



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA COMUNICACIÓN**

**COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y TRANSPARENCIA PROACTIVA EN LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL “LIBORIO PANCHANA” EN SANTA ELENA, 2024**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:**

LICENCIADO(A) EN COMUNICACIÓN

AUTORA:

ANABELLY JEMMEHY SOLANO ORTIZ

TUTORA:

LIC. MARTHA JESENIA SUNTAXI ANDRADE, Mgtr.

ESPECIALISTA:

LIC. GREGORY PETER SANTAMARÍA ROMERO, Mgtr

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA COMUNICACIÓN

**COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y TRANSPARENCIA PROACTIVA EN LOS
USUARIOS DEL HOSPITAL “LIBORIO PANCHANA” EN SANTA ELENA, 2024**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:

LICENCIADOA EN COMUNICACIÓN

AUTORA:

ANABELLY JEMMEHY SOLANO ORTIZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMUNICACIÓN COMUNITARIA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC	IV
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	IV
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes del problema de investigación.....	1
1.2. Formulación del problema de investigación.....	5
1.2.1. Preguntas de investigación.....	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.5. Idea a defender.....	7
1.6. Variables	7
1.6.1. Comunicación bidireccional	7
1.6.2. Transparencia proactiva	7
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	9
2.1. Conocimiento actual	9
2.2. Fundamentación teórica y conceptual.....	10
2.2.1. Comunicación bidireccional según los autores:.....	10
2.2.2. Conceptual	12
2.2.2.1. Comunicación institucional:	12
2.2.2.2. Desarrollo de habilidades comunicativas.....	13
2.2.2.3. Comunicación efectiva.....	13
2.2.2.4. Construcción de relaciones de confianza.....	14
2.2.2.5. Claridad en la retroalimentación.....	15

2.2.2.6. Toma de decisiones informadas.....	15
2.2.2.7. Reducción de malosentendidos.....	16
2.2.2.8. Fomentación de participación activa	16
2.2.2.9. Actualización continua del mensaje.....	17
2.2.2.10. Accesibilidad a la información	18
2.3 Marco legal	19
3. MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1. Enfoque de investigación.....	22
3.2. Tipo de investigación.....	22
3.3. Diseño de investigación	23
3.4. Alcance de investigación	23
3.5. Población y periodo de estudio	24
3.5.1. Población.....	24
3.5.2. Periodo de estudio.....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información	25
3.6.1. Técnica: entrevista	25
3.6.2. Técnica: observación	25
3.6.3. Instrumento: guía de observación	26
4. ANALISIS DE RESULTADO	27
4.1. Análisis cualitativo: entrevista.....	27
4.2. Análisis cualitativo: Ficha de observación	31
5. DISCUSIÓN	33
5.1. Discusión de resultados de las entrevistas	33
5.2. Discusión de resultados de la ficha de observación.....	34
6. CONCLUSIONES	36
7. RECOMENDACIONES.....	37
8. REFERENCIAS.....	38
9. ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de las entrevistas	27
Tabla 2 Análisis de ficha de observación	31
Tabla 3 Operacionalización de variables	44
Tabla 4 Instrumento de entrevista.....	47
Tabla 5 Matriz de validación	49
Tabla 6 Ficha de evaluación instrumento entrevista.....	51
Tabla 7 Validez del contenido del instrumento	54
Tabla 8 Instrumento de ficha de observación	55

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; Solano Ortiz Anabelly Jemmehy con C.I. 2450407669, estudiante de la carrera Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, 2024**, corresponde explisiva responsabilidad del/de autor/a autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Sanata Elena.

La Libertad, 19 junio de 2025.

Atentamente,



Solano Ortiz Anabelly Jemmehy

C.I. 2450407669

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme fuerza, la sabiduría y la fe necesaria para no rendirme en los momentos más difíciles.

A mis padres, Narcisa Ortiz y Pedro Solano por ese amor incondicional, su apoyo y por ser ese ejemplo de esfuerzo, humildad y perseverancia.

A mis hermanas, Viviana y Katherine, por siempre estar a mi lado, por cada palabra de aliento, por el apoyo emocional y su confianza.

A mi mejor amiga, a quién Dios y la vida me regaló como hermana Wendy Flores, por ser ese refugio cuando sentía que ya no podía, por preocuparse siempre en saber cómo iba, por estar conmigo cuando más he necesitado, esta meta también te pertenece, porque fuiste parte de cada paso, incluso de los que di en silencio.

A mis cuñados Michael Balón y Bryan Del Pezo, por ser parte esencial de esta familia que me sostiene y me impulsa a continuar.

A mis sobrinos Jair, Kiara, Amira y Sarai, personajes que llenan mi vida de alegría y motivación.

Solano Ortiz Anabelly Jemmehy

AGRADECIMIENTOS

Agradezco con todo mi corazón a mi mamá, por ser mi sostén más fuerte, por no dejarme rendir cuando sentía que no podía más, y por incluso quedarse sin ninguna moneda y apoyarme cuando no tenía dinero. Su amor y sacrificio han sido el motor detrás de cada logro en mi vida.

A mi papá, por todo su esfuerzo, gracias por brindarme la oportunidad de estudiar y por creer en el valor de la educación como un camino hacia un mejor futuro.

A mi tutora, Lic. Martha Jesenia Sntaxi Anadrade Mgtr, por su guía y paciencia durante todo este proceso, su orientación ha sido fundamental en el desarrollo de este trabajo. Asimismo, a la docente tutora y a aquellos docentes que siempre me motivaron, que vieron mi potencial y me impulsaron a crecer académica y personalmente.

De manera muy especial, a mis amigas Jenny Yagual, Anahí Galdea, Denisse Muñoz y Marcela Chancay, por su amistad sincera, por compartir este camino con risas, apoyo y palabras que fortalecieron mi espíritu, y a la señora Melva, por su cariño, por estar presente con su bondad.

Solano Ortiz Anabelly Jemmehy



Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud
Gestión Social y Desarrollo

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Libertad 19 de junio de 2025

Lic. Lilian Susana Molina Benavides, PhD.

Directora de la Carrera de la Carrera de Comunicación- UPSE

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la Carrera de Comunicación, informo a usted que el estudiante Anabelly Jemmehy Solano Ortiz, 2450407669, ha cumplido con los requisitos estipulados en el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) y protocolos vigentes de la Carrera de Comunicación, para la implementación y desarrollo del trabajo de titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, denominado **Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del hospital "Liborio Panchana" en Santa Elena, 2024.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se **apruebe** el trabajo de titulación referido anteriormente, bajo el **Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), vigente que cita:**

"Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación aprobada por el Consejo de Facultad."

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor(a), cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión por sus especialistas.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Perid. Martha Jesenia Suntaxi Andrade

Docene tuto/a

Trabajo Integración Curricular II

Correo Institucional: msuntaxi@upse.edu.ec

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

LILIAN
SUSANA
MOLINA
BENAVIDES

Firmado digitalmente por LILIAN SUSANA MOLINA BENAVIDES
Fecha: 2024.04.02 11:14:37 -05'00'



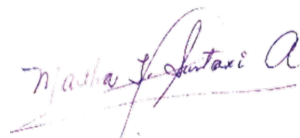
Dra. Lilian Molina Benavides, PhD.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN



Vilma García

Lic. Lilian Susana Molina Benavides, PhD
PhD. DIRECTORA DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN

Lic. Vilma Maribel García González, MSc
DOCENTE GUÍA UIC DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN



Perid. Martha Jesenia Suntaxi Andrade
DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN



Lic. Gregory Peter Santamaría Romero, Mgtr.
DOCENTE ESPECIALISTA UIC DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN



Anabelly Jemmehy Solano Ortiz
ESTUDIANTE

Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, 2024

Solano Ortiz Anabelly Jemmehy
Código Orcid 0000-0002-1140-0144
Universidad Estatal Península de Santa Elena-Comunicación

RESUMEN

La presente investigación aborda dos variables claves: la comunicación bidireccional, entendida como el intercambio activo de información entre la institución y los usuarios, y la transparencia proactiva, que implica la entrega clara, accesible y voluntaria de información relevante por parte del Hospital “Liborio Panchana”. El propósito principal del estudio es analizar la influencia de la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva en los usuarios externos del hospital, con el objetivo de evaluar cómo estos elementos afectan su percepción sobre la claridad y confianza en la información proporcionada por la entidad. La metodología aplicada responde a un enfoque cualitativo, lo cual permitió un análisis profundo y contextual del fenómeno investigado. Se emplearon las siguientes técnicas: la entrevista y la observación, utilizando como instrumentos una guía de preguntas para las entrevistas y una guía de observación para el análisis del comportamiento comunicacional institucional. Entre los principales resultados, se evidenció que los usuarios perciben ciertas deficiencias en la forma en que se transmite la información, destacando la falta de canales abiertos para retroalimentación y la escasa accesibilidad a datos relevantes. Sin embargo, también se identificaron esfuerzos institucionales por mejorar la comunicación y brindar información más clara. En conclusión, la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva son fundamentales para fortalecer la relación entre el hospital y los usuarios, mejorar la percepción pública y fomentar la confianza en el sistema de salud, siendo necesario implementar estrategias más efectivas y accesibles para una interacción más participativa.

Palabras Clave: Comunicación bidireccional, transparencia proactiva, interacción afectiva, comunicación institucional, comunicación externa.

Bidirectional Communication and Proactive Transparency Among Users of the “Liborio Panchana” Hospital in Santa Elena, 2024.

Solano Ortiz Anabelly Jemmehy
Código Orcid 0000-0002-1140-0144
Universidad Estatal Península de Santa Elena-Comunicación

Abstract

This research addresses two key variables: two-way communication, understood as the active exchange of information between the institution and its users, and proactive transparency, which involves the clear, accessible, and voluntary provision of relevant information by Liborio Panchana Hospital. The main purpose of the study is to analyze the influence of two-way communication and proactive transparency on the hospital's external users, with the aim of evaluating how these elements affect their perception of the clarity and trustworthiness of the information provided by the institution. The methodology applied responds to a qualitative approach, which allowed for an in-depth and contextual analysis of the phenomenon under investigation. Interviews and observation techniques were employed, using an interview question guide and an observation guide for the analysis of institutional communication behavior as instruments. Among the main results, it was evident that users perceive certain deficiencies in the way information is transmitted, highlighting the lack of open channels for feedback and limited accessibility to relevant data. However, institutional efforts to improve communication and provide clearer information were also identified. In conclusion, two-way communication and proactive transparency are essential to strengthening the relationship between hospitals and users, improving public perception, and fostering trust in the healthcare system. More effective and accessible strategies are needed for more participatory interaction.

Keywords: Two-way communication, proactive transparency, affective interaction, institutional communication, external communication.

INTRODUCCIÓN

Dentro de este tema de investigación se pretende estudiar la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva de la institución Hospital “Liborio Panchana”, para esto debemos especificar el significado de estas variables, destacado que la comunicación bidireccional permite que ambas partes mantengan un nivel de información equitativo, mientras que la transparencia proactiva se basa en brindar dicho mensaje o información de una forma anticipada sin necesidad de ser pedida.

Se considera que, en el ámbito de la salud, se encuentra descuidada la experiencia de los usuarios externos, y esto afecta la percepción del servicio de la entidad y la carencia de claridad en la información que se brinda a los pacientes y familiares, se hace hincapié en ello y se propone analizar estos dos fenómenos diseñando estrategias que optimicen la claridad del servicio al momento de informar adecuadamente.

Estas estrategias incluyen capacitaciones para el personal en habilidades comunicativas interpersonales, también canales de información que se destaquen por ser accesibles y proactivos ante la comunicación a través de diversas prácticas comunitarias y mucho más efectivas, para que lleve así a una consolidación vinculando el hospital con los usuarios. Uno de los objetivos principales a esta investigación es fortalecer la confianza de los usuarios para la institución.

Por lo consiguiente se garantiza que los usuarios externos de la entidad antes mencionada tengan una experiencia más satisfactoria y transparente, sin antes tomar en cuenta que la comunicación direccional permite fomentar un intercambio de información dejando que así que sea de manera interactiva, pasiva y conveniente para ambas partes.

