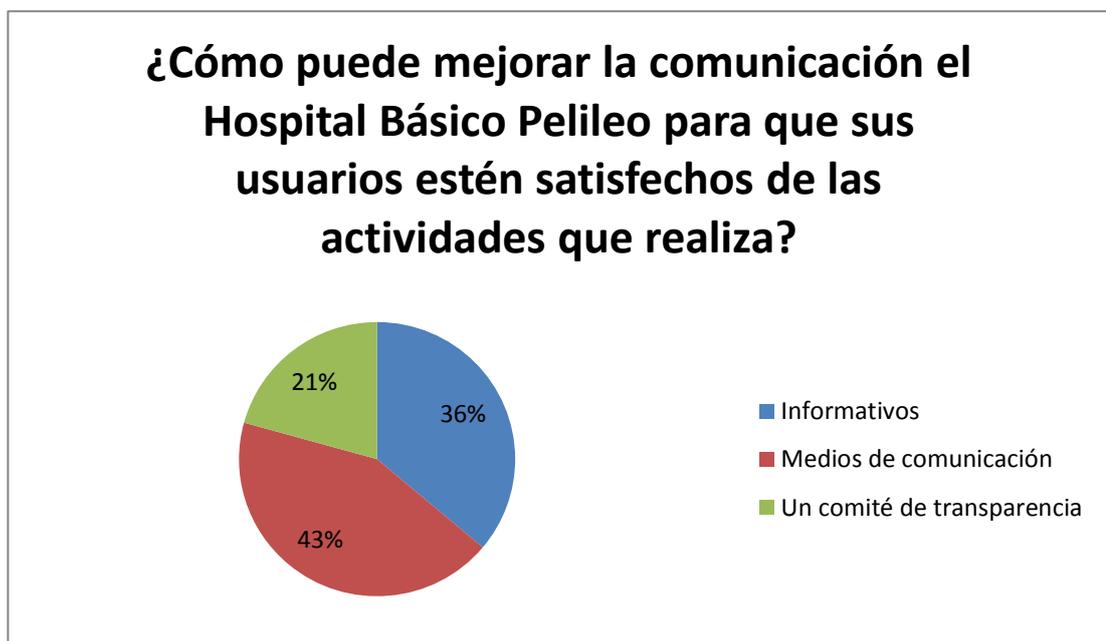


Gráfico N° 22 Pregunta 5.

Fuente: Hospital Básico Pelileo (público externo)

Elaborado por: Tatiana Zurita (2020)

Análisis:

Para el público externo encuestado con el 43% correspondiente a 98 personas su opción mayoritaria fue los medios de comunicación, teniendo luego un 36% equivalente a 82 encuestados que optaron por medios informativos que tengan en el hospital y por último con un 21% a 47 usuarios que optaron por un comité de transparencia.

Interpretación:

Para mejorar la comunicación y que los usuarios estén bien informados de todo lo que se desarrolla la mayoría de pacientes optaron por los medios de comunicación, tanto en radio prensa, televisión y también por redes social que esta información les den a conocer en los noticieros matutino y nocturno cabe recalcar que en el medio impreso su publicación es diaria y por general no es un medio local pero que sirve de mucho para informar a la ciudadanía de la localidad y de la provincia, también los emitan por redes sociales ya que este medio abarca a más público y no solamente sea a personas que estén agregadas a esa página si no que obtén como una manera de publicitar y llegue a personas que no tiene en sus contactos de redes.

De igual manera existen personas que para mejorar la comunicación y se sientan satisfechos de lo que brinda la casa de salud es implementar un informativo que se encuentre en las instalaciones de esta institución , donde los usuarios puedan ver e informarse personalmente de lo que realiza esta por desarrollarse se estos informativos semanales o mensuales , que acoten que campañas se están ejecutando cuales son las personas beneficiarias a que departamento deben recurrir para obtener esa atención, que informe a la ciudadanía los médicos especialistas que cuenta el Hospital Básico Pelileo, un informativo que emita que médicos se encuentran de vacaciones y los días que no estará en la institución pública y para aquellos galenos que se encuentran de turno y que el usuario disponga con que medico desea ser tratado.

Con una minoría los usuarios manifestaron que necesita cambios la institución y eso sería con la implementación de un comité de transparencia para que ellos puedan comunicar lo que acontece en la institución y los usuarios puedan tener una buena información que sería el eje primordial en esta institución pública la cual debe está coordinada por la Dra. Diana Carolina Carrasco Flores Directora de Salud del

Hospital Básico Pelileo y es la autora de informar y rendir cuentas de todas las actividades que se realizan en la institución, alguien de administración o departamento de comunicación si en caso lo existiera con su respectivos líderes.

Aquellos funcionarios deben reunirse para dialogar sobre los alcances adquiridos las metas y proyectos que se proponen anualmente y de esa manera organizarse para un determinado tiempo y tener un informe el cual deben poner a conocimiento del público para dar a conocer las actividades que se desarrollaron en la institución o las que estarán por realizarse con debida transparencia.

