



**Universidad de las Américas  
Escuela de Posgrados  
Maestría en Enfermería**

**Trabajo de Titulación Capstone**

**Propuesta:**

**Programa de mejoramiento en la comunicación interna del personal de enfermería en la Unidad de Gastroenterología del Hospital de Especialidades  
Carlos Andrade Marín, Quito, diciembre, 2022.**

**Autora:**

**Lcda. Alexandra Sotalin**

**Tutora:**

**Dra. Cristina Yáñez**

**Año**

**2022**

## ÍNDICE

<b>1. Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Objetivo General .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Metodología .....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 Resultados Esperados.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Antecedentes.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Profundización del Problema. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Argumentación Teórica .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Justificación .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Objetivos General y Específicos. ....</b>	<b>16</b>
<b>4. Marco Metodológico .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1 Matriz del Marco Lógico. ....</b>	<b>18</b>
<b>4.2 Planificación de las actividades según los Resultados Esperados .....</b>	<b>20</b>
<b>4.3 Cronograma y Presupuesto .....</b>	<b>27</b>
<b>5. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>32</b>
<b>6. Bibliografía .....</b>	<b>33</b>
<b>7. Anexos.....</b>	<b>36</b>
<b>7.1. Foto Retorica .....</b>	<b>36</b>

## **1. Resumen Ejecutivo**

### **1.1 Problema**

La problemática se asocia a la inadecuada comunicación interna que se observa entre el personal de enfermería de la unidad de gastroenterología, una evaluación preliminar entre el personal involucrado determino que el 25% opina que existe barreras de comunicación en el equipo de trabajo, 25% manifiesta que hay deficiencias en las relaciones interpersonales y 34% opina que hay comentarios negativos, rumores y chismes entre el personal y el 86% opina que los problemas derivados de la inadecuada comunicación interna afecta a la calidad en la atención de salud hacia el paciente.

### **1.2 Objetivo General**

Fortalecer el proceso de comunicación interna en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín.

### **1.3 Metodología**

El presente proyecto se realiza bajo la metodología CAPSTONE que consiste en resolver un problema real de la unidad de gastroenterología con: análisis del problema, el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la matriz del marco lógico, esto permite el planteamiento de tres alternativas de solución, siendo la solución a implementar la que tenga el mayor puntaje en la matriz de alternativas.

### **1.4 Resultados Esperados**

- Diseño de canales de comunicación permanentes

- Aumento de los índices de desempeño laboral
- Mejora en los indicadores de satisfacción laboral

## **2. Antecedentes**

### **2.1 Profundización del Problema.**

La unidad de gastroenterología dispone de 25 camas, en el servicio de enfermería trabajan 16 enfermeras de cuidado directo, 1 enfermera de kardex en la mañana y 1 enfermera supervisora; 13 auxiliares y 1 camillero.

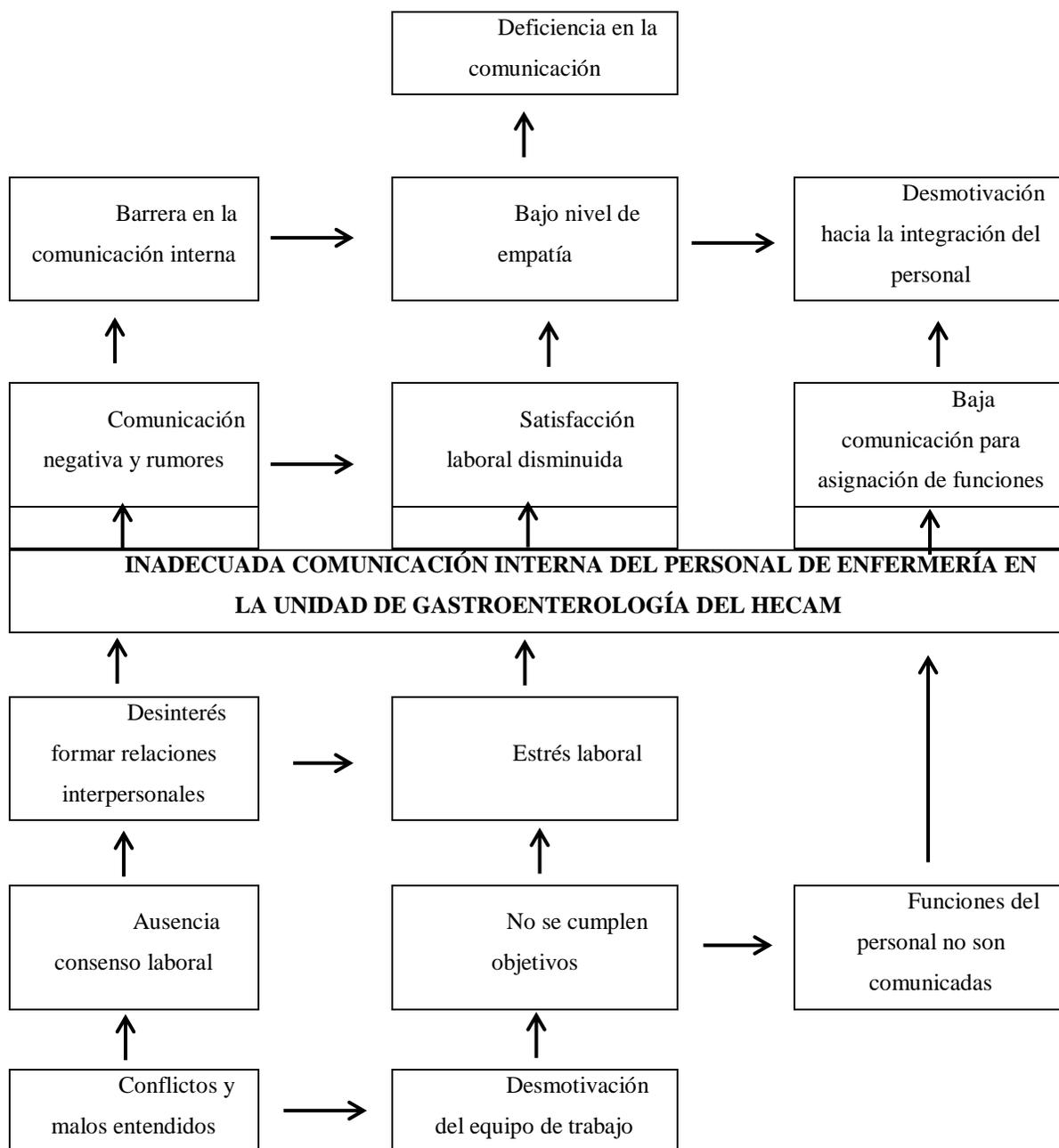
Cuando existen ausentismos por enfermedad, calamidad doméstica, maternidad o vacaciones programadas, son cubiertos por el personal disponible, en ese caso se produce una sobrecarga de trabajo en el personal, produciéndose un aumento a la exposición de riesgos laborales. En el caso de aplicar la recomendación de la Organización Mundial de la Salud, se debería contratar cinco enfermeras adicionales para mantener el estándar de 1 enfermera por cada ocho pacientes.