Así mismo se busca analizar como estos dos tipos de prácticas pueden llegar a dar una mejoría en la experiencia de los usuarios externos del Hospital “Liborio Panchana”, facilitando una comprensión en el mensaje, y logrando que la relación de estos dos personajes sea clara, precisa y fiable para que la institución logre transmitir confianza a la comunidad.

El estudio tiene una estructura de 4 capítulos de los cuales se resume que:

Capítulo I: Se describe la situación actual, las causas, consecuencias y la necesidad de investigar. Incluye la formulación del problema, preguntas de investigación, objetivo general

y específicos, justificación y delimitación del estudio. Aquí se explica por qué es importante abordar el tema.

Capítulo II: En el marco teórico se la base conceptual y teórica que sustenta la investigación. Se definen las variables comunicación bidireccional y transparencia proactiva, se revisan antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales, se mencionan teorías o autores que explican el fenómeno, se puede incluir la operacionalización de variables, es decir, cómo serán medidas en el estudio.

Capítulo III: Aquí se detalla el método utilizado para desarrollar la investigación. Se especifica el enfoque cualitativo, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados como entrevistas, fichas de observación, etc... También se menciona cómo se va a analizar la información.

Capítulo IV: Dentro este último capítulo se analizan los resultados de los instrumentos aplicados, se interpretan los datos recogidos, se comparan con los objetivos planteados y con la teoría, y se establecen conclusiones parciales. Es una parte clave para demostrar si se cumplió o no el objetivo del estudio.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema de investigación.

Tras la revisión de diversos artículos internacionales sobre comunicación bidireccional, distintos autores coinciden en que, tiene la capacidad de generar un diálogo abierto y fluido entre todos los niveles de la organización también es un factor decisivo para el éxito.

Lammertyn (2020) afirma:

La comunicación bidireccional se emplea como una disciplina de comunicación que se beneficia en establecer un sistema táctico de actos comunitarios institucionales con ello, busca crear, mantener o modificar la imagen de entidades, ya sean públicas o privadas. y mantener relaciones positivas y favorables entre una organización, o entidad (p. 65).

Se valora como una comunicación importante para la reputación externa que se manejará, y así facilitará un diálogo abierto para las diferentes instituciones; sin embargo, mejora la asistencia y la confianza entre los diferentes intérpretes de la organización, a la vez también es un motor para la innovación y la adaptación a un cambio.

En la Universidad Humboldt de Berlín nos brinda información internacionalmente relevante sobre la transparencia proactiva de información; es una comunicación brindada que protege su público de interés. El objetivo es fomentar la confianza, la participación ciudadana en este caso dentro de una institución, por eso se menciona que:

La transparencia proactiva en la comunicación implica la divulgación voluntaria y anticipada de información por parte de las instituciones, lo que permite a los ciudadanos acceder a datos claros y verificados sin necesidad de solicitud previa. Esto no solo mejora la confianza pública, sino que también contribuye a una comunicación más eficiente y efectiva. (Lorenzo, 2009, p. 12).

Al expandir información clara y de tal manera que se encuentre verificada las instituciones pueden predisponer malentendidos o la difusión de información que se encuentre dada incorrectamente. Hay que destacar que la transparencia proactiva contribuye a tener mejor relación con los ciudadanos, también llega a proteger a las entidades de posibles problemáticas derivadas de la falta de información o una información que se es dada incorrectamente.

En estudios nacionales el proceso bidireccional es fomentado como un diálogo entre las instituciones y los ciudadanos, lo que adquiere una mayor interacción, y podría inferirse que se desarrollan relaciones de confianza más fuerte entre ambas partes, facilitando el intercambio de ideas para mejorar la calidad de los servicios del sistema de salud.

La comunicación bidireccional se centra tanto en instituciones públicas y privadas y esto hace hincapié a que los ciudadanos se involucren en el intercambio de información. Este enfoque asegura que una mayor transparencia y efectividad en la difusión de mensajes externos (Páez, 2022, p. 94).

Este autor hace referencia que la comunicación bidireccional desarrolla relaciones de confianza más sólidas entre ambas partes, considerando este tipo de comunicación efectiva, facilita la colaboración de ideas para generar calidad de información externa, que se es brindada en instituciones públicas.

La comunicación efectiva se manifiesta como una herramienta clave para mejorar la confianza del servicio público. Por lo tanto, no solo promueve una relación cercana y atendible entre el sistema de salud y la población, sino también es fundamental para con ello fortalecer la transparencia proactiva en la comunicación externa.

La transparencia proactiva es combinada con una comunicación efectiva. Esto se debe a que una organización que mantiene un diálogo constante con su público externo genera también un intercambio valioso de información que simplifica la toma de decisiones informadas y mejora la percepción pública (Pedreros, 2023, p. 5).

Es importante rescatar que bajo el pensamiento de dicho autor es importante una comunicación de manera proactiva y bidireccional por que logra construir una imagen más transparente y accesible. Esto quiere decir que la interacción con los públicos externos no solo involucra la difusión información, sino también la escucha activa, lo que permite ajustar los mensajes de acuerdo con la información que merece el público.

Localmente autores hablan de la transparencia en la información abogan por una comunicación más eficiente y verás entre las instituciones públicas y la ciudadanía, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a información sin necesidad de solicitar.

La transparencia de la información que se ofrecen a los ciudadanos no solo debe ser obligatoria dentro de la parte pública, se garantiza también que sea accesible la información sin necesidad que el público obtenga información gracias a ellos se llegue con claridad y veracidad (Puón,2019, p. 5).

Se concentra en que instituciones públicas deben ser proactivas en cuanto al manejo de difusión de información, no deben esperar a que el público solicite datos, más bien deben anticipar las necesidades de los ciudadanos

De igual manera autores locales relacionan la comunicación efectiva con la transparencia proactiva, y hacen referencia que es un tipo de comunicación que debe ser claramente contundente e importante en el sistema de salud pública, donde se quiere investigar.

La comunicación organizacional y su influencia en las instituciones de Santa Elena señalan que, la comunicación efectiva permite comprender la influencia en el desarrollo externo de las organizaciones debido que es un derecho de la comunidad, logrando de esta manera ser crucial para el manejo de información que se debe brindar (Galarza, 2020, p. 97).

Sin embargo, la falta de comunicación en una institución pública no solo impide el intercambio de ideas y opiniones fundamentales para mejorar la imagen institucional, sino que también genera un ambiente donde la mala información puede afectar a la comunidad. Es evidente que una comunicación ineficaz o confusa no solo afecta la percepción externa de la institución, sino que crea descoordinación externa de la comunidad lo que agrava la relación entre la entidad y la sociedad.

La comunicación en salud es primordial para asegurar una buena interacción entre la comunidad y el sistema de salud pública en el hospital Liborio Panchana de Santa Elena, la falta de un modelo de comunicación bidireccional restringe la calidad de los servicios y afecta la satisfacción de los usuarios, aunque el hospital realiza políticas de comunicación, la

información proporcionada a la comunidad externa suele ser unilateral y es donde impide un flujo de retroalimentación que permite a los usuarios expresar sus dudas, quejas o sugerencias, se deteriora la falta de transparencia proactiva, porque el hospital no logra ofrecer una información suficiente y tampoco de manera anticipada a los usuarios, es así que conlleva a una percepción de confusión.

La falta de estos elementos es impactada por la confianza de la comunidad hacia el Hospital “Liborio Panchana”, disminuyendo el vínculo que debería ser fomentado por una comunicación abierta y accesible entre el hospital y su comunidad. Este problema incide en la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios, ya que son quienes requieren información clara y precisa. Se considera esta una investigación ya antes realizada, pero solo tomando en cuenta el personal de salud interno más no con los usuarios externos, familiares o pacientes a ingresar.

El análisis de la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva es esencial para proponer estrategias una de ellas, brindar capacitación en habilidades de comunicación interpersonal para que el personal de salud pueda responder a las inquietudes y necesidades de los pacientes de forma efectiva y respetuosa. optimizando así la calidad del servicio de salud en el Cantón Santa Elena. Analizar estos dos elementos es clave para proponer estrategias que mejoren la interacción y optimicen el servicio de salud en el cantón como: brindar capacitación en habilidades de comunicación interpersonal para que el personal de salud pueda responder a las inquietudes y necesidades de los usuarios de forma efectiva

En esta investigación se ha tomado en consideración un segmento poblacional y se destaca que serían los familiares externos del hospital Principalmente adultos jóvenes, aunque también puede incluir adultos mayores que acompañan a pacientes. Este segmento es importante en la problemática de la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva, ya que su experiencia en el hospital afecta significativamente la percepción del servicio de salud por eso se requiere mejorar la interacción con este grupo por que puede fortalecer la confianza con la institución y garantiza así su experiencia durante el acompañamiento de los pacientes. Este estudio ya ha sido investigado, pero con la diferencia que solo se han enfocado en lo interno de la institución sin tomar en cuenta falta de claridad de información y comunicación con los usuarios externos del hospital, por eso se propone estrategias de

transparencia proactiva por que ofrece información actualizada a través de medios accesibles, como carteles, aplicaciones móviles o personal dedicado a orientar a los familiares.

1.2. Formulación del problema de investigación.

- ¿Cómo influye la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva en los usuarios del Hospital “Liborio Panchana”?

1.2.1. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de información de la comunicación bidireccional de los canales de comunicación externos?
- ¿Cómo explora la efectividad de la transparencia proactiva del hospital hacia sus usuarios y pacientes?
- ¿Por qué describir la percepción que tienen los usuarios en relación con la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva de la atención del hospital Liborio Panchana

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

- Analizar la influencia de la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva en lo usuarios del hospital Liborio Panchana, para buscar resultados concretos en cuanto a la claridad de información.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Observar el nivel información de la comunicación bidireccional de los canales de comunicación externos.
- Explorar la efectividad de la transparencia proactiva del hospital Liborio Panchana hacia sus usuarios y pacientes.
- Describir la reacción de los usuarios con relación a la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva de la atención del hospital Liborio Panchana.

1.4. Justificación de la investigación.

En este contexto de actualidad del sistema de salud pública, el intercambio de información que tienen las instituciones y usuarios enfrentan desafíos por la falta de transparencia de la información y con ellos también la limitada participación que se da por parte de la comunidad externa en los procesos, la toma de decisiones en este contexto se ve

refleja y afectada por la relación entre los usuarios y el sistema de salud, generando una desconfianza y malentendidos que alientan a las personas a buscar alternativas en otras instituciones. En el caso del Hospital "Liborio Panchana" en Santa Elena, si existe una falta de comunicación bidireccional puede ser enfrentada por los problemas de comunicación externa, ya que puede presentar una dificultad en el acceso a información precisa y concreta.

La trascendencia de este estudio sostiene que muchos sistemas de salud enfrentan una crisis de confianza y calidad de servicio debido a la falta de información clara, una complicación que también es vigente en el hospital antes mencionado. Aunque hay momentos donde la transparencia y la participación activa comunitaria son valoradas, y se es fundamental considerar sistemas de comunicación que no solo brinden información confiable, sino que demuestren fomentar la participación de los involucrados. La investigación tratará una evaluación del estado en que se mantiene la comunicación externa en el Hospital "Liborio Panchana", esto podrá ayudar a identificar las principales carencias en transparencia y accesibilidad en cuanto a la información se brinda en la entidad. Posteriormente, se pondrá en práctica un método de observación para recopilar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la comunicación y la transparencia; sin embargo, se analizarán los canales de comunicación existentes para determinar su efectividad.

Al mejorar la comunicación entre el Hospital "Liborio Panchana" y sus usuarios, el principal beneficio social será el fortalecimiento de la confianza y la satisfacción de la comunidad hacia la institución. Los pacientes y familiares son los que podrán recibir información clara, y al mismo tiempo accesible, por lo tanto, esto facilitará la toma de decisiones informadas sobre la salud de los pacientes y fomentará seguridad y respeto hacia el sistema de salud. Así mismo, una mayor transparencia permitirá a los usuarios obtener los servicios disponibles y los procesos internos del hospital, ya que esto puede reducir malentendidos y así prevenir conflictos.