Hipótesis

Hipótesis Nula Ho- La incipiente comunicación institucional si afecta en al manejo de la información en el hospital.

Hipótesis alternativa Ha- La incipiente comunicación institucional no afecta en al manejo de la información en el hospital.

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

Preguntas información

Actividades

¿Conoce usted sobre las actividades que realiza el Hospital Básico Pelileo?

Comunicación

¿Cree que existe una adecuada comunicación interna en el hospital Básico Pelileo?

Tabla 22 Comprobación hipótesis. Frecuencia observada

TABLA CRUZADA			
	INFORMACION	COMUNICACION	<i>Total</i>
MUCHO	1	8	9
POCO	74	27	101
NADA	153	2	155
Total	228	37	265 (Gran Total)

Elaborado por: Investigador

Tabla 23 Comprobación hipótesis. Frecuencia esperada

Comunicación			
	INFORMACION	COMUNICACION	Totals
MUCHO	1 (7.74) [5.87]	8 (1.26) [36.19]	9
POCO	74 (86.90) [1.91]	27 (14.10) [11.80]	101
NADA	153 (133.36) [2.89]	2 (21.64) [17.83]	155
Total	228	37	265

Elaborado por: Investigador.

Prueba Chi cuadrado

Valor de P= 0,00001

Valor prueba X²= 76,4908

Interpretación

Al ser el valor de P (0,00001) menor al valor de confiabilidad de 0,05 de la hipótesis, significa que se acepta la hipótesis, es decir, las estrategias de comunicación e información fortalecen la comunicación interna del Hospital.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El personal interno del Hospital Básico Pelileo no cuenta con suficientes capacitaciones para brindar una buena atención e información al público externo, lo que genera bastante inconformidad de los pacientes.
- Los galenos solo se centran en cumplir su horario de trabajo
- Existe personal que trabaja internamente en la casa de salud, como también externamente donde les toca hacer visitas médicas o recoger fichas técnicas fuera de la institución y son esos públicos que menos disponen de información de lo que se desarrolla internamente en el hospital.
- El personal externo no se encuentra conforme con el tipo de información que brinda al momento de pedir una cita.
- Los usuarios desconocen de las campañas médicas y quienes son los públicos benefactores.
- No existen medios informativos, que sean de la casa de salud local para saber de lo que se está desarrollando o por ejecutarse.

4.2 Recomendaciones

- Los directores distritales deben generar a su grupo de trabajo charlas hospitalarias que de un buen manejo de comunicación institucional que todo el grupo interno de la institución sea organizado y trabaje en conjunto que tengan una misión y visión al momento de realizar su actividad.
- Motivar al personal interno, que su trabajo que desempeña en dicha institución lo debe hacer de la mejor manera, para el público externo se sienta satisfecho de la atención que presento en la casa de salud.
- Para los trabajadores pertenecientes al sector público que laborar en esta institución interna y externamente que les toca cumplir horarios fuera del

Hospital como galenos y técnicos en atención primaria (TAPS) deberían ser los portavoces de todo lo que hace el Hospital Básico Pelileo y emitir sobre las campañas que se realiza el momento de salir a trabajar a sus alrededores motivados y organizados por parte de su directora.

- Para los pacientes que llegan hacer atendidos en este servicio público se recomendaría que por parte de estadística al momento de coger un turno sea por call center o personal sean específicos al momento de informar si el usuario desea ser atendido por su médico tratante y si no se encuentra disponible ver las demás opciones y no hacer como lo vienen llevando acabo
- Sería bueno que la directora junto a su personal de trabajo sean los porta voces de brindar una mayor información sean en medios locales u otros medios de comunicación que permita al usuario estar informado de las campañas de vacunación, brigadas médicas etc. y a que publico llega a beneficiar.
- Si bien es cierto el Hospital Básico Pelileo es un servicio público del ministerio de salud , donde toda publicidad que se ve por los pasillos es compartido a todas las casas de salud del Ecuador con un mismo logotipo y un eslogan informando de lo que hace el ministerio, el ministro de salud que hospitales visitaron algo que el usuario local no presta atención , pero si esta información seria de lo que el Hospital de Pelileo brinda o los proyectos a futuro que se van a realizar y mantener comunicados a la colectividad mediante informativos o carteleras que estén dentro de los pasillos de dicha institución y estén al alcance de los pacientes y sean ellos los que observen de las actividades puestas en práctica por el personal interno de campañas médicas que favorezcan al paciente de bajos recursos económicos , de charlas que se emitan por parte de los servidores públicos a pacientes generando conciencia y prevención .