En el caso de las auxiliares de enfermería existe un déficit de 6 auxiliares para cubrir la recomendación de la Organización Mundial de la Salud. Respecto al personal de camilleros, existe un horario de trabajo de 7 a 15 horas, por lo que, es necesario incrementar un camillero que cubra los requerimientos de traslado de pacientes para los exámenes y diagnósticos requeridos por el personal médico; esta ausencia de camilleros es cubierto por las auxiliares de enfermería lo que retrasa sus tareas y labores a su cargo.

En la distribución por género del personal, existe el 97% de mujeres y 3% de hombres, el rango de edad se ubica entre 27 y 50 años, el 30% se ubica entre 27 y 35 años, 45% está entre 36 y 45 años y 25% son mayores a 45 años.

El tiempo de experiencia en la labor de enfermería se ubica entre 1 y 20 años, siendo el mayor porcentaje el que corresponde entre 7 y 8 años de experiencia con el 25% del personal total, el 27% del personal tiene más de 12 años de experiencia. La condición laboral, el 78% tiene nombramiento y 22% tienen contrato de servicios.

*Árbol de problemas*



Elaborado por: Alexandra Sotalin

## **2.2 Argumentación Teórica**

El desarrollo de la argumentación teórica tiene un enfoque que parte de lo general hasta lo particular, iniciando con la gestión del talento humano hasta llegar al proceso laboral de enfermería, como ejes de análisis documental se emplea los conceptos de talento humano como el aspecto de mayor dimensión en la argumentación; posteriormente se plantea la argumentación teórica de los componentes del concepto más general, estos son comunicación interna, liderazgo y desempeño laboral.

### **Gestión del talento humano**

La gestión del talento humano es uno de los pilares fundamentales donde se asienta la organización moderna, a tal punto de considerar el talento humano como el activo con mayor importancia dentro de la organización, especialmente en instituciones de salud donde el cuidado del paciente requiere de un esfuerzo conjunto entre todos los miembros. En lo que respecta al proceso de enfermería, la comunicación interna tiene una alta relevancia debido a la esencia colaborativa de sus actividades frente al paciente.

Las organizaciones modernas están compuestas por un conjunto de actividades donde el talento humano forma el aspecto central que permite la interrelación sistematizada con el fin de lograr un propósito u objetivo (David, 2018). Es por ello, que el talento humano es considerado como un eje estratégico y transversal que permite la consecución de objetivos, uno de los aspectos principales que permite la mejora en el rendimiento laboral.

La concepción del talento humano ha tenido una evolución con el transcurrir del tiempo, desde la consideración de la mano de obra de la revolución industrial hasta la actualidad que es

considerado un recurso fundamental para la consecución de resultados favorables para la organización, transcurriendo como un importante proceso de crecimiento la forma en la cual se relacionan las interacciones laborales (Koontz, 2018).

El autor Chiavenato menciona que la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el éxito de las organizaciones, que toma en cuenta la vinculación entre las organizaciones y el potencial que puede transmitir los trabajadores, para llevar adelante un proceso productivo o la prestación de un servicio basado en la calidad y en la satisfacción de las necesidades del cliente (Chiavenato, 2019); en el caso de instituciones de salud, los trabajadores hace referencia al personal de salud y el cliente corresponde al paciente.

La gestión del talento humano hace referencia a la administración del recurso intelectual, que, al igual, que los recursos físicos y financieros, deben ser tomados en cuenta para adaptar la organización a los nuevos retos de la economía actual, que está dominada por la información y el conocimiento digital (Calderón & Naranjo, 2017).

Para que el talento humano tenga un alto desempeño es importante que su nivel de motivación sea elevado, debido a que, es un rasgo característico de la interacción entre las personas, esto quiere decir que el grupo de trabajo debe estar motivado, para que se sienta un efecto positivo sobre el desempeño. Como lo menciona Dimitrova (2017), las empresas por si solas no pueden alcanzar sus metas, siempre va a necesitar de personas motivadas para aquello.

Con respecto al compromiso que deben asumir los trabajadores en una organización, el estudio de Parra, Arce y Guerrero (2018) indica que existe una relación directa entre el compromiso laboral y la satisfacción del cliente, lo cual resulta en una ecuación lógica, el mejor compromiso del empleado se traslada a condiciones elevadas de satisfacción del cliente. Esto es

un hecho que tiene mayor trascendencia al tratarse de instituciones de salud, donde la satisfacción del cliente se traduce en personas con mejor bienestar.

### **Comunicación interna**

La comunicación es una característica y una necesidad que define a las personas y a las organizaciones, en su concepto primario, la comunicación permite intercambiar información en forma de mensajes con el entorno (Van-der Hofstadt Román, 2020).

Según Baylon y Mignot (2019) la comunicación significa transmitir ideas y pensamientos en formas de códigos que entienden el emisor y receptor del mensaje. En el aspecto organizacional, la comunicación es el intercambio de información en un entorno laboral, marcado por códigos organizacionales y niveles jerárquicos propios de una institución donde existen normas que se deben cumplir según códigos internos preestablecidos en los manuales de funciones y en el proceso de toma de decisiones.

La comunicación interna es reconocida por las organizaciones debido a su importancia en la mejora de la competitividad y su capacidad para generar un clima y satisfacción laboral armonioso (Romani & Ferrer, 2018).

Las funciones de la comunicación en el campo organizacional pasan por aspectos informativos, afectivos y reguladores; expresándose con claridad en el control del personal, la motivación laboral, la expresión emocional y la transmisión de códigos. La comunicación organizacional tiene un fuerte arraigo en el uso de las jerarquías y tiene una diferenciación marcada por la comunicación externa que se refiere hacia los clientes y usuarios y la comunicación interna que se enfoca en los colaboradores (Moncayo, 2018).

La comunicación interna realiza su aporte a la organización con el objetivo de mejorar el desempeño laboral en función de:

- Aporta en el sentido de pertenencia de los empleados hacia la organización.
- Aglutina e integra las áreas de la organización en torno a objetivos empresariales.
- Elimina la incertidumbre producto de rumores o entredichos, volviendo el ambiente de trabajo en torno a la productividad y eficiencia.
- Difunde los logros obtenidos por los empleados y los aspectos positivos de la organización a la interna.
- Apertura de los flujos de información, especialmente, cuando los mandos inferiores quieren acercarse a un nivel jerárquico.
- Promoción y fluidez de la información hacia todas las escalas jerárquicas.
- Descentralización de los generadores de información, esto facilita el uso colectivo de la información.
- Creación de espacios y momentos oportunos para intercambiar puntos de vista, opiniones y resultados.