Desde el punto de vista social, el proyecto promueve la incorporación y participación de los ciudadanos, logrando un espacio de colaboración que beneficiará a la comunidad que participa en la salud pública de la región, como también desde el punto de vista metodológico, este estudio contribuirá al desarrollo de un marco de referencia a la

comunicación en salud, al momento de integrar la transparencia proactiva con modelos de comunicación bidireccional son adaptados al contexto de la misma institución.

Esta perspectiva puede ser repetible en otras instituciones de salud, ya que ofrece una base teórica y práctica útil para las futuras investigaciones y proyectos en campo de la comunicación organizacional en el ámbito de salud pública, la investigación permitirá escudriñar en la aplicación de teorías de la comunicación y transparencia en un entorno de salud, abriendo posibilidades de expandir los estudios en esta área generando conocimientos aplicables tanto para profesionales de la salud como para comunicadores interesados en optimizar las relaciones entre instituciones públicas y la comunidad

1.5. Idea a defender

La falta de comunicación bidireccional limita el intercambio real entre la institución y sus usuarios, esto genera desconfianza y aleja a los usuarios dando como resultado la reducción de participación activa y sentido de compromiso.

1.6. Variables

1.6.1. Comunicación bidireccional

No solo es importante que el mensaje llegue a su destino, sino también cómo se procesa y responde, la capacidad de adaptarse a la respuesta del receptor juega un papel clave para garantizar la efectividad del mensaje. (Silva, 2020) afirma:

Que la comunicación bidireccional se caracteriza por una constante retroinformación, donde ambos participantes pueden intercambiar roles como emisores y receptores, esto permite crear una conversación en ambas direcciones, a diferencia de la comunicación unidireccional, que carece de esta interacción con la información que se brinda (p.23).

La comunicación bidireccional incrementa el entendimiento, como también fomenta una participación y compromiso por parte de los involucrados, la retroalimentación hace innecesarias las preocupaciones y necesidades a que sean escuchadas y abordadas de manera efectiva.

1.6.2. Transparencia proactiva

La gestión incluyente, al igual que la claridad de información, se manifiesta en el principio que nadie se quede atrás, garantizando que todos los grupos, particularmente

aquellos más vulnerables, tengan acceso a la información y a los recursos que necesiten para ser partícipe de sus derechos. (Dubber, 2012) afirma que, “La información que se genera debe ser colectivamente útil y ayudar a los ciudadanos a tomar decisiones informadas; sin embargo, se traduce en un enfoque que busca resolver los problemas específicos de los ciudadanos” (p.16). Al esclarecer el acceso a la información, fortalece a los ciudadanos, autorizando participar rápidamente en los procesos de toma de decisiones.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Conocimiento actual

Variable dependiente: comunicación bidireccional

En esta fuente señala que la comunicación bidireccional genera un vínculo de confianza y permite obtener información relevante, se crea este vínculo para mencionar los tipos de comunicación bidireccional que existen (HubSpot, 2021) menciona:

El intercambio activo de roles, es tanto el emisor como el receptor que participan activamente en el proceso comunicativo, permitiendo que cada parte exprese sus opiniones y retroalimente al otro, hace referencia también a la retroalimentación constante, estable un flujo continuo de información, donde las respuestas y comentarios del receptor son esenciales para ajustar y mejorar el mensaje original. Construcción de relaciones esta es una característica fomenta un ambiente de confianza y colaboración, lo que construye y fortalece las relaciones entre las marcas y sus audiencias, los consumidores se sientan valorados y escuchados, esto puede aumentar su lealtad (p.25).

El feedback constante permite que la información ajuste sus tácticas según las necesidades y opiniones de la audiencia, porque puede traducirse a una mayor pertinencia y confianza.

La comunicación en cualquier ámbito, especialmente en el sector salud debe ir más allá de un simple acto de transmisión de información por ello (Bernardo, 2011, p.6) hace referencia: “La comunicación bidireccional implica que el receptor no solo recibe el mensaje, también puede responder, lo que permite un intercambio dinámico de información”. Así mismo este concepto y la colaboración de un sistema de salud pública donde la claridad de la información es importante, la comunicación bidireccional se convierte en una herramienta fundamental para mejorar la calidad del servicio.

Variable independiente: transparencia proactiva

La transparencia proactiva implica divulgar información de manera anticipada y voluntaria, evitando la opacidad dentro de esta variable y con ello nos permite conocer características que ayudan a identificar la transparencia proactiva según Pozen (2019) comparte que:

Acceso anticipado a la información como el gobierno o entidad proporciona la información de manera voluntaria, sin que exista la necesidad de ser solicitada por el público, el dialogo horizontal facilita una comunicación bidireccional entre las instituciones y la ciudadanía, fomentando una relación de confianza y colaboración con la comunidad, se promueven mecanismos para que la sociedad participe activamente en la toma de decisiones (p. 22)

Al permitir que los consumidores se sientan escuchados y valorados, logran cultivar una lealtad a largo plazo. Este proceso de comunicación bidireccional se centra en la importancia de crear un vínculo afectuoso que va más allá de lo transaccional.

La transparencia no solo se fundamenta en la obligación que tienen las instituciones de informar, si no también representa un compromiso hacia una gestión más inclusiva y responsable Heald (2016) sostiene:

La transparencia busca cerrar las brechas existentes en el acceso a la información, promoviendo un diálogo más horizontal entre el gobierno y los ciudadanos. Esto se logra mediante mecanismos de participación social que permiten a las instituciones adaptar su comunicación a las necesidades del público (p. 20).

Se argumenta que la transparencia proactiva es importante para abordar información en la era actual, porque propone que las instituciones participen a preguntas de los ciudadanos y así se logra proporcionar relevante la información, antes de que sea solicitada.

2.2. Fundamentación teórica y conceptual

2.2.1. Comunicación bidireccional según los autores:

La comunicación era mayormente vista como un proceso lineal, donde el emisor enviaba un mensaje al receptor sin considerar la interacción dinámica entre ambos por eso Barnlund (1992) propuso:

Un modelo de comunicación en el que enfaiza que la comunicación es un proceso continuo y dinámico en el que el emisor como el receptor participan activamente, se

considera una retroalimentación como componente esencial que influye en el proceso de comunicación (p. 76).

En efecto el teórico antes mencionado hace énfasis sobre la comunicación que es un proceso “continuo y dinámico” implica que las interacciones no son estáticas, esto sugiere que cada conversación puede evolucionar y cambiar a medida que se producen nuevas interpretaciones y respuestas.

La capacidad de ajustar comportamientos y estrategias en respuestas a la información recibida se convierte en un pilar para el aprendizaje y la mejora continua de comunicación Wiener (1948).

La bidireccionalidad, se comprende dentro de los sistemas de comunicación, por eso la retroalimentación se convierte en un espacio importante para el control y el proceso de ajuste del sistema. Según el autor antes destacado la comunicación bidirección es fundamentada por tener la capacidad de recibir el feedback y hacer los respectivos ajustes en función de información, este proceso ayuda a la comunicación se adapte y sea de manera correcta (p. 3).

El ajuste de los comportamientos y estrategias con respuestas a la información que se recibe se convierte en una base para el aprendizaje, y mejoras continuas de la comunicación.

El conocimiento de transparencia en las instituciones públicas es centrado principalmente en la obligación de contestar a solicitudes de información Villoria, (2006) define la transparencia proactiva como:

La divulgación voluntaria de información por parte de las entidades, antes de que sea requerida, esta teoría se centra en la idea que la transparencia también debe ser reactiva (responder a solicitudes) para mejorar la rendición de cuentas y la confianza del público (p. 10).

Por lo contrario, al integrar la transparencia proactiva se tiene el potencial de fortalecer la confianza pública de la institución, ya que los ciudadanos percibirán un esfuerzo genuino por parte del personal con un acceso claro de información.

La transparencia proactiva se ha vuelto importante en la gestión de las organizaciones públicas, no es solamente la rendición de cuentas, también es el fortalecimiento de las capacidades institucionales que sobrellevan de informar Roberts (2002) argumenta:

La transparencia proactiva es vista como una herramienta importante para la rendición de cuentas, también se considera una grata forma de fortalecer la información que tanto entidades públicas como privadas deben divulgar de manera correcta y continua la información, evitar crisis de confianza para las instituciones de una manera directa y transparente, también da un esfuerzo constante de las organizaciones para comunicar y prevenir problemas (párr.10).

Así mismo, mejora la percepción pública de la gestión institucional, ya que también permite a los usuarios involucrarse activamente, promoviendo así una información de mucha responsabilidad y participación ciudadana, entre ambas partes.

2.2.2. Conceptual

2.2.2.1. Comunicación institucional:

La comunicación institucional juega un rol clave la manera en que las organizaciones interactúan y se poseionan ante sus diferentes públicos. Canel (2007) definió: “La comunicación institucional es argumentada como un conjunto de reglas y procedimientos que buscan influir en los destinatarios para lograr una adhesión permanente y ejercer poder en beneficio del bien público” (p. 6). Para ser un poco más detallado con la teoría que nos comprate la teórica, es una forma más organizasa donde la institucion se comunica con sus diferentes públicos objetivos.

La comunicación organizacional no puede ser distanciada; es necesario observarla como parte de un sistema de interconectabilidad para que cree interacción constante con su entorno, las organizaciones deben adaptarse de manera autónoma a necesidades y expectativas del público. Jablin (1986) hace mención: “Un enfoque sistemático para entender la comunicación institucional, tomando en cuenta las interacciones entre las organizaciones y su entorno social” (p. 6). Es importante destacar que se deben comprender las instituciones para desarrollar habilidades comunicativas que les permita adaptarse a necesidades que van en evolución de sus públicos y contribuir un desarrollo sostenible para la sociedad.

2.2.2.2. Desarrollo de habilidades comunicativas

Los procesos comunicativos de las instituciones públicas como privadas, son fundamentales para los individuos para que mantengan habilidades que les permitan ser partícipes de manera efectiva. Gálvez (2006) menciona: “En diversos indicadores para la formación y desarrollo de habilidades comunicativas en instituciones públicas, de destaca la importancia de la escucha activa y la expresión verbal” (p. 3). En estudios de teorías que apoyan a la investigación, se hace hincapié de la interacción social que contribuye al desarrollo de habilidades comunicativas por lo que hace mejoras a la información que es brindada en la institución antes mencionada.

La transmisión de mensaje no es lo único que implica la comunicación, también es destacada por la creación de un espacio donde los participantes pueden comprenderse y conectarse emocionalmente. Habermas (1982) argumenta:

Una buena comunicación implica entender al otro y poder compartir sentimientos, ya que ayuda a establecer conexiones emocionales más profundas, también resalta la necesidad de desarrollar competencias comunicativas para facilitar el desenvolvimiento en la vida de la comunidad con las instituciones (p. 3)

El autor antes mencionado destaca que el éxito de la colaboración se sumerge en la inclusión de todas las voces y en la búsqueda de un consenso que permita que los individuos se sientan partícipes en la construcción de soluciones.

2.2.2.3. Comunicación efectiva

Conceptos ofrecen una base transparente, para entender los principios de la comunicación efectiva en diversos contextos dentro de ello tenemos la obra *The Mathematical Theory of Communication* por Weaver (1972) propone:

Un modelo con base a una comunicación efectiva se centra en un proceso de transmisión de información, considerando la importancia de minorizar el “ruido” que puede interferir en la interpretación del mensaje, el modelo ha sido totalmente fundamental para asimilar que la comunicación es como un proceso técnico o matemático aplicable a varias disciplinas (p. 5).

Su teoría hace referencia que la interacción tiene un componente comunicativo, a través de esto diversos problemas de comunicación surgen de diferentes perspectivas entre los interlocutores.

Este teórico en su libro *La pragmática de la comunicación humana* Watzlawick (1967) establece: "Al utilizar datos concretos las organizaciones pueden mejorar la precisión, esto traduce a una mayor eficiencia operativa y en la capacidad de anticipar problemas antes que se conviertan en crisis " (p. 26). Se resalta la necesidad de claridad y empatía si se incluye la comunicación efectiva.