Bibliografía

1. Baena (1985) Introducción a la metodología de la investigación
2. Berracoli(1998)Estrategias de comunicación en el proceso de reorientación de la cultura organizacional caso gigante S.A de Sv. en Rebeil,Antoniela y Ruiz Sandoval, Celia (camps) El poder de la comunicación en las organizaciones México. Plaza y Valdez.
3. Cornelissen 2008. Corporate communications. Theory and practice. Thousand.Oaks.Sage
4. Chiavenato. Introducción a la teoría general de la administración México Mc Graw Hill Interamericana 2006
5. Domínguez 2015 que es la comunicación institucional Comunidad IEBS.
6. Dolphin 2000 Is corporate communication o strategic fuction management
7. Fiske John. (1985)Teoría de la comunicación en introducción al estudio al estudio de la comunicación España editorial Herder
8. Guillermo Briones Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales Bogotá Colombia.
9. Hernández Sampieri,R Fernández Collado Cy Lucio PB(1997),Metodología de la investigación ,Colombia,Mc,Gravo-Hill.
10. Jakobson R.1985(1986)”Lingüística y Poética en ensayos de lingüística general Planeta Agoustini, Buenos Aires
11. Jorge de Rio Pérez (2016) Comunicación interna hospitalaria. Una aproximación desde la creatividad.
12. Mora J(2017) 10 ensayos de comunicación institucional España EUNSA (p19-20)
13. Muriel, R. G. (1980). *Comunicación institucional enfoque social de relaciones publicas ciespal.*
14. *Pascal, w. (1992). comunicacion global . española.*
15. Ponjuan Dante, Gloria la gestión de información y sus modelos representativos 2011.
16. Rolando Rodrich. Portugal Fundamentos de la Comunicación Institucional: Una Aproximación Histórica y Conceptos de la Profesión.

- 17.Redalyc. Teorías sistemáticas de la comunicación Planeta Agoustini, Buenos Aires
- 18.Rodríguez Peñuelas, M.A (2010).Metidos de información. 1ra. Edición México. Universidad Autónoma de Sinaloa.
- 19.Rivas (1995)Técnicas de Documentación Investigación I UNA Caracas, Venezuela.
20. Tamayo y Tamayo Mario. Él proceso de la investigación científica Editorial limusa S.A Mexico.1997

ANEXOS

Universidad Técnica de Ambato
Carrera de Comunicación Social
Encuestas público externo

Datos Generales:
Edad: _____
Sexo: _____

Lea detenidamente y marque con una x en la parte derecha la respuesta que crea conveniente.

1. ¿Conoce usted sobre las actividades que realiza el Hospital Básico Pelileo?

1. Mucho	
2. Poco	
3. Nada	

2. ¿Por qué medio de comunicación se entera de las actividades que realiza el Hospital Básico Pelileo?

1. Radio	
2. Tv	
3. Redes sociales	
4. Prensa	
5. Otros	

3. ¿Cómo califica la información que ofrece el Hospital Básico Pelileo de las actividades que realiza?

1. Buena	
2. Mala	
3. Regular	
4. Pesima	

4. ¿Cree que la información que recibe es suficiente para conocer los servicios en el Hospital Básico Pelileo?

1. Si	
2. No	

5. ¿Cómo puede mejorar la comunicación en el Hospital Básico Pelileo para que los usuarios estén satisfechos de las actividades que realiza?

1. Informativo	
2. Medios de comunicación	
3. Comité de transparencia	

Gracias por su colaboración

Universidad Técnica de Ambato
Carrera de Comunicación Social
Encuestas Público Interno

Datos Generales:
Edad: _____
Sexo: _____
Función: _____

Lea detenidamente y marque con una x en la parte derecha la respuesta que crea conveniente.

1. ¿Qué es la comunicación para usted?

1. Intercambio de ideas	
2. Interrelación personal	
3. Compartir algo	
4. Desconozco	

2. ¿Qué entiende por comunicación interna?

1. Intercambio de ideas	
2. Comunicación en el ámbito interno	
3. Comunicación organizada	
4. comunicación dirigida al trabajador	

3. ¿Cree que existe una adecuada comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

1. Mucho	
2. Poco	
3. Nada	

4. ¿Está al tanto de las actividades que desarrolla el Hospital Básico Pelileo?

1. Rara vez	
2. Casi siempre	
3. A veces	
4. Nunca	

1. Redes sociales	
2. Carteleras	
3. Comunicados	
4. Ninguno	

6. ¿La comunicación interna fortalece las relaciones en una institución?

1. Si	
2. No	

7. ¿Cree que existen políticas institucionales de comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

1. Si	
2. No	

8. ¿Considera que debe haber una agenda de comunicación interna en el Hospital?

1. Si	
2. No	

9. ¿Qué propondría usted para optimizar la comunicación interna en el Hospital Básico Pelileo?

1. Mejorar las políticas de comunicación	
2. Actividades de integración	
3. Capacitaciones al público interno	
4. Video Conferencia	

Gracias por su colaboración