En algunos casos, la comunicación interna presenta bloqueadores e inconvenientes, esto sucede cuando existen desvío de la información y los canales que se usan no son los adecuados para que la información fluya de manera eficiente; cuando se presenta este aspecto existen rumores, chismes o comentarios negativos que afectan el desempeño en el entorno laboral, ya que se pierde credibilidad, en ese momento es cuando los colaboradores de una organización dudan sobre la efectividad en la comunicación transmitida desde la jefatura o la alta dirección de la organización.

Existen circunstancias muy comunes en las cuales se dice o se escucha decir, “el problema aquí es la falta de comunicación” y esto tiene mucha relación con las personas, ya que la mayoría ha pasado por este tipo de situaciones en las que el problema básico fue una mala comunicación; esto pudo suceder en la comunicación cara a cara, dentro de una organización o en grupos pequeños. Cada una de estas situaciones da como resultado el quiebre en alguna parte del proceso de comunicación.

La información para la toma de decisiones efectivas dentro de las organizaciones es necesaria. Uno de los problemas más frecuentes es que los gerentes de una organización están saturados de información y datos. Esto implica que las personas no pueden absorber o responder de una manera adecuada a todos los mensajes que obtienen, cuando se envían cartas, solicitudes, de un nivel inferior hacia la gerencia ésta muchas veces no responde ante dicha solicitud.

En el caso del servicio de enfermería, la comunicación interna es el primer paso dentro de un esquema de planeación de actividades, en sentido, radica su importancia para el paciente y la institución de salud, porque avala la calidad y continuidad de las acciones emprendida por el personal (Vitales, 2017).

Entre los recursos de la comunicación interna para mejorar la calidad en la transmisión del mensaje, se puede mencionar los siguientes:

***Convenciones anuales:*** es un recurso utilizado para motivar al personal y comunicar los planes a poner en práctica en un tiempo establecido, se informan sobre incentivos para el personal en caso de cumplir con los objetivos organizacionales trazados.

**Publicaciones institucionales:** es un recurso que permite la recolección de información institucional donde opinan, comentan y describen los empleados su visión de la organización.

**Manual del empleado:** es una guía donde se detalla las funciones, cargos y modos de establecer los canales de comunicación.

**Boletín informativo:** publicación periódica de carácter informal donde encuentra detalles propios del entorno laboral, como cumpleaños, aniversarios u otro tipo de información que permita mejorar el desempeño en la organización.

**Capacitación:** permite conocer y aprender de la mano de expertos externos las claves en la comunicación interna, sirve como herramienta posterior a un sistema de evaluación de la comunicación en el entorno laboral.

**Comunicación informal:** utilizado en un medio más distendido y por lo regular se realiza fuera del entorno laboral, para la celebración de cumpleaños o fechas especiales, no requiere canales de comunicación formales para coordinar su ejecución.

**Buzón de comunicaciones:** espacio reservado donde el empleado puede poner sus quejas y/o sugerencias para cambios en el entorno laboral.

**Videoconferencias:** utilizando los recursos digitales disponibles se pueden realizar reuniones a través de plataformas y/o aplicaciones que permitan la comunicación remota, asistir a capacitaciones o la transmisión de eventos especializados en comunicación interna.

**Intranet y blog interno:** red interna donde se exponga necesidades y requerimientos del personal, es un reemplazo digital de las carteleras, boletines y revistas institucionales.

## **Liderazgo en el entorno laboral**

El liderazgo del personal de la salud es una competencia fundamental, ya que tiene una fuerte repercusión en la calidad de la atención hacia el paciente (Cárcamo & Rivas, 2017). La característica de un buen líder en instituciones de salud debe asimilar una correcta comunicación y relaciones humanas centradas en los miembros del personal de salud y el paciente, ejerciendo un liderazgo transformacional y motivador.

El liderazgo transformacional tiene cuatro pilares que son la motivación, influencia, estimulación y personalización, este tipo de liderazgo permite mejorar las relaciones humanas, basándose en sacar el mejor resultado del grupo de trabajo en función de sus aptitudes, reconociendo que las personas tienen capacidades diversas y no es posible que el líder espere resultados similares, ya que las personas tienen un desempeño laboral ligado a situaciones intrínsecas y extrínsecas.

Como complemento al liderazgo transformacional, en las instituciones de salud, es indispensable instaurar el liderazgo resiliente, ya que permite resistir a las adversidades que se presentan en el servicio de salud, llevando a cabo procesos de atención al paciente fundamentándose en la introspección, iniciativa, creatividad y humor (Ramírez, Lay, & Avendaño, 2018).

En lo que corresponde específicamente a las organizaciones de salud, la Organización Mundial de la Salud, define al talento humano del sector sanitario, como todo trabajador que tiene como actividad principal mejorar y promover la salud de una persona (Muñoz, Higuera, & Molina, 2018).

La Organización Panamericana de la Salud define a la gestión del recurso humano como el conjunto de procesos y actividades que desarrolla a los trabajadores en las instituciones de salud, reconociendo al recurso humano como el valor más importante de las instituciones (Robles & Serrano, 2017).

La acertada gestión del talento humano en el sector de la salud radica en elementos tangibles como remuneración apropiada, plan de carrera y capacitación, y en elementos intangibles como el clima y ambiente laboral en el espacio de trabajo, el cual muchas veces está expuesto a largos turnos y a situaciones de estrés propias de instituciones de salud (López Puig & Díaz, 2017).

Debido a la trascendencia del talento humano para una organización, es importante establecer herramientas de medición de su condición, comportamiento y evolución; en este contexto se ubican conceptos como satisfacción laboral, clima organizacional y desempeño laboral. Estos indicadores de medición permiten conocer el entorno laboral en relación con actitudes personales y colectivas del recurso humano.

### **Desempeño laboral**

En el caso del desempeño laboral, su medición se lleva a cabo a través de dimensiones, las cuales permiten conocer un panorama certero sobre la situación actual de la organización, para que, posteriormente se lleve a cabo medidas compensatorias y correctivas que permita mejorar el ambiente laboral.

El proceso de medición del desempeño laboral forma parte de un conjunto de actividades continuas, donde debe existir un involucramiento de todo personal, entre directivos, jefaturas y

personal operativo; de esta manera, se obtienen resultados apegados a la realidad de la organización.

El desempeño laboral en instituciones de salud tiene que tomar en cuenta factores técnicos propios del profesional médico y las relaciones interpersonales que se construyen alrededor del proceso de atención médica con el paciente y los profesionales médicos, con los cuales tienen vinculación en el ambiente de trabajo (Salas & Pérez, 2018).