2.2.2.4. Construcción de relaciones de confianza

Por lo consiguiente se encuentran teóricos que respaldan la relación de confianza que debe presentar una institución para los usuarios, pero se debe tener en cuenta que, las relaciones de confianza no pueden generarse mediante procesos autoritarios por el intercambio de mensaje, Solo la aceptación de uno a otro, por ello Espinoza (2009) argumenta:

La confianza de las relaciones institucionales y los usuarios permanecen en un diálogo con mutua voluntad de entenderse, y apertura a generar acuerdos y compromisos recíprocamente cumpliendo así el crecimiento de confianza y el recibimiento del Feedback de manera transparente (pág. 60)

En la relación comunicativa existe el diálogo es sincero, la disposición que se quiere dar a entender a la otra persona o en este caso a los usuarios es la relación de fortaleza ya que la confianza institucional crece en un ambiente propicio y se une una colaboración y el respeto mutuo.

La comunicación comunica de una forma implícita debido a la exposición de acciones y prácticas, la forma en la que el mensaje llegue a los usuarios debe ser con una línea de responsabilidad de parte de la entidad para la comunidad. Córdoba (2011) considera:

La información como parte de la conciencia y la responsabilidad social empresarial es ejecutada por instituciones que se alimentan entre sí, ya que las empresas se comunican en un entorno donde la identidad es parte de sus comportamientos, la

forma en la que los usuarios reciben la información, y la confianza entre los usuarios y la entidad depende de la comunicación que se brinda (p.3).

Así mismo, cuando las entidades comunican con coherencia, fortalecen su identidad organizacional y logran generar confianza en los usuarios, y gracias a eso se contribuye a construir relaciones más conscientes entre las instituciones y la sociedad.

2.2.2.5. Claridad en la retroalimentación

Un concepto importante menciona como debe ser la claridad en la retroalimentación con base a la información que brinda la institución por ello García (2011) destaca:

La claridad ofrece ciertos principios como el principio de totalidad, que implica que un sistema no es una simple suma de los elementos si no más bien posee importantes características propias, aquellas son diferentes de los elementos que lo componen tomados por separado; como el principio de causalidad circular, según el cual el comportamiento de cada parte, complicando las implicaciones mutuas tanto de acciones y de retroalimentaciones (p.3)

En este sentido, la claridad ofrece un sistema amplio y abierto de interacciones que puede ofrecer cualquier institución a la comunidad, y la retroalimentación que pueden brindar considerando los principios antes mencionados se caracterizará una cognitividad de la información.

2.2.2.6. Toma de decisiones informadas

La necesidad de tomar decisiones informadas, se ha socializado con una participación crítica, Kantan (2003) afirma: "La toma de decisiones informadas es escogida como la más importante para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en el entorno empresarial en la actualidad" (p. 93). Las instituciones que permiten prácticas de transparencia proactiva pueden mejorar los problemas y adaptarse a los cambios de más rápida. De acuerdo con una cultura organizacional se valora la información y el análisis, se crea un ambiente donde todos pueden ser partícipe a la toma de decisiones con estrategias.

La recopilación de información precisa y relevante se convierte en un pilar fundamental para la gestión efectiva el riesgo de tomar decisiones que podrían resultar en

pérdidas significativas o en oportunidades desperdiciadas. Optim (2003): afirma: "Una decisión informada es siempre mejor que una decisión basada en conjeturas, por lo tanto, la recopilación de información precisa y relevante es esencial para mejorar la toma de decisiones" (p.41). Esto ayuda a mitigar riesgos y también permite a los líderes anticipar desafíos y adaptarse a cambio en el mercado; sin embargo, involucrar a los stakeholders en el proceso decisional, porque fortalece el compromiso y la confianza dentro de la organización.

2.2.2.7. Reducción de malos entendidos

Se es conocido por su teoría de las máximas conversacionales ya que forman parte del principio de cooperación dentro del concepto de reducción de malos entendidos Grice (1975) demuestra: "Las máximas formas de evitar este efecto como: (cantidad, calidad, relevancia y manera) sirven como guías para que las conversaciones sean claras y eficaces, también su incumplimiento puede causar mal entendidos" (p.21). Por lo consiguiente estas reglas ayudan a reducir las ambigüedades y malentendidos en la comunicación, para que una conversación tenga éxito, es necesario que los participantes cooperen en su intercambio de información.

Se puede inferir que la comunicación efectiva es un elemento esencial para el entendimiento y la colaboración en cualquier contexto social, en un mundo donde los malentendidos son comunes Habernas (1982) comparte:

La acción comunicativa, sostiene que los malentendidos se producen cuando no se llega a un consenso en las reglas de un discurso, para evitar recibir una mala información, así mismo es necesario que la comunicación se mantenga con principio de comprensión mutua y diálogo abierto. La comunicación debe ser orientada hacia la verdad, la justicia y la sinceridad (p 18).

La gestión de estas prácticas lleva a decisiones mucho más informadas y consensuadas, para el fortalecimiento y con ellos el tejido social para una mejor organización de comunicación y ser fomentada en el diálogo y la comprensión mutua de la ciudadanía.

2.2.2.8. Fomentación de participación activa

La falta de un marco comunicativo claro que puede llevar a la distorsión de información, obstaculizando el progreso social y político, por lo tanto, establece reglas claras ayuda a la mejora de una colaboración y participación activa. En su teoría la acción comunicativa Habernas (1982) aporta:

La comunicación genuina y libre de distorsiones fomenta la colaboración y la participación de los individuos, un diálogo abierto, basado en la búsqueda del entendimiento mutuo y en la participación equitativa, es fundamentalmente para la construcción de acuerdos y a la cooperación equitativa, es fundamental democrática, las interacciones deben ser inclusivas y orientadas hacia el consenso ya que llega a facilitar la colaboración (p.16).

Un marco comunicativo se forma en un ambiente dirigido a participantes que se sienten valorados y escuchados, llega a la creación de un espacio propicio para la innovación y el nuevo desarrollo colectivo, que ayuda a fortalecer un avance social para la mejora continua y que los usuarios se mantengan informados.

Una colaboración y participación se refiere a estrategias implementadas en un entorno, donde la empresa y la comunidad incentiven a los individuos a trabajar en conjunto y de manera efectiva posteriormente a involucrarse activamente en procesos comunicativos Dewey (1996) define:

La colaboración crea una visión a la educación y la democracia donde la participación activa es fundamental para el desarrollo social, la participación y la colaboración se unen a través de la interacción social y el aprendizaje experimental, donde los usuarios aprendan mejor cuando están involucrados en actividades que pueden ser colaborativas y reflejen los problemas y desafíos del mundo en la actualidad (p.16).

Sin embargo, se fomenta habilidades como, pensamiento crítico y la resolución de problemas, estos dos puntos son importantes para la sociedad democrática, porque hace énfasis a promover una educación más relevante que puede empoderar a los ciudadanos para que contribuyan positivamente a su comunidad.

2.2.2.9. Actualización continua del mensaje

En este artículo plantea fundamentaciones de la parte periodística, que hace referencia al mensaje continuo de se debe usar en las instituciones tanto privada como públicas Álvarez (2002) comparte:

El comprimido entre ambos participantes los obliga a saber y a la vez cumplir con lo que estipule el contrato, evitar que algunas de las partes se sienta inconforme o defraudada de manera que la información no llegue con actualización (p.4).

Por lo contrario la actualización continua de mensaje en comunicación es fundamenta, para asegurar la información y muchas más que sea relevante, eficiente y que se pueda comprender tanto en un ambiente social, que la información se pueda adaptar al contenido comunicativo mediante la credibilidad.

Para que el mensaje sea verdaderamente efectivo, no es cuestión de emitir un mensaje, también la forma en la que transmitimos el mensaje y con la responsabilidad del caso “Dentro de las competencias comunicativas se aborda una forma para desarrollar habilidades del portavoz, de modo que el mensaje sea eficiente y tenga credibilidad al momento de emitir la información”: afirma (Moreno 2003 , p. 10). Por lo consiguiente esta afirmación demuestra que para tener una buena comunicación hay que contribuirlo con vínculos y el mensaje creíble y bien estructurado tiene un impacto de mayor alcance para una mejor percepción de los usuarios.

2.2.2.10. Accesibilidad a la información

Se considera importante que en los entornos institucionales, y especialmente en la salud, la experiencia que se llevan los usuarios no es únicamente de la atención que reciban, si no de una serie de organizaciones informativas, directamente de la percepción del servicio, se necesita una comunicación efectiva ante lo interpersonal poniendo como una gestión especial para el sentido de equidad Gallardo (2010) hace referencia:

Los usuarios valoran mucho la accesibilidad de información, tanto para ser atendidos, para tener resultados incluso para mantenerse informado de su salud, por lo tanto el trato igualitario que reciban los actores institucionales debe ser compartido para la comunidad tanto cuando se va a informar de manera personal o de manera virtual (p.38).

En este fragmento se evidencia que las percepciones que tienen los usuarios van más allá de la atención técnica que les dan, ellos piden un entorno institucional donde el respeto y sin duda la rapidez al acceso a la información debe consistir gestionarse adecuadamente,

para fortalecer el vínculo que debe tener la ciudadanía y la institución; embargo, no es solo es un deber funcional, si no un acto en la cual la debe tener responsabilidad hacia la sociedad.

En el ámbito de la comunicación el acceso a tener una información clara no debe ser limitada, si no, debe ser extensible, a un contenido donde los canales puedan difundir la informacion con nitidez, para Bellert (2022):

Se debe cumplir con entornos y procesos que por medio de instrumentos, herramientas y dispositivos nos den la accebilidad para utilizar sin condicones y certifique una seguridad y comodidad a la forma más autónoma y natural posible para la interpretación de información (p.93).

Esta aclaración garantiza una accesibilidad clara en procesos comunicativos y una condición importante que logra la inclusión entre la institución y la participación de la ciudadanía, con las diversas capacidades de los usuarios, es necesario tomar en cuenta que el fortalecimiento de la relación de ambas partes mejora para la institución y expresa confianza a la comunidad.

2.3 Marco legal

Ley orgánica de participación ciudadana

Art,3. Participación ciudadana

Esta ley permite fomentar un conjunto de dinámicas organizacionales, y hace partícipe a la ciudadanía a un control de la sociedad y sea libremente con iniciativa para resolver problemas y responder cuestiones de interés común.

“Garantiza la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes nivel de gobierno; la igual de oportunidades de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, en los diversos espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad y el Estado; el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar proceso dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando

se manejan fondos públicos.” (Ley Organica de Participación Ciudadana , 2011, art.3).

Art,18. Constitución de la República del Ecuador

El derecho a recibir información es un principio que toda la sociedad debe democratizarla, se establece como una obligación deben cumplir los medios y actores de instituciones que logren facilitar el acceso a la información pública y que sea de manera relevante.

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

“Buscar, recibir, interactuar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procedimientos de interés general, y con responsabilidad ulterior.”

“Acceder libremente a información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos de Estado o realicen funciones públicas, no existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.”

(Ley de Comunicación, 2021, art. 18).

Ley Organica de transparencia y acceso a la información pública

Art, 4 Transparencia colaborativa

Se toma en cuenta este artículo importante porque fomenta una comunicación bidireccional ya sea entre instituciones y la comunidad, alentando a un diálogo que ejerce derechos ciudadanos en un entorno donde la corresponsabilidad democrática está presente.

“Se entenderá como transparencia colaborativa la obligación que tienen las instituciones del sector público y demás sujetos establecidos en esta Ley, de publicar información que surja de espacios de colaboración en los que la ciudadanía presente sus necesidades de información en base a sus demandas e interés, bajo los principios del gobierno abierto y el estado abierto.” (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2023, art. 4).

Ley Orgánica de salud

Art, 7 Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene relación a la salud, los siguientes derechos:

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;

b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República.

c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamenete equilibrado y libre de contaminación;

d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidades e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;

Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiendo, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, afectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

En este estudio de investigación se empleó un enfoque cualitativo, ya que permitió una aproximación flexible y netamente profunda a la realidad social que se investigó, este enfoque se guía por temas que pueden transformarse o encajar según se fue avanzando en el análisis. Hernández, et al (2014) se refiere al enfoque cualitativo como:

Una guía por áreas o temas significativos e hipótesis procede a la recolección de análisis de datos, en los estudios cualitativos se desarrollan preguntas e ideas a defender antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos, sin embargo, una frecuencia da a las actividades que sea importantes para descubrir cuales son las preguntas de investigación más impactantes; y después perfeccionarlas y responderlas (p. 96).

Por lo consiguiente este enfoque permitió comprender que la comunicación bidireccional más allá que implica emitir y recibir la información, también establece la confianza y la escucha activa entre cada ciudadano. Así mismo la transparencia proactiva ayudó a observar que no basta con publicar la información si no que sea relevante y clara. La metodología cualitativa facilitó la recolección de dtos, pero también ayudó a una mirada crítica y profunda para lo investigado, gracias a ellos se generaron aportes importantes tanto para el campo de la comunicación en salud, y la mejoría a la atención del público.

3.2. Tipo de investigación

La relevancia de la información es buscar relacionar que los usuarios se alimenten de una transparencia accesible al momento de informarse, la investigación descriptiva ayudó en su formación, por lo tanto Sabino (1992) define:

El tipo de investigación descriptiva tiene como objetivo describir características fundamentales por conjuntos similares, se considera utilizar criterios sistemáticos que colaboren a establecer la estructura y el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando una información sistemática con la de otras fuentes. (pág.4).

Este tipo de investigación aportó una comprensión concreta dentro del contexto actual, por lo consiguiente es fundamental para diseñar propuestas basdas en evidencias que verifiquen la calidad de información que se brinda a los usuarios externos del hospital.

3.3. Diseño de investigación

En el desarrollo de la tesis de comunicación bidireccional y una transparencia proactiva, se optó por tomar un diseño no experimental ya que es conocido como un diseño que no manipula variables, más bien analiza la parte comunicacional de cada contexto de una realidad cotidiana citado por Paredes (2022):

El diseño no experimental se caracteriza por no llegar a manipular intencionalmente, la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva, se observan fenómenos en su ambiente natural, para ser entendidos y analizados, se comprenden procesos que sea significativos y respalden las experiencias basadas en la vida cotidiana (p. 45).

Este diseño permitió comprender contextualmente como se llevaron a desarrollar mecanismos comunicativos con la institución y los usuarios, por ende se identifican barreras y con ellas oportunidades que hacen teérminos de acceso a una información clara en los mensajes y ayudó a la participación de la ciudadanía. Además de proporcionar una comprensión objetiva de la problemática, este tipo de diseño interpreta las interacciones con el sistema de salud pública antes mencionado y la información recibida a los ciudadanos.

3.4. Alcance de investigación

Se utilizó un alcance exploratorio en base a que se está tratando de indagar cómo y por qué ocurre de cierta manera de forma dinámica comunicacional, lo cual implica explorar situaciones, prácticas o hasta las mismas percepciones de los usuarios, de acuerdo con, Flores (2019) hace referencia :

Los estudios exploratorios por lo general no constituyen un fin en sí mismos, también determinan tendencias, identifican áreas, ambientes y situaciones de estudios que se encuentran relacionadas potencialmente entre variables; o establecen el tono y dirección de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosa, estas indagaciones se toman por ser más diversas. Por lo tanto se involucra un mayor riesgo y requieren de gran, serenidad y la recepción por parte del investigador (pág. 7)

Dada la aplicación del alcance exploratorio en esta investigación se enfocó de manera en que se adaptó a la comprensión de cómo se vive la comunicación y la transparencia desde la experiencia de los usuarios, y complementó el fenómeno de transparencia proactiva en el ámbito de salud pública, ya que aun podría ser poco estudiado o abordado en la actualidad.

3.5. Población y periodo de estudio

3.5.1. Población

Definir y comprender a la población es importante en esta investigación, ya que permite explorar la profundidad y las dinámicas de comunicación bidireccional, también los niveles de transparencia proactiva percibidos por los usuarios del hospital Liborio Panchana, por ello es clave que en esta investigación se haya permitido precisar quiénes hayan sido parte de la población ya que facilita la aplicación de técnicas de recolección de datos que representen fielmente las perspectivas y necesidades de los usuarios según Tamayo (1997) “La población se define como una totalidad de fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación” (pág. 57). Por lo tanto, la población abarca a los usuarios del hospital que se encuentran en los exteriores del hospital, específicamente se trata de familiares, amigos y conocidos de los pacientes que se encuentran en el interior de la institución, para tener una población específica se dio paso a implementar una ficha de observación la cual se evaluó en un horario de 15:00 a 18:00 horas porque se analizó que en ese horario habían más usuarios en el exterior del hospital. Durante esta franja de horas, 30 personas se escogieron para ser la población observada. La ficha de observación permitió registrar comportamientos, interacciones, necesidades informativas y otras variables implementadas con la comunicación y la transparencia de la información, facilitó la recopilación en tiempo real, sin tener que dirigirse a los usuarios, garantizando así la objetividad del proceso.

3.5.2. Periodo de estudio

El periodo de estudio se estableció en el mes de mayo y julio de 2025, obteniendo el levantamiento de información realizando por entrevistas y ficha de observación, quienes respondían a los objetivos de la investigación; sin embargo, el proceso de investigación se dio inicio el 12 de agosto, correspondiente al periodo 2024-2, permitiendo una investigación amplia y con un análisis e interpretación de la información que se recolectó gracias a los instrumentos.

3.6. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información

3.6.1. Técnica: entrevista

Al ser estructurada, la entrevista proporciona un marco que asegura que aborden temas específicos de interés, garantizando que los datos recopilados sean relevantes y enfocados, “ La entrevista es un método de recolección de datos que consiste en una conversaión estructurada entre el investigador y el participante, donde se busca obtener información relevante sobre temas especializados y específicos.” (Suárez, 2013, pág. 21).

Por lo consiguiente la importancia de la estructura de una entrevista como una herramienta de recolección de datos permitió obtener información relevante y enfocada sobre la comunicación bidireccional y la transparencia proactiva en el hospital. Esto no solo enriqueció la invetsigación, tambien contribuyo a la mejora de los precesos comunicativos en la institución.

Se destaca que se utilizó el instrumento de guía de preguntas obteniendo tres entrevistados, una enfermera parte del hospital Liborio Panchana y dos expertas en comunicación bidireccional y la transparencia de la información, quienes ayudaron a sacar un análisis más profundo en cuanto a la claridad de la información, haciendo un cuestionario con ocho preguntas, claras, precisas y concretas.

3.6.2. Técnica: observación

En tal sentido la observación permitió recopilar información de forma directa y en el entorno natural de los participantes, esta técnica puede ofrecer una comprensión profunda de las interacciones y comportamientos en contextos reales, sin que se vean alterados por la presencia de metodos más invasivos, Pérez (2000) comparte que:

La observación se establece como una técnica de investigación porque consiste en el examen detallado y sistemático de fenómenos, incluyendo situaciones y comportamientos en su entorno natural, Es un método que permite al investigador recopilar información directa, lo que se hace pasticularmene útil para estudios que buscan enteneder el contexto y las dinámicas de interacción. El sistema de observación puede participar o no en la investigación ya que permite obtener datos cualitativos que son dificiles de recolectar mediante otros métodos. Además , este enfoque facilita la comprensión de aspectos implícitos y sutiles de los comportamientos y actitudes que

muchas veces no se revelan a través de entrevistas o encuestas, ya que permite ver la conducta en su manifestación natural y espontánea (pág. 198).

Por ello esta técnica fortaleció el análisis con datos cualitativos en el contexto real, facilitando la recolección de información no verbal, con interacciones relacionadas a la búsqueda de información que reflejan las necesidades comunicativas y experiencias de los usuarios.

3.6.7. Instrumento: guía de observación

Si bien es cierto que la guía de observación se convierte en una herramienta fundamental para obtener una visión clara de los hechos y para estructurar los datos de acuerdo a las necesidades específicas del estudio, asegurando que cada variable o elemento del problema sea adecuadamente abordado y registrado, por lo tanto Tamayo (2004) asegura que:

Un formato en el que se puede recolectar datos sistemáticamente y se registra de forma uniforme, su uso se percibe en ofrecer una clara y objetiva revisión de hechos, los datos se juntan según necesidades, y se responsabiliza de responder con estructura a las variables o elementos de la problemática (pág.172).

En tal sentido se utilizó una guía de observación directa, porque al utilizar un formato uniforme como la recolección y registro de datos se evidencian que una gran parte de los familiares, amigos o conocidos de los pacientes se encontraban en un tipo de espera postergada, y en su mayoría sin mensajes claros, este instrumento ayudó a percibir de manera directa como influye no brindar una información clara y concisa a las personas, desvaneciendo la confianza del usuario para la entidad.

4. ANALISIS DE RESULTADO

4.1. Análisis cualitativo: entrevista

En el presente estudio se enfocó en realizar entrevistas a expertos acerca de la comunicación bidireccional y de la transparencia proactiva en los usuarios del hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, el propósito de este análisis es conocer la percepción de un miembro de la institución y un experto en comunicación organizacional, conocer las estrategias y las diferentes formas de ver la importancia de informar de manera clara y veraz a los familiares o conocidos que se mantienen en la parte externa del hospital.

Entrevistada: María Isabel Posligna

Cargo: Docente

Especialidad: Comunicación e identidad corporativa

Entrevistador Anabelly Jemmehy Solano Ortiz

Entrevistada: Jumary Johana Miranda Toala

Cargo: Enfermera

Especialidad: Comunicadora

Entrevistador Anabelly Jemmehy Solano Ortiz

Tabla 1 Análisis de las entrevistas

Variable	Pregunta	Respuesta única representativa	Observaciones/ triangulación	Análisis teórico
Comunicación bidireccional	¿Cómo la comunicación institucional puede fortalecer y mejorar la comunicación entre la comunidad y el personal del Hospital Liborio Panchana?	La comunicación institucional con una buena planificación y siendo orientada de mejor manera para el servicio público, puede actuar como un puente entre el personal y los usuarios, consiguiendo una transparencia a un acceso de información clara.	Fortalece la relación al promover transparencia, acceso a la información e incluso el trato humanizado.	Según Villafañe (1999) Aclara que una comunicación bidireccional debe permanecer siempre eficaz para fortalecer la relación entre las organizaciones públicas y los ciudadanos, también para construir una transparencia y fortalecer la confianza y una mejora en cuanto a la calidad de información y del servicio.