### **Proceso laboral de enfermería**

El proceso de enfermería es un importante eslabón en la cadena de atención de salud, ya que es la base fundamental para que el tratamiento médico se cumpla según las necesidades del paciente; según Montesinos y Ortega, el proceso de atención en enfermería debe contar con un adecuado marco laboral que permita la generación de actividades basadas en la comunicación interna para ofrecer una mejor calidad en la atención al paciente (Montesinos & Ortega, 2020).

En la actualidad el proceso de enfermería ha tenido una importante evolución, debido a la evaluación, valoración y diagnóstico constante, cobrando una importancia vital la metodología utilizada para generar información concluyente para la correcta toma de decisiones en el campo de la salud (Gonzalez & Monroy, 2016).

### **2.3 Justificación**

La enfermería es una ciencia que se concentra en el cuidado del bienestar de la persona, proporcionando una práctica social y ética, como pilares de su formación. Un aspecto que es valorado positivamente en la profesional de enfermería es su capacidad para el autoaprendizaje y la transmisión de este conocimiento, al respecto Suarez y Del Arco mencionan, que la

enfermera debe estar en condición de asociarse permanentemente con los nuevos conocimientos en la profesión, con el fin de manejar competencias y comportamientos propios de la habilidad para cuidar a sus pacientes con el fin de alcanzar un estado de bienestar integral (Suarez & De Arco, 2018).

El perfil de la enfermera debe enfocarse en desarrollar competencias en ejecución de tareas, cuidado apropiado al paciente y colaboración multidisciplinar entre los profesionales de salud participantes en el cuidado y atención del paciente.

La empatía es una característica bien valorada al momento de conformar un rol ideal de la enfermera, principalmente hacia sus pacientes, ya que están bajo su cuidado y responsabilidad. Según Castillo, Bacigalupo y García la empatía en la enfermera permite la conformación de una red de soporte emocional, donde se refleja la necesidad de comprensión e incorporación didáctica (Castillo & Bacigalupo, 2020).

En conjunto a estos aspectos es importante y necesario que la comunicación interna dentro del equipo de trabajo en el área de enfermería deba ser primordial y estratégica debido que se constituye en la vía de transmisión de mensajes entre los profesionales de la salud y el paciente.

Diversas investigaciones han valorado la importancia de la comunicación interna en diferentes tipo de organizaciones, sin embargo en el ámbito de la salud existe información limitada referente al tema, existiendo escasez de investigaciones; el trabajo desarrollado por Poghosyan y Liu en centros de salud en Latinoamérica encontró que existe un nivel percibido de comunicación interna satisfactoria en torno al 45%, concluyendo que las enfermeras tienen limitaciones en la autonomía para desarrollar su actividad profesional, conduciendo estos resultados a un bajo nivel de satisfacción laboral (Romani & Ferrer, 2018).

En este sentido cobra relevancia generar una investigación enfocada en la comunicación interna en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología del Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, con el fin de medir las relaciones laborales en torno a la gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral, a través de la medición de la comunicación interna como eje estratégico para lograr una mejor calidad en la atención al paciente que recurre a la mencionada unidad hospitalaria.

### **3. Objetivos General y Específicos.**

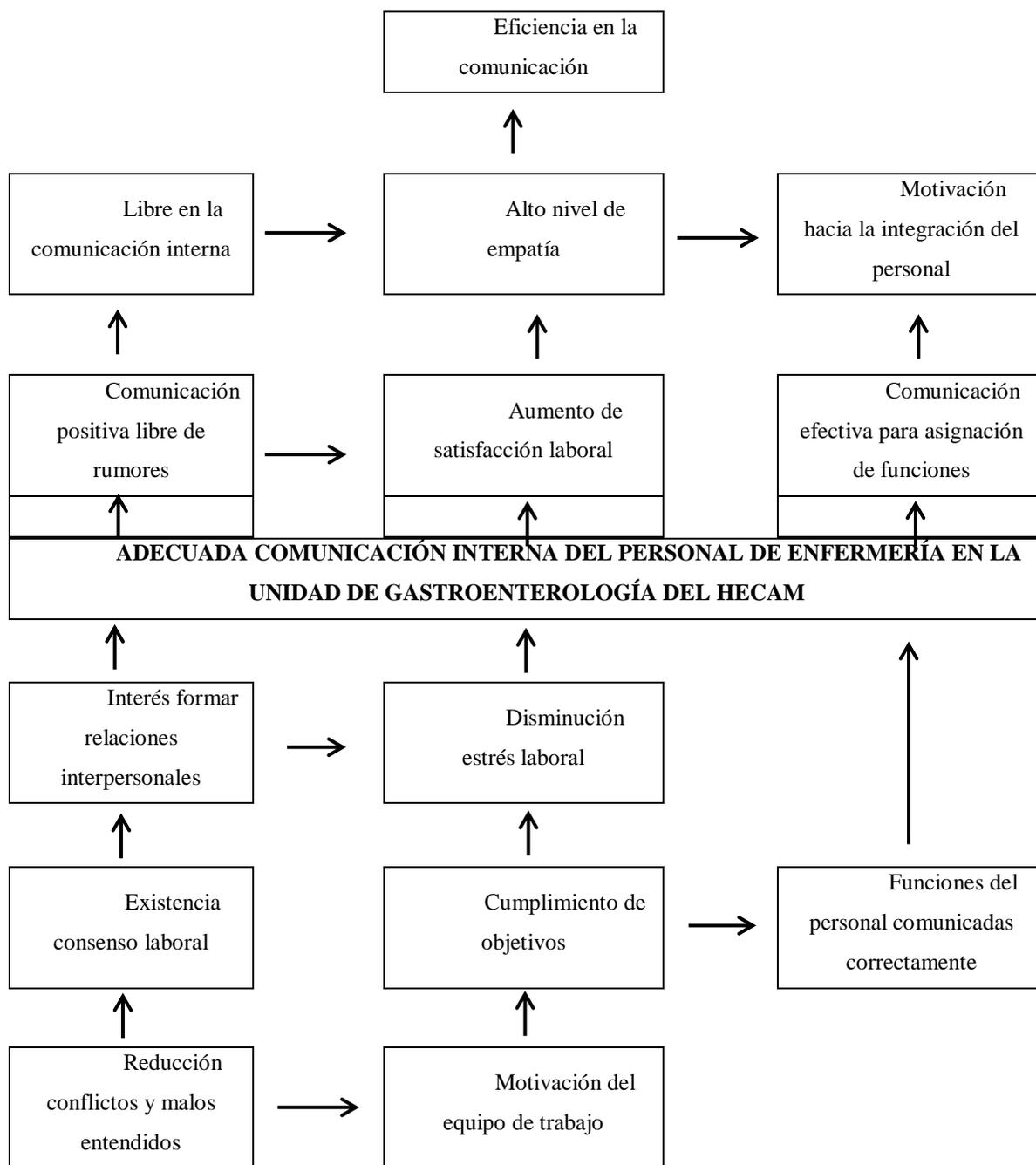
#### **Objetivo General**

Fortalecer el proceso de comunicación interna en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología del Hospital Carlos Andrade Marín.

#### **Objetivo Específico**

- Incrementar la motivación del equipo de trabajo con el fin de mejorar el nivel de empatía y disminuir los comentarios negativos en el personal de enfermería en la unidad de gastroenterología.
- Reforzar el desempeño laboral para obtener una comunicación efectiva en el personal de enfermería de la unidad de gastroenterología.
- Incentivar procesos de liderazgo en el personal de enfermería de la unidad de gastroenterología para aumentar la satisfacción laboral.

### Árbol de objetivos



Elaborado por: Alexandra Sotalin

#### 4. Marco Metodológico

##### 4.1 Matriz del Marco Lógico.

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p><b>Propósito</b></p> <p>Mejoramiento de la comunicación interna.</p>	<p>El 80% de los profesionales mejoran la comunicación interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación al personal a través de indicadores de comunicación.</li> <li>➤ Informe con el cumplimiento de estrategias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de compromiso por parte del personal de enfermería para participar en el proceso de mejoramiento de la comunicación interna.</li> </ul>
<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Fortalecer el proceso de comunicación interna en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología del</p>	<p>El 85% de los profesionales cumplen con las actividades del programa para fortalecer la comunicación interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de asistencia a las charlas de capacitación.</li> <li>➤ Informe de ejecución de las actividades dentro de las reuniones planificadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desinterés de los profesionales de enfermería.</li> <li>➤ Déficit en las relaciones del ámbito laboral.</li> </ul>

Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín.			
<b>Resultados Esperados:</b> Desarrollar charlas con expertos para el mejoramiento de la comunicación interna entre el personal de la unidad.	El 85% de los profesionales participan de las charlas ejecutada por expertos para el mejoramiento de la comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de asistencia a las charlas.</li> <li>➤ Evaluación de la charla.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de colaboración del profesional.</li> <li>➤ Negatividad frente a las charlas con expertos en la temática.</li> </ul>
Planificar reuniones periódicas para tratar los conflictos internos en la unidad.	El 80% de los profesionales tratan conflictos internos dentro de la unidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de reuniones periódicas.</li> <li>➤ Evaluación mediante indicadores sobre conflictos internos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conflictos por parte del personal.</li> <li>➤ Alteración dentro de la unidad.</li> </ul>
Fomentar el uso de canales de comunicación directa entre el	El 85% de los profesionales fomentan el uso de canales de	➤ Evidencia de los canales de eficaces para una buena comunicación.	➤ Negatividad por parte de los profesionales para usar

personal y la jefatura de la unidad.	comunicación efectiva y directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Firma de autorización para el uso de canales oficiales de comunicación.</li> </ul>	<p>canales de comunicación establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de compromiso por parte del personal.</li> </ul>
--------------------------------------	----------------------------------	---	--

#### 4.2 Planificación de las actividades según los Resultados Esperados

##### Matriz de planificación de cada uno de los resultados esperados

Objetivos	Actividad	Responsable	Fecha	Presupuesto	Indicadores	Nivel de logro
OE1 Fortalecer el proceso de comunicación interna en el servicio de enfermería en la	Coordinación con la jefatura sobre el tema de las charlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maestrante de Enfermería.</li> </ul>	3 de julio 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Internet 12\$</li> <li>➤ Pendrive 15\$</li> <li>➤ Impresiones 120\$</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Oficio emitido al área de docencia de enfermería para que sea aceptado el plan de charlas.</li> <li>➤ Evaluación por</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 85% de los profesionales participan de las charlas ejecutada por expertos para el</li> </ul>
	Búsqueda de expertos para impartir charlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisora de Consulta Externa.</li> </ul>	10 de julio 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de expertos 230\$</li> </ul>		

unidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín.		➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.		➤ Material didáctico 45,50 Total: 422,50	parte de expertos que ejecutaran la charla. ➤ Registro de asistencia.	mejoramiento de la comunicación .
	Socialización con los profesionales para la implementación de las charlas y a su vez definir el lugar y su horario.	➤ Supervisora de Consulta Externa. ➤ Profesional es de Enfermería de Consulta Externa.	17 de julio 2023.		➤ Datos estadísticos de resultados.	
	Desarrollo de las charlas.	➤ Maestrante de Enfermería.	7 de agosto 2023.			

	Evaluación y medicación de los resultados de las charlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisora del Área de Consulta Externa.</li> <li>➤ Profesional es de Enfermería de Consulta Externa.</li> </ul>	14 de agosto 2023.			
OE2 Planificar reuniones periódicas para tratar los conflictos	Exposición a la jefatura sobre el sentido de las reuniones periódicas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maestrante de Enfermería</li> </ul>	4 de septiembre 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Internet 20\$</li> <li>➤ Programa con contenido de charlas 21,40\$</li> <li>➤ Cd 3\$</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reunión de exposición y socialización para tratar las problemáticas internas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El 85% de los enfermeros participan de las capacitaciones continuas</li> </ul>

internos en la unidad.				<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fomix 4,50\$</li> <li>➤ Trípticos 20\$</li> <li>➤ Volantes 12,50\$</li> <li>➤ Carteleras 15\$</li> <li>➤ Gigantografías 20\$</li> <li>➤ Infografías 20\$</li> <li>➤ Tijeras 6\$</li> <li>➤ Goma 15\$</li> <li>➤ Marcadores 15\$</li> <li>➤ Impresiones material didáctico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Firma del Acta de exposición y socialización.</li> <li>➤ Acta de planificación.</li> <li>➤ Investigación teórica sobre el tema de cada reunión.</li> <li>➤ Archivo digital del desarrollo de las reuniones.</li> <li>➤ Acta de reunión de retroalimentación</li> </ul>	con el empleo de técnicas educativas donde valoran, identifican, actúan y evalúan las necesidades de salud del usuario mejorando la calidad de atención.
	Socialización con el personal que asistirá a las reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maestrante de Enfermería</li> <li>➤ Supervisora de Consulta Externa.</li> <li>➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.</li> </ul>	18 de septiembre 2023.			
	Planificación de días, temas y	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maestrante de Enfermería.</li> </ul>	2 de octubre 2023.			

	duración de las reuniones.	➤ Supervisora de Consulta Externa.		40,10\$ ➤ Participación de expertos 230\$	➤ Documento con los resultados de evaluación. ➤ Acta	
	Retroalimentación sobre los temas tratados en las reuniones.	➤ Supervisora de Consulta Externa. ➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.	16 de octubre 2023.	Total: 422,50	compromiso del servicio para el empleo del material didáctico.	
	Evaluación sobre los cambios	➤ Supervisora de Consulta Externa.	23 de octubre 2023.			

	sugeridos en las reuniones					
OE3 Fomentar el uso de canales de comunicación directa entre el personal y la jefatura de la unidad.	Planificación de uso de canales de comunicación.	➤ Maestrante de Enfermería.	6 de noviembre 2023.	➤ Internet 92\$ ➤ Planificación 20\$ ➤ Impresiones 80,50\$ ➤ Participación de expertos 230\$ Total: 422,50\$	➤ Acta y archivo de los temas de planificación. ➤ Acta de reunión de toma de decisiones. ➤ Archivo digital del desarrollo de las reuniones. ➤ Acta de planificación. ➤ Registro del número de los	➤ El 80% de los profesionales tratan conflictos internos dentro de la unidad.
	Segmentación de canales de comunicación.	➤ Maestrante de Enfermería. ➤ Supervisora de Consulta Externa.	13 de noviembre 2023.			