	<p>¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?</p>	<p>Las habilidades comunicativas y la escucha activa son fundamentales para lograr una comunicación transparente, empática y bidireccional.</p>	<p>Las habilidades comunicativas con esenciales para lograr una buena atención, claridad del mensaje y la empatía con los usuarios.</p>	<p>Grunig (2009), en el ámbito de la comunicación la escucha activa es una competencia muy importante para los familiares quienes reciben la información solicitada o necesaria para el paciente, permite establecer una relación transparente y mejorar la toma de decisiones para los pacientes</p>
	<p>¿La comunicación efectiva y la claridad del mensaje impactan en la transparencia de la información para mejorar la comunicación bidireccional?</p>	<p>La comunicación efectiva y clara es conocida como un pilar fundamental para garantizar transparencia en el mensaje, estos dos términos importantes en instituciones públicas, aún más en hospitales, donde la información transparente mejora el servicio y la relación con la comunidad.</p>	<p>La comunicación efectiva no solo impacta positivamente, también logra una interacción comunitaria con el hospital y los usuarios, pero eso sería si la institución cumpliera con una comunicación efectiva.</p>	<p>Gonzales (2023) argumenta que la transparencia y la confianza se construyen a partir de una comunicación interactiva y horizontal, donde los ciudadanos son interlocutores con voz propia. Así mismo si la información es ambigua o técnica, se rompe esa interacción y la relación comunicativa se vuelve unidireccional.</p>
	<p>¿Considera que al no tener una buena relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de</p>	<p>La falta de relación si impide generar empatía, comprensión y sentido de pertenencia, por ello reduce la</p>	<p>Se aprecia la información como impersonal y poco relevante.</p>	<p>Según Galindo (2012), enfatiza que la confianza se construye mediante relaciones constantes, cercana y</p>

	confianza que se recibe mediante la información brindada?	receptividad de los usuarios hacia la información institucional.		transparentes, por ello la falta de una relación sólida puede generar resistencias, malinterpretaciones o incluso desinformación.
Transparencia proactiva	¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el hospital Liborio Panchana?	La transparencia proactiva se basa a obtener acceso oportuno a la información, teniendo un lenguaje claro canales de comunicación accesibles, voceros capacitados y una actitud orientada al servicio público.	El acceso debe ser oportuno, con un lenguaje transparente, y actitud de servicio.	Villoria (2010) menciona que la transparencia debe entenderse como una práctica comunicativa estratégica que coloca a los ciudadanos en el centro del proceso, reconociendo así su derecho a estar informado.
	¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?	Una de las alternativas es capacitarse en una comunicación clara y empática, tomar en cuenta los materiales informativos que sean accesibles, implementación de protocolos externos de atención al familiar o acompañante del paciente.	Son necesarias las capacitaciones comunicativas, materiales claros y una buena verificación de información para una mayor comprensión.	Barry Weiss (2007) La mayoría de los errores en la atención médica no provienen de las fallas técnicas, también se generan por los problemas de comunicación, especialmente cuando el mensaje no es comprendido por el usuario.
	¿Qué estrategias comunicacional es podrían facilitar una mejor interacción entre los usuarios y el	Se recomienda creación de comités ciudadanos de salud, campañas de comunicación participativa, espacios que den	Las estrategias recomendadas buscan involucrar a la comunidad en la toma de decisiones, y con ellos obtener el	Obregón y Silvino (2012) sostiene que una comunicación para el desarrollo eficaz exige pasar de un diálogo sostenido a un

	hospital, garantizando una participación más activa?	a un diálogo comunitario son estrategias que podrían mejorar significativamente una interacción activa para los usuarios.	fortalecimiento de corresponsabilidad social.	horizontal, y las estrategias mejoran la interacción y fortalece las decisiones institucionales porque eso genera una mayor confianza social.
	Bajo su experiencia ¿Cómo considera factible que una entidad pueda implementar una actualización continua de su comunicación para así fortalecer la credibilidad institucional y garantizar que los usuarios reciban información precisa y confiable?	Se considera factible mediante un plan estratégico que involucre la comunicación institucional, ya que con ello se podrá contemplar diagnósticos periodísticos, capacitaciones continuas y hasta los monitoreos de las percepciones del público objetivo.	Permite adaptar los mensajes y mejorar los canales de comunicación a las necesidades cambiantes a la comunidad.	Según Joan Costa (2001) hace mención que la credibilidad de una organización no se construye únicamente con buenos mensajes, también con mucha coherencia entre lo que comunica y lo que se hace, una comunicación transparente debe ser integrada, estratégica y que contenga garantía a tener mensajes claros, veraces y pertinentes para la audiencia.

4.2. Análisis cualitativo: Ficha de observación

El siguiente análisis se llevó a cabo mediante la ficha de observación, misma que se enfocó en ver la realidad que se presenta en los exteriores de la institución hospital “Liborio Panchana”, ayudando a verificar la problemática por el cual se dio paso a esta investigación.

Lugar analizado: Hospital “Liborio Panchana”

Elaborado por: Anabelly Jemmehy Solano Ortiz

Tabla 2 Análisis de ficha de observación

N	Criterios	SI	NO	Observaciones	Análisis teórico
1	Presencia de información visible al público con acceso continuo a la información.		X	Se evidenció la ausencia de información expuesta en lugares estratégicos, como cartelera informativas, pantallas o señaléticas institucionales, al grado que afecta el derecho del usuario a acceder a información sobre procesos u horarios de vistas de sus familiares.	Según Curtin (2006) hace énfasis a que la transparencia efectiva tendra que obtener a los ciudadanos tendidos con visibilidad continuo de información.
2	Disponibilidad de canales de atención con comunicación externa e interacción fluida.		X	No se identificaron medios afectivos de comunicación, como las redes sociales activas o el funcionamiento de ventanillas informativas por parte del personal, y esto limita a una posibilidad de establecer un dialogo constante entre la institución y la comunidad, afectando la comunicación bidireccional.	Hunt (2004) hace referenencia a la disposición que se da dentro de una organización para escuchar y respnder a los usuarios, así mismo ayuda a fomentar una comunicación con ética.
3	Interacción entre el personal y usuarios con escucha activa y la percepción institucional.		X	Se tomó en cuenta que durante lo que se observó, se dio una comunicación unidireccional, con un poco disposición del personal y en especial del guardia de seguridad que es el encargado de brindar la información, se llega a deteriorar la imagen de la institución generando un desinterés en cuando a la percepción del usuario.	Draper (2005) afirma las habilidades como desenvolvimiento, mejora la relación con las entidades y comunidad.

4	Tiempo de respuesta en la atención con nivel de comprensión del feedback.	X		El personal respondió positivamente en tiempos relativamente aceptables ante consultas por medio de radios entre el guardia de seguridad los médicos en la parte interna; sin embargo, aunque compartieron respuestas no fue acompañada de explicaciones claras, lo que se entiende que la calidad del feedback no es bien recibido.	Bermello (1999) destaca que se debe considerar en cada mensaje la efectividad comunicativa, se requiere que el mensaje debe adaptarse y receptor la información adecuada.
0.5	Claridad del mensaje brindado con habilidad del receptor para interpretar la información.		X	Verbalmente la información entregada no siempre fue clara, lo que hizo dificultad a la comprensión del usuario, evidenciando una necesidad urgente de poder mejorar la estructura de cómo debe llegar el mensaje.	Quarata (2018), destaca que el ruido ocasiona distorsiones en el mensaje, por ello se codifica la información de manera esencial.
6	Señalización externa del hospital con claridad del mensaje y acceso a la información.		X	No hubo orientación para los ingresos, áreas de atención o servicios; aunque hay un ovi no permanece una instrucción clara, teniendo como resultado el tiempo perdido de los familiares.	Jaramillo (2017) sostiene que la comunicación institucional se transmite verbalmente y no solo los recursos visuales, o señales fundamentales.
7	Disponibilidad de información previa con claridad, precisión y transparencia proactiva.		X	No brindan información anticipadas, ni en plataformas, ni en los exteriores del hospital, esto indica falta de voluntad institucional por no anticiparse a las necesidades que requiere el ciudadano sin ser solicitadas.	Se explica una instrucción con veracidad y transparencia, se debe anticipar ante las necesidades de los usuarios, o publicaciones previas a algún tipo de evento comparte Ramírez (2011).
8	Reacción de los usuarios ante la información relacionado como les llega la confiabilidad del mensaje y credibilidad institucional.		X	Los usuarios mostraron desconfianza con la entidad, frente a la información recibida, por experiencias previas y tradiciones en los mensajes. Se refleja una debilidad importante en la credibilidad que la institución comparte y crea la inseguridad a la comunidad.	Román (2005) señala que la confianza que se brinda al público son las respuestas claras y las relaciones sostenidas, solo genera una comunicación corporativa y de buena presencia institucional.

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados de las entrevistas

Para llegar a los resultados se implementó la técnica de entrevista como primer instrumento, porque el público objetivo en este instrumento fue un miembro del hospital para conocer su perspectiva dentro de la institución, y un experto en comunicación bidireccional, así mismo para conocer su punto de vista en cuanto a las preguntas seleccionadas. Pero se generó preguntas en forma positiva, en cuanto a la perspectiva de los expertos en el tema; sin embargo, si se tuvo respuesta en negativo de las que discutiremos a continuación:

En las entrevistas que se realizaron, se pudo evidenciar que la falta de claridad en la formación y mensajes que se emiten por parte de la institución, genera una extrema confusión para los usuarios, lo que hace limitar a una retroalimentación efectiva y clara, también debilita la relación de la institución y la comunidad, dentro de la tercera pregunta **¿La comunicación efectiva y la claridad del mensaje impactan en la transparencia de la información para mejorar la comunicación bidireccional?** responden de una forma alineada a el impacto que se genera con los dos términos, y se argumenta con un teórico que respalda a lo antes mencionado como lo es Castells (2009) quien comparte que la efectividad y claridad en el ámbito institucional es importante para contribuir mensajes significativos, puesto ayuda a el aumento de confianza e incluso a una interactividad horizontal.

Por otra parte, es fundamental indagar en la siguiente pregunta **¿Considera que al no tener una buena relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de confianza que se recibe mediante la información brindada?**, porque permitió a los expertos coincidir con sus respuestas, considerando que dentro de la confianza se determina una comunicación eficaz para los usuario, hacen énfasis que cuando se mantiene la relación únicamente se basa en los datos informativos y no en lo interactivo, por esto se debilita la transparencia institucional, en cuanto a Galindo (2012) efatiza que la relación comunicacional debe ser empática con clarides orientada a una confianza sólida.

Asimismo, se consideró importante conocer **¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el hospital Liborio Panchana?** Según los expertos, la actualización continua de la información debe ser de uno comprensible, para garantizarle a la comunidad la transparencia real, Mendieta (2023) destaca que la transparencia proactiva más que una publicación de información se conserva

como una información útil y relevante tanto para la institución como para los usuarios quienes la reciben.

Finalmente se consideró **importante ¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?**, ya que las respuestas muestran la necesidad de fortalecer una formación para el personal obteniendo habilidades comunicativas junto a una escucha activa, con ello permitirá corregir los errores que se presenten a la interpretación de la información, también para que fomente un ambiente más interactivo donde el usuario pueda sentirse escuchado, Berlo (2005) menciona que es importante que el mensaje interpretado llega de la mejor manera posible a los usuarios, en el ámbito de la salud es fundamental para fortalecer las habilidades comunicativas que deben reflejarse con claridad y un conocimiento actual, garantizando que el mensaje sea el adecuado.

5.2. Discusión de resultados de la ficha de observación

Se aplicó una recolección de datos cualitativos mediante una observación directa, el cual ayudó a verificar que existen fallas en cuanto a la evidencia en la comunicación institucional y un mal manejo con la transparencia proactiva, con la ausencia de información visible y una escala de interacción comunicativa con el personal de la entidad y los usuarios, es fundamental destacar que se identificó una comunicación unidireccional, hace referencia a que la institución tiene poca disposición de informar al personal que se mantiene en los superiores del hospital, para llegar a esta discusión se evidenciaron criterios como: **La presencia de información visible al público con acceso continuo a la información**, en este criterio el resultado fue “NO”, porque se observó la ausencia de carteles informativos o señaléticas que ayuden a los usuarios a tener información de sus pacientes de manera clara, por ende es una vulnerabilidad al derecho de la ciudadanía.

Se evaluó **La disponibilidad de canales de atención con comunicación externa e interacción fluida**, el resultado fue “NO”, debido que no se identificaron medios de manera activa, ni secciones informativas funcionales, por lo que limita a la ciudadanía tener un diálogo claro.

El tercer criterio se evaluó mediante el tiempo real, la **interacción entre el personal y los usuarios con escucha activa y percepción institucional**, como los anteriores criterios también fue con una observación que la institución no cumple con actitudes pasivas por parte

del personal, sin una disposición al diálogo, lo que refleja una afectación a la percepción del usuario.

La **claridad del mensaje brindado con habilidades del receptor para interpretar la información**, se consideró negativamente el incumplimiento del criterio debido a que la información que transmiten a la comunidad no es clara ni se adapta a el nivel de ellos, generando una evidente confusión de información.

Se observó este punto porque está orientado a el entorno informativo, la **señalización externa del hospital con claridad del mensaje y acceso a la información**, dio como respuesta “NO”, nunca se visualizó una guía contundente para identificar accesos directos a las áreas en donde se encuentran los pacientes por los cuales los familiares o conocidos desean información.