Definición de responsables de envío de mensajes.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	27 de noviembre 2023.		mensajes enviados.	
Establecimiento de calendario de mensajes.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	4 de diciembre 2023.		➤ Archivo digital del desarrollo de las reuniones.	
Evaluación de resultados.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	11 de diciembre 2023.		➤ Documento con los resultados de evaluación.	

**Elaborado por:** Lcda. Alexandra Sotalin

### 4.3 Cronograma y Presupuesto

#### Cronograma

Objetivos	Actividad	Responsable	Fecha
OE1  Fortalecer el proceso de comunicación interna en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín.	Coordinación con la jefatura sobre el tema de las charlas	➤ Maestrante de Enfermería.	3 de julio 2023.
	Búsqueda de expertos para impartir charlas.	➤ Supervisora de Consulta Externa. ➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.	10 de julio 2023.
	Socialización con los profesionales para la implementación de las charlas y a su vez definir el lugar y su horario.	➤ Supervisora de Consulta Externa. ➤ Profesionales de Enfermería de Consulta Externa.	17 de julio 2023.
	Desarrollo de las charlas.	➤ Maestrante de Enfermería.	7 de agosto 2023.

	Evaluación y medicación de los resultados de las charlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisora del Área de Consulta Externa.</li> <li>➤ Profesionales de Enfermería de Consulta Externa.</li> </ul>	14 de agosto 2023.
OE2  Planificar reuniones periódicas para tratar los conflictos internos en la unidad.	Exposición a la jefatura sobre el sentido de las reuniones periódicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maestrante de Enfermería.</li> </ul>	4 de septiembre 2023.
	Socialización con el personal que asistirá a las reuniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisora de Consulta Externa.</li> <li>➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.</li> </ul>	18 de septiembre 2023.

	Planificación de días, temas y duración de las reuniones.	➤ Maestrante de Enfermería.	2 de octubre 2023
	Retroalimentación sobre los temas tratados en las reuniones.	➤ Supervisora de Consulta Externa. ➤ Docencia del Hospital Carlos Andrade Marín.	16 de octubre 2023
	Evaluación sobre los cambios sugeridos en las reuniones.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	23 de octubre 2023
OE3 Fomentar el uso de canales de comunicación directa entre el personal y la jefatura de la unidad.	Planificación de uso de canales de comunicación.	➤ Maestrante de Enfermería.	6 de noviembre 2023
	Segmentación de canales de comunicación.	➤ Maestrante de Enfermería. ➤ Supervisora de Consulta Externa.	13 de noviembre 2023.

	Definición de responsables de envío de mensajes.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	27 de noviembre 2023.
	Establecimiento de calendario de mensajes.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	4 de diciembre 2023.
	Evaluación de resultados.	➤ Supervisora de Consulta Externa.	11 de diciembre 2023.

**Elaborado por:** Lcda. Alexandra Sotalin

**Presupuesto**

Recursos	Unidad	Valor unitario	Cantidad	Valor total
<b>HONORARIOS PROFESIONALES</b>				
Investigador principal	Día	100,00	1	100,00
Capacitador	Día	45,00	3	135,00
Asistente de investigación	Día	75,00	1	75,00
<b>GASTOS TRABAJOS DE CAMPO</b>				
Alimentación	Día	3,00	74	222,00
<b>RECURSOS Y MATERIALES</b>				
Impresiones	Hoja	0,03	250	7,50
Material didáctico	Kit	1,45	15	21,75
Fotocopias	Hoja	0,05	25	1,25
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>				
Comunicaciones	Plan	15,00	1	15,00
<b>EXTRAS</b>				
Logística (Desarrollo de charlas con expertos y reuniones periódicas)	Día	230,00	3	690,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$1.267,50</b>

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

- La motivación del equipo de trabajo es un factor clave para el cumplimiento de objetivos.
- La generación de libertad en la comunicación interna permite que el flujo de información sea transmitido de forma eficiente.
- La empatía entre la jefatura y el personal permite el incremento de la motivación e integración del personal.
- La adecuada comunicación interna es un aspecto que permite disminuir el nivel de estrés en el equipo de trabajo.
- La capacitación permanente en temas de comunicación, interna permite la interacción social fuera de la jornada laboral y motiva la unión del personal.

### **Recomendaciones**

- Involucrar a la mayor cantidad de personal al proceso de mejora en la comunicación interna para conseguir los mejores resultados posibles en base de la participación activa.
- La organización debe proveer los recursos financieros y no financieros necesarios para que se ejecute el plan de comunicación interna.

## 6. Bibliografía

- Allison Squires, J. F. (2018). Un Estudio Piloto del Clima Laboral de las Enfermeras Mexicanas. *SAGE Journals*, 16(3), 145-157. doi:<https://doi.org/10.1177/1540415318804481>
- Ángel Olaz, P. O. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral*. Madrid: esic Editorial.
- Annia Iglesias, J. T. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. doi:Esta obra está bajo una licencia [https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES)
- Baylon, C., & Mignot, X. (2019). *La Comunicaciòn*. Madrid: Ediciones Càtedra.
- Calderón, G., & Naranjo, J. (2017). Competencias laborales de los gerentes de talento humano. *Innovar*, 79 - 97.
- Cárcamo, C., & Rivas, E. (2017). Estilo de liderazgo en profesionales de la salud según su función en los sectores públicos o privados. *Aquichan*, 70 - 83.
- Castillo, S., & Bacigalupo, J. (Enero de 2020). Necesidades docentes y estudiantes para humanizar la enfermería. *Ciencia y enfermería*, 26(1).
- Chiavenato, I. (2019). *Comportamiento Organizacional: la dinàmica del èxito de las organizaciones*. Mèxico: McGrawHill.
- David, F. (2018). *Administraciòn Estratègica*. Mexico DF: Pearson.
- Diana Proaño, V. G. (2017). Metodología par alaborar un plan de mejora continua. *3C empresa*, 50-56. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Diego Rivera, J. H. (2018). Impacto de la motivaciòn laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Espacios*, 39(16), 17. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf>
- Dimitrova, I. (2017). *Plan de motivaciòn laboral en la empresa CHG*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- Gonzalez, M., & Monroy, A. (junio de 2016). Proceso enfermero de tercera generaciòn . *Enfermería universitaria*, 13(2).
- Huamán, F. (2019). *Revisiòn sistemática de la literatura sobre los principales factores que condicionan el clima laboral en organizaciones latinoamericanas en los últimos diez años*. Universidad Privada del Norte.

- Idola Bernal, N. P. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *ELSEVIER DOYMA*, 31(134), 8-19. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Koontz, H. (2018). *Administración Moderna* (Quinta ed.). México DF: Prentice Hall.
- López Puig, P., & Díaz, Z. (2017). Evaluación de la gestión del talento humano en el entorno hospitalario. *Revista Cubana de Salud Pública*, 3 - 15.
- Margel Parra, F. O. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Redalyc*, 36(1), 155-170. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Moncayo, D. (2008). *Plan de Comunicación Interna*. Bogota: Universidad Javierana.
- Moncayo, D. (2018). *Plan de Comunicación Interna*. Bogota: Universidad Javierana.
- Montesinos, G., & Ortega, C. (Enero de 2020). Validación de un instrumento de valoración de enfermería cardiovascular con el enfoque de Virginia Henderson. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 19(1). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2011/en111c.pdf>
- Muñoz, I., Higuera, Y., & Molina, G. (2018). *Características de la gestión del talento humano en salud pública*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *REV EXP MED*, 6(1), 23-27. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/381-DocumentoPrincipalmanuscritosincontenerdatosdeprimerapagina-2061-2-10-20200903.pdf>
- Parra, R., Arce, M., & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis técnico. *Innova Resarch Journal*, 140 - 146.
- Ramírez, I., Lay, D., & Avendaño, I. (2018). Liderazgo resiliente como competencia potenciadora del talento humano. *Opción: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 826 - 854.
- Robles, R., & Serrano, H. (2017). Retos de la planificación estratégica en instituciones de salud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 3 - 36.
- Romani, S., & Ferrer, M. (Julio - Septiembre de 2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Ventanilla. *Investigación Valdiziana*, 12(3).
- Salas, P., & Pérez, H. (2018). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 604 - 6017.
- Suarez, Z., & De Arco, C. (abril de 2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 2(20).

Van-der Hofstadt Román, C. (2020). *Habilidades de la Comunicación* (Segunda Edición ed.). España: Díaz de Santos S.A.

Vitales, C. (2017). *Descripción y análisis de la valoración de enfermería basada en el modelo de Virginia Henderson* (Universidad de Zaragoza ed.). (E. Lobo, Ed.) Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

## 7. Anexos

### 7.1. Foto Retorica

Charlas informativas de todos los temas tratados cada semana a todo el personal de gastroenterología



Actividad de: “crucigrama de valores principales del profesional”.



Pausa activa “relajación de músculos” entre personal de enfermería.



Pausa activa “estiramiento” al personal de enfermería



Compartir de chocolates después de recibir la charla informativa



## **7.2 Anexo 1. Desarrollo de la propuesta del plan de mejoramiento de la comunicación interna en el personal de enfermería en la unidad de gastroenterología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín**

En base a la información recabada en el presente documento, se plantea una propuesta de mejoramiento para la comunicación interna en la unidad de gastroenterología del Hospital, que está enfocada en tres ejes de acción basados en los siguientes objetivos:

- Objetivo 1: Desarrollar charlas con expertos para el mejoramiento de la comunicación interna
- Objetivo 2: Fomentar el uso de canales de comunicación directa entre el personal y la jefatura de unidad
- Objetivo 3: Planificar reuniones periódicas para tratar los conflictos internos en la unidad

El desarrollo de cada uno de estos objetivos engloba un conjunto de acciones y recursos que se detallan a continuación:

<b>Problema (incidente) o necesidad</b>	<b>Objetivos específicos (o resultados)</b>	<b>Fecha (horas)</b>	<b>Contenidos técnicos y científicos</b>	<b>Audiencia (personal de enfermería, pacientes o familias)</b>	<b>Mensajes claves (pastillas de contenidos)</b>	<b>Metodología y recursos (canal)</b>	<b>Evaluación</b>
Compromiso laboral.	Analizar el compromiso laboral con la finalidad de aplicar en la práctica enfermera.	7 de julio 2023 (90 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos esenciales del compromiso laboral.</li> <li>• Gestión del compromiso laboral.</li> <li>• Elementos organizacionales intangibles.</li> <li>• Organización del trabajo.</li> </ul>	Personal de enfermería incluido auxiliares de enfermería.	<p>Importancia de los elementos esenciales y gestión del compromiso laboral.</p> <p>Clasificación de los elementos organizacionales intangibles.</p> <p>Analizar las técnicas de gestión optima del compromiso laboral y</p>	<p>Expositiva</p> <p><b>Recurso:</b></p> <p>Diapositivas</p> <p>Material de difusión digital a los asistentes.</p>	Encuesta de evaluación.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades directivas para lograr el compromiso laboral.</li> <li>• Técnicas de gestión optima del compromiso.</li> </ul>		su impacto en la organización del trabajo.		
Desarrollo de empatía laboral.	Demostrar los beneficios de la implementación de la empatía laboral.	18 de agosto 2023 (90 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos de la empatía laboral.</li> <li>• El núcleo de una persona empática.</li> <li>• Hábitos para desarrollar la empatía.</li> </ul>	Personal de enfermería incluido auxiliares de enfermería.	La empatía laboral en los profesionales de enfermería.  Detallar los hábitos y las técnicas de empatía que permitan mejorar	Aprendizaje cooperativo  <b>Recurso:</b>  Trípticos	Preguntas y Respuestas.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas para mejorar las relaciones sociales</li> <li>• Empatía y el entorno laboral ideal.</li> <li>• Empatía como motor de las relaciones laborales.</li> </ul>		las relaciones en el entorno laboral.		
Liderazgo en el entorno laboral.	Enfatizar el compromiso laboral a través del liderazgo	22 de septiembre 2023 (90 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores del liderazgo laboral.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> </ul>	Personal de enfermería incluido	Los profesionales de enfermería frente a los valores del liderazgo laboral y su capacidad	Expositiva <b>Recurso:</b> Infografías	Participación en mesa redonda.