La **disponibilidad de información previa con claridad, precisión y transparencia proactiva**, se tomó en cuenta para la observación porque la información sin ser pedida debe ser anticipada por el personal encargado a remitir la información, dando como resultado un “NO”, ya que la información anticipada tanto en redes o físico no se implementa en la entidad, lo que muestra una falta de voluntad para brindar un mensaje transparente sin ser requerida con previa.

Se incluyó el criterio de la **reacción de los usuarios ante la información relacionada con la confiabilidad del mensaje y credibilidad institucional**, porque se observó cómo los usuarios perciben y reaccionan ante la información que reciben en la parte externa, también fue negativa porque los usuarios mostraron desconfianza mediante sus expresiones y tomando decisiones en optar por recibir la atención particular, se considera un factor grave porque toma debilitada la imagen institucional del hospital.

6. CONCLUSIONES

- La comunicación bidireccional y la transparencia proactiva, ejecutan una influencia totalmente directa con la percepción de los usuarios, la comprensión del mensaje y la confianza institucional no es clara, mediante entrevistas y una observación directa se identificó la falta de información y entrega anticipada de datos, afectando la credibilidad del hospital.
- Observar el nivel de información de la comunicación bidireccional entre los canales externos, se contrastó que su función es débil, ya que existe un bajo manejo de medios accesibles para los usuarios. Se identificó que, si hay interacción entre la institución y la comunidad, pero es poco dinámica y limitada lo que causa deteriorar el vínculo institucional con los usuarios.
- La exploración de efectividad en cuanto a la transparencia proactiva de la entidad pública, se evidencia que las actitudes del personal durante la atención del usuario no incluyen la escucha activa y la disposición de brindar el mensaje a la comunidad.
- Mediante la observación directa se evidenció una percepción negativa por los usuarios, debido a las experiencias de la desinformación, un trato distante y no haciendo partícipe a la escucha activa, esto revela que la calidad comunicativa afecta el nivel de confianza institucional.
- La comunicación bidireccional y la transparencia proactiva influyen en la confianza y comprensión de los usuarios del hospital “Liborio Panchana”, es claro que la falta de una información transparente disminuye la relación institucional con los usuarios, por ende, se considera mejorar los objetivos antes mencionados, y garantizar el derecho a la comunidad de mantenerse informados correctamente.

7. RECOMENDACIONES

- La recomendación ante una escasez de información anticipada se puede diseñar un plan de difusión informativo, con cronogramas establecidos, donde priorice la entrega anticipada de datos reales y claros sobre el servicio que se brindar internamente. El plan debe utilizar espacios físicos, con un lenguaje claro para asegurar que la información llegue a tiempo, obteniendo una mejor percepción de los usuarios.
- Se sugiere la implementación de un sistema de información multicanal, significa mantener una página web actualizada, redes sociales institucionales que se encuentren activas. Además de recomienda que el personal sea capacitado en cuanto a la atención y orientación de deben tener con los usuarios, así fortalecerán la transparencia de la información.
- Se propone implementación de espacios físicos que promuevan un diálogo abierto, específicamente áreas dentro del hospital, como por ejemplo puntos de información o módulos de atención para los usuarios, donde la ciudadanía pueda ser escuchada y orientada de manera clara.
- La carencia del acceso a una información clara, previa y proactiva en espacios físicos, se resolvería estableciendo carteles, señaléticas visibles y claras en la parte externa de la institución, permitiendo compartir datos útiles de manera anticipada.
- Se evidencia como una necesidad la credibilidad de la institución, mediante prácticas comunicativas, involucrando a la comunidad, se aconseja implementar la creación de un comité o consejos consultivos haciéndolos partícipes de planificaciones, y que su voz sea validada para estrategias comunicativas siendo ellos un porta voz para la comunidad.

8. REFERENCIAS

Bibliografía

- Berlo, D. K. (2005). Comunicación en salud pública: interpretación de la información corporativa. 2(8), 83. <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2144>
- Bermello, D. (1999). Retroalimentación oportuna y comprensible reduce incertidumbre y mejora la atención. 9(7), 100. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/fce-unisalle/20170117011106/Estrategias.pdf>
- Bernardo. (2011). La comunicación en cualquier ámbito. 30.
- Bertram, & Dawes. (2008). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Caicedo, A. J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la investigación en tiempo de pandemia . 21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Canel, M. J. (2007). La comunicación como un conjunto de reglas y procedimientos. 69. https://doi.org/https://www.google.com.ec/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_institucional_p%C3%BAblica/DhFkEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=La%20comunicaci%C3%B3n%20institucional.%20Claves%20y%20estrategias.%20Tecnos.&pg=PA1953&printsec=frontcover
- Castells, M. (02 de 12 de 2009). La transparencia como construcción a una comunicación horizontal. 2(7), pág. 1092. <https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556589010.pdf>
- Cochran, W. G. (2014). Sampling Techniques. India: Wiley.
- Comunicación, L. O. (25 de ene de 2021). *Constitución de la República del Ecuador* . https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Córdoba, S. O. (2011). La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial . *Correspondencias & Análisis* (1), 20. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.24265/cian.2011.n1.09>
- Curtin, D. H. (2006). La accesibilidad a la información institucional es un componente clave de la transparencia proactiva. 5(4), 94. <https://link.springer.com/referencework/10.1007/978-3-030-13895-0>
- Draper, K. S. (2005). La escucha activa fomenta empatía, confianza y mejora la percepción institucional. 1(2), 9. https://www.routledge.com/Skills-for-Communicating-with-Patients/Silverman-Kurtz-Draper/p/book/9781846193651?srsltid=AfmBOooLA0JwYfM6oLiC0TR_oFoU2bPUQWcN4-I2ktSQDCunVrvitch&utm_source=chatgpt.com
- Dubber. (2012). La gestión inclusiva e igualdad de la transparencia proactiva. 204.
- Espinoza, J. C. (2009). Comunicación Estratégica: Nuevos horizontes de estudios . *Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación* , 2(70), 305.

- https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/8259767/comunicacion_estrategica.pdf?1737900263=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_confianza_en_las_organizaciones_y_la.pdf&Expires=1744779345&Signature=Ek0ZEMqg-yXCURKF3zAJrINIE~qzYxkliPTt8NPRzi8gz
- Flores, J. d. (2019). LA ENSEÑANZA DEL CONDUCTISMO EN LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES IZTACALA EN SUS INICIOS: UNA REVISIÓN. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22(1), 13.
<https://doi.org/https://es.scribd.com/document/654851920/w175n572-69167-203092-1-CE>
- Galindo, A. G. (2012). Falta de relación sólida en las instituciones públicas. 3(8), 77. <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/542fc2e9-7e1b-4289-91fc-9e589d7102fb/content>
- Gallardo, M. D. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Barasil . 4, 543.
<https://doi.org/https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2010.v12n4/533-545/es>
- Gálvez, U. E. (2006). Interacción social de habilidades comunitarias. *Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya*, 5(4), 14.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165888010>
- García, A. (2023). Comunicación de transparencia en el Hospital Roberto Guale . 135.
- Gonzales, C. C. (2023). transparencia en los mensajes, expresados sin ambigüedades, favorecen la confianza y facilitan el entendimiento mutuo, pilares en la comunicación bidireccional organizacional. 10(8), 33. <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2018/la-satisfaccion-con-la-comunicacion-una-vision-integradora.pdf>
- Habermas, J. (1982). La teoría de la acción comunicativa. 2(146), 25.
<https://doi.org/file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/840aa14c-66a4-40b4-a2f5-3de8d83b8a17/Dialnet-LaTeoriaDeLaAccionComunicativaDeJurgenHabermas-5073039.pdf>
- Heald. (2006). Transparencia proactiva como comunicación sólida . 89.
- Herdoíza, M. (2015). *Construyendo Igualdad en la Educación Superior*. Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación - SENESCYT, Senescyt/Unesco, Quito.
- Hernández-Sampieri. R & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. Sexta). México D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDIOTRES, S.A. DE C.V.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera Seda, C., Pérez Salas, C., & Echeita, G. (2016). Teorías Implícitas y Prácticas de Enseñanza que Promueven la Inclusión Educativa en la Universidad. Instrumentos y Antecedentes para la Reflexión y Discusión. 9(5), 49-64. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000500006>
- HubSpot. (2021). Comunicación bidireccional generada con un vínculo de confianza . 57.
- Hunt, G. O. (2004). Comunicación bidireccional constante y equilibrada para la participación activa. 5(9), 77.

https://www.researchgate.net/publication/226050901_Is_Symmetrical_Communication_Ethical_and_Effective

- Jablin, F. (1986). Estudios de la comunicación organizacional. *1*(2), 7.
<https://doi.org/https://www.binasss.sa.cr/revistas/rcafss/v1n21993/art5.pdf>
- Jaramillo, C. (2017). La señalética institucional es parte del entorno informativo y contribuye a la orientación del usuario. <https://dspace-test.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3308/1/TESIS.pdf>
- Lammertyn, A. (06 de diciembre de 2020). La comunicación bidireccional en el covid-19 . *Scielo*, 65.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-24942016000200005&lng=en&tlng=es.
- Ley Organica de Participación Ciudadana* . (11 de may de 2011). Registro Oficial suplemento 175 de 20-abr-2010:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Lorenzo, J. M. (2009). COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES . *ICONO14*, 24. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556589010.pdf>
- Mendieta, M. V. (2023). Comunicación como práctica comunitaria: información transparente. *4*(7), 98. <file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/2510eba0-c99c-42a0-86ff-f1708b76090f/Dialnet-EstrategiasDeRelacionesPublicasYComunicacionComuni-9394098.pdf>
- Molina, D. (2021). Transparencia de información interna y externa con la comunidad en acción . 140.
- Moreno, M. R. (2003). La comunicación del portavoz en las comparencias públicas interpersonales . *Dialnet* , 8(2), 58.
https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/buscar/tesis?query=Dismax.DOCUMENTAL_TODO=actualizaci%C3%B3n%20de%20mensajes%20&filtros.DOCUMENTAL_RANGO_FACET_ANYO=2000%20-%202009&filtros.DOCUMENTAL_FACET_IDIOMA=SPA
- Muñoz Loayza, B. A. (2018). *Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas*. Machala: Repositorio digital Utmach.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-DE00859.pdf>
- Páez, F. (2022). Inclusión de la comunicación organización en el hospital Maldonado Fuentes. (I. U. Español, Ed.) *Primera edición*, 94.
- Paredes, J. H. (2022). INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BIOECOAMBIENTAL. *CIDE*, 253.
https://doi.org/file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/73302e47-5f10-4782-bc53-56e910bdfb06/Libro%20Bioecoambiental%20_VF042022.pdf
- Pedreiros, J. I. (2023). TRANSPARENCIA PROACTIVA Y DATOS ABIERTOS EN CANCELLERÍA CHILENA PROPUESTAS PARA PERFECCIONAR LA TRANSPARENCIA DESDE LA PERSPECTIVA DE GOBIERNO ABIERTO. 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.29393/GP6-5TPJC10005>
- Pérez, G. (30 de Mayo de 2018). *definición.de*. Retrieved 2023, from <https://definicion.de/impacto-economico/>