	en el entorno laboral		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de emociones.</li> <li>• Gestión del talento.</li> <li>• El espíritu del trabajo en equipo.</li> <li>• Comunicación verbal y no verbal.</li> </ul>	auxiliares de enfermería.	de solución de conflictos.  La comunicación interna de los profesionales de enfermería.		
Trabajo en equipo.	Desarrollar el trabajo en equipo para mejorar el ambiente laboral.	13 de octubre 2023 (90 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización del trabajo en equipo.</li> <li>• Cohesión del trabajo en equipo.</li> </ul>	Personal de enfermería incluido auxiliares de enfermería.	El trabajo en equipo como herramienta para eliminar los conflictos internos.  Implementación de ambientes laborales	Aprendizaje cooperativo <b>Recurso:</b> Audiovisuales	Técnica expositiva.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de conflictos en equipos de trabajo.</li> <li>• Herramientas para fomentar el trabajo en equipo.</li> <li>• Normas sociales del trabajo en equipo.</li> <li>• Creación de ambientes laborales propicios para el trabajo en equipo.</li> </ul>		<p>amigables para los profesionales de enfermería.</p> <p>Establecer normas generales para generar un entorno laboral favorable.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

Motivación laboral.	Proporcionar beneficios que incentiven a los profesionales de enfermería.	17 de noviembre 2023 (90 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos de la motivación laboral</li> <li>• Herramientas de motivación laboral</li> <li>• Motivación por perfiles de trabajo</li> <li>• Mobbing laboral y su influencia en la motivación</li> <li>• Presencia de burnout en el entorno laboral</li> </ul>	Personal de enfermería incluido auxiliares de enfermería.	<p>Detallar los elementos y herramientas que suministren mayor estimulación laboral.</p> <p>El mobbing laboral en el entorno de los profesionales de enfermería.</p> <p>Los riesgos de poseer burnout dentro del entorno laboral.</p>	<p>Aprendizaje basado en la experiencia</p> <p><b>Recurso:</b></p> <p>Infografías</p>	Elaboración un mapa conceptual.
---------------------	---	-----------------------------------	--	---	---	---	---------------------------------

<p>Desarrollo y expresión emocional.</p>	<p>Proponer la implementación de técnicas para el desarrollo de la expresión emocional dentro del campo laboral.</p>	<p>8 de diciembre 2023 (90 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La conciencia emocional en el entorno laboral.</li> <li>• Creación de patrones emocionales</li> <li>• La gestión de las emociones</li> <li>• Desarrollo de habilidades sociales</li> <li>• Control de las emociones en el ambiente laboral</li> </ul>	<p>Personal de enfermería incluido auxiliares de enfermería.</p>	<p>Desarrollar una conciencia emocional dentro de los profesionales de enfermería.</p> <p>Incentivar al desarrollo de habilidades sociales con el fin de mejorar el entorno laboral.</p> <p>Beneficios de socializar y profundizar el control de emociones del</p>	<p>Gamificación</p> <p><b>Recurso:</b></p> <p>Infografías</p>	<p>Elaboración de un crucigrama.</p>
--	--	---	--	--	--	---	--------------------------------------

					personal de enfermería en el ambiente laboral.		
--	--	--	--	--	---	--	--

Cada tema debe ser desarrollado durante una charla de 90 minutos, la frecuencia de realización de las charlas es semanal por seis meses, con el fin de no sobrecargar al personal de enfermería, la propuesta inicial es realizarla el día viernes de cada mes, con respecto al horario de la charla debe ser coordinado con la jefatura del área para disponer la mayor cantidad de asistentes.

El lugar asignado para la puesta en práctica de las charlas debe ser coordinado con la jefatura del área, para lo cual se debe disponer de un auditorio con la capacidad suficiente para alojar cómodamente a los asistentes, que cuente con un proyector o pantalla de video y equipamiento de sonido. El material de difusión de cada charla será entregado de forma digital a los asistentes.

### 7.3 Anexo 3. Cuestionario

#### Cuestionario sobre la comunicación interna:

La información recabada será usada para fines académicos.

**\*Obligatorio**

1. Género encuestado \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

2. Género encuestado \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

3. Edad encuestado \*

---

4. Número de años que labora en el servicio de enfermería \*

---

5. Número de años que labora en el servicio de enfermería en HCAM \*

---

6. Número de años que labora en el servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología en HCAM \*

---

7. Condición laboral \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nombramiento
- Contrato de servicios

**En las siguientes preguntas contestar de acuerdo a su criterio personal y en base a su experiencia laboral en la unidad de gastroenterología**

Las respuestas recabadas por los encuestados son anónimas.

8. Los objetivos y/o metas comunes son comunicados dentro del equipo de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

9. Existen barreras de comunicación entre la jefatura y el equipo de trabajo \*

*Marca solo un óvalo*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

10. Las funciones y asignaciones son claramente comunicadas dentro del equipo de trabajo \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
 acuerdo  
 Acuerdo  
 Indeciso  
 En desacuerdo  
 Muy  
 desacuerdo

11. Existe comunicación y buenas relaciones interpersonales en el equipo del servicio de enfermería \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
 acuerdo  
 Acuerdo  
 Indeciso  
 En desacuerdo  
 Muy  
 desacuerdo

12. Su trabajo es reconocido dentro de la organización \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
 acuerdo

- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

gastroenterología

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

14. Existen rumores y/o chismes dentro del servicio de enfermería en la unidad de gastroenterología \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

15. Existen suficientes canales de comunicación interna para canalizar las dudas \*

o preguntas dentro del servicio de enfermería

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

conocimientos entre el personal del servicio de enfermería

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

17. Los asuntos relacionados con la remuneración son comunicados acertadamente al personal del servicio de enfermería

\*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo

- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

18. La rotación de turnos en el personal del servicio de enfermería es comunicados al equipo de trabajo con anticipación y por los canales adecuados

\*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

comunicados por los canales adecuados

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de  
acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy  
desacuerdo

20. Las directrices y recomendaciones de seguridad laboral en el servicio de enfermería son comunicados al personal \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

21. Considera que la deficiencia en la comunicación interna en el servicio de enfermería afecta la calidad en la atención de salud hacia el paciente \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy de acuerdo
- Acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy desacuerdo

#### 7.4 Anexo 4. Encuesta

Nombre del asistente:

Tema de la charla:

En las siguientes preguntas emitir una calificación según su consideración, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta:

Preguntas	Calificación				
	1	2	3	4	5
1.Como califica el tiempo asignado a la charla					
2.La preparación y exposición del experto fue apropiado					
3.El tiempo asignado a la charla fue el acordado					
4.El contenido de la charla fue útil para su vida laboral					
5.El material entregado cumplió con el propósito de enseñanza					
6.El expositor explico correctamente el alcance de la charla					

7.La participación de los asistentes a la charla permitió la interacción y discusión de los temas propuestos					
--	--	--	--	--	--

La encuesta debe cumplir con los siguientes criterios:

- La participación en la encuesta es obligatoria entre los asistentes a la charla.
- La información entregada en la encuesta es confidencial.
- La socialización de los resultados deber realizarse entre las personas que coordinan las charlas, el experto y la jefatura del área