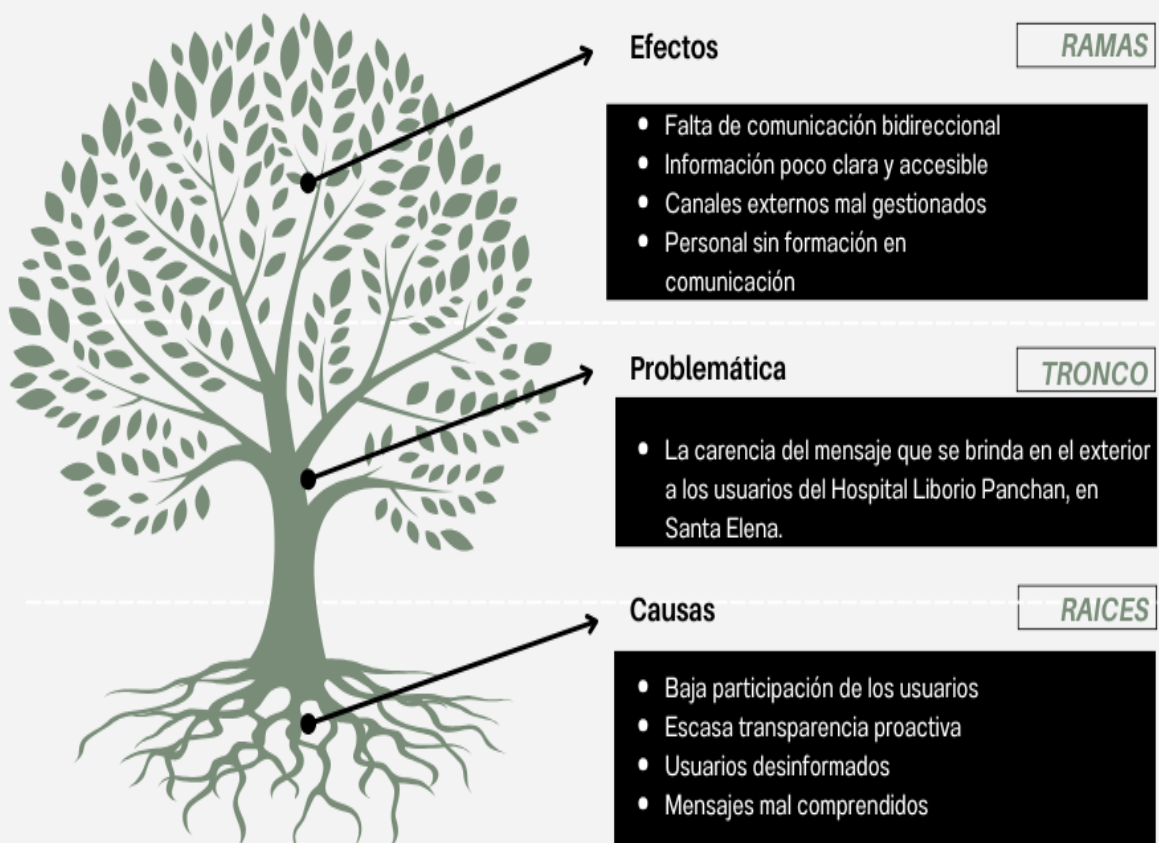
- Pérez, L. A. (2000). TÉCNICA DE OBSERVACIÓN INSTRUMENTO PARA LA MEJOR TESIS . *Universidad Católica de España* , 125. https://doi.org/https://elibro.net/es/lc/upse/password_reset
- Pozen. (2019). Seeing Transparency More Clearly. *Public Administration Review. Wiley punto de vista*, 80(2), 36. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13137>
- Pública, L. O. (03 de febr de 2023). *Asamblea Nacional de la República del Ecuador*. A los hechos: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/03/ley_organica_de_transparencia_y_acceso_a_la_informacion_publica_2023.pdf
- Puón, M. (2019). Más allá de la transparencia, marcos de referencia para el abordaje e implementación del Gobierno Abierto en México. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.237.68179>
- Quarata, N. (2018). La claridad evita malentendidos y asegura una comunicación eficaz. <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- Ramírez, A. (2011). transparencia proactiva implica entregar información anticipada, clara y útil sin requerimiento previo del ciudadano. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2629&tipo=doc>
- Rizo García, M. (2011). Pensamiento sistémico y comunicación. <https://doi.org/http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/964/Pensamiento%20sist%C3%A9mico%20y%20comunicacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roberts, A. (2002). Acceso a la información: La llave para la democracia. 156. <https://doi.org/file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/5953fa87-42d6-4eb9-8c7f-f657f4c1d730/Acceso-a-la-informaci%C3%B3n-y-pol%C3%ADticas-de-transparencia-focalizada.pdf>
- Román, M. S. (2005). La credibilidad institucional se construye a partir de experiencias pasadas y de la coherencia en la comunicación. *10* (7). <https://www.redalyc.org/pdf/3239/323927060016.pdf>
- Romero Álvarez, M. (2002). El pacto periodístico . *revista Mexicana de ciencias políticas y sociales* (45), 186. https://doi.org/https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/59441/ssoar-rmcpys-2002-186-romero_alvarez-El_pacto_periodistico.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-rmcpys-2002-186-romero_alvarez-El_pacto_periodistico.pdf
- Sabino, C. (1992). Metodologías de investigación educativa(descriptiva, experimentales, participativas, y de investigación-acción). 11. <https://doi.org/file:///C:/Users/hp/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/760a1380-56ff-4071-91ce-d2c4d3f44092/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la investigación . 632. <https://doi.org/https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Silva. (2020). La comunicación bidireccional caracterizada por una constante retroinformación. 69.
- Suárez, D. L. (2013). LA ENTREVISTA COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN . *Universidad de Chile* , 24. <https://doi.org/https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/entrevista/>
- Tamayo, M. (1997). El proceso de la investigación científica. México: Limusa. 304.
- Tenentaguay, M. (2023). Información delimitada por la transparencia proactiva en el covid-19 . 136.
- Villoria, M. (2006). ¿QUÉ CONDICIONES FAVORECEN UNA TRANSPARENCIA PÚBLICA EFECTIVA? 35. <https://doi.org/https://doi.org/10.18042/cepc/rep.194.08>
- Watzlawick, P. (1967). Organizaciones para mejor la comunicación y precisión de la información. En P. Watzlawick.
- Weaver, S. &. (1972). *La teoría de la comunicación*. Herder, pp.
- Wiener, N. (1948). Teorías sistémicas de la comunicación . 21. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=311252754001>

9. ANEXOS

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMA



Anexo 2

Tabla 3 Operacionalización de variables

Variable (s)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Variable 1: Comunicación Bidireccional	“La comunicación bidireccional implica que el receptor no solo recibe el mensaje, sino que también puede responder, lo que permite un intercambio dinámico de información” (Bernardo, 2011, p. 6).	D1:Comunicación institucional D2: Desarrollo de habilidades comunicativas D3:Comunicación efectiva D4: Construcción de relaciones de confianza D5: Claridad en la retroalimentación	I1:Comunicación externa e interna I2: Escucha activa I3: Claridad del mensaje I4: Nivel de confiabilidad percibida en los mensajes recibidos I5:Nivel de comprensión del	¿Cómo la comunicación institucional puede fortalecer y mejorar la comunicación entre la comunidad y el personal del Hospital Liborio Panchana? ¿Considera que al no tener una buena relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de confianza que se recibe mediante la información brindada? ¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?	ENTREVISTA OBSERVACIÓN

			feedback recibido	¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa afecta a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?	
Variable 2: Transparencia Proactiva	Pozen (2002) sostiene que: La transparencia proactiva busca cerrar las brechas existentes en el acceso a la información, promoviendo un diálogo más horizontal entre el gobierno y los	D1: Toma de decisiones informadas D2: Reducción de malentendidos D3: Fomentación y participación activa D4: Actualización continua del mensaje	I1: Calidad y precisión del acceso a la información I2: Interpretación del mensaje I3: Interacción I4: Credibilidad institucional	¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el hospital Liborio Panchana? Bajo su experiencia ¿Cómo considera factible que una entidad pueda implementar una actualización continua de su comunicación para así fortalecer la credibilidad institucional y garantizar que los	ENTREVISTA OBSERVACIÓN

	<p>ciudadanos. Esto se logra mediante mecanismos de participación social que permiten a las instituciones adaptar su comunicación a las necesidades del público (p.20).</p>	<p>D5: Accesibilidad de la Información</p>	<p>I5: Acceso continuo de información</p>	<p>usuarios reciban información precisa y confiable? ¿Qué estrategias comunicacionales podrían facilitar una mejor interacción entre los usuarios y el hospital, garantizando una participación más activa? ¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?</p>	
--	---	--	---	---	--

Anexo 3

Técnica: Entrevista

Instrumento: Guía de preguntas

Tema: Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del Hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, 2024

Objetivo: Conocer las diferentes percepciones del personal del Hospital “Liborio Panchana” y de expertos, con relación a la comunicación bidireccional y transparencia de proactiva, para lograr identificar cómo impacta las prácticas en la confianza y la participación de los procesos de comunicación.

Tabla 4 Instrumento de entrevista

Entrevistado: Jumary Miranda

Cargo: Enfermera

Especialidad: Diferentes áreas

Entrevistador: Anabelly Solano

Entrevistado: María
Posligua

Cargo: Docente

Especialidad: Experto
en comunicación

Entrevistador: Anabelly
Solano

Comunicación bidireccional y Transparencia proactiva			
Nº	Categoría	Pregunta	Respuesta
1.	Comunicación institucional	¿Cómo la comunicación institucional puede fortalecer y mejorar la comunicación entre la comunidad y el personal del Hospital Liborio Panchana?	
2.	Desarrollo de habilidades comunicativas	¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa afecta a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?	
3.	Comunicación efectiva	¿La comunicación efectiva y la claridad del mensaje impactan en la transparencia de la información para mejorar la comunicación bidireccional entre el hospital y sus usuarios?	
4.	Construcción de relaciones de confianza	¿Considera que al no tener relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de confianza que se recibe mediante la información brindada?	

5.	Toma de decisiones informadas	¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el hospital Liborio Panchana?	
6.	Reducción de malentendidos	¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?	
7.	Fomentación y participación activa	¿Qué estrategias comunicacionales podrían facilitar una mejor interacción entre los usuarios y el hospital, garantizando una participación más activa?	
8.	Actualización continua del mensaje	Bajo su experiencia ¿Cómo considera factible que una entidad pueda implementar una actualización continua de su comunicación para así fortalecer la credibilidad institucional y garantizar que los usuarios reciban información precisa y confiable?	



Lic. Martha Jesenia Suntaxi Andrade Mgtr.
Juez Experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Tabla 5 Matriz de validación

TÍTULO:		Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del Hospital "Liborio Panchana" en Santa Elena, 2024															
AUTOR:		Solano Ortiz Anabelly Jemehy															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN RELACIÓN ENTRE:								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEMS		ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación bidireccional	Comunicación institucional	Comunicación externa e interna	¿Cómo la comunicación institucional puede fortalecer y mejorar la comunicación entre la comunidad y el personal del Hospital Liborio Panchana?						X		X		X		X		
	Desarrollo de habilidades comunicativas	Escucha activa	¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa afecta a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?						X		X		X		X		
	Comunicación efectiva	Claridad del mensaje	¿La comunicación efectiva y la claridad del mensaje impactan en la transparencia de la información para mejorar la comunicación bidireccional entre el hospital y sus usuarios?						X		X		X		X		
	Construcción de relaciones de confianza	Nivel de confiabilidad percibida en los mensajes recibidos	¿Considera que al no tener relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de confianza que se recibe mediante la información brindada?						X		X		X		X		
Transparencia Proactiva	Toma de decisiones informadas	Calidad y precisión del	¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el						X		X		X		X		

	acceso a la información	hospital Liborio Panchana?															
Reducción de malentendidos	Interpretación del mensaje	¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?						X		X			X			X	
Fomentación y participación activa	Interacción	¿Qué estrategias comunicacionales podrían facilitar una mejor interacción entre los usuarios y el hospital, garantizando una participación más activa?						X		X			X			X	
Actualización continua del mensaje	Credibilidad institucional	Bajo su experiencia ¿Cómo considera factible que una entidad pueda implementar una actualización continua de su comunicación para así fortalecer la credibilidad institucional y garantizar que los usuarios reciban información precisa y confiable?						X		X			X			X	

La Libertad 19 de mayo del 2025



Lic. Martha Jesenia Suntaxi Andrade Mgtr.
Juez Experto

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Entrevista: Guía de preguntas – Comunicación dibireccional

Tabla 6 Ficha de evaluación instrumento entrevista

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES		
		0 - 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71		76	81
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1.	Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100		
2.	Objetividad	Expresa conductas observables																				100		
3.	Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																				100		
4.	Organización	Organización lógica entre sus ítems																				100		
5.	Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																				100		
6.	Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																				100		
7.	Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																				100		
8.	Coherencia	Relación en variables e indicadores																				100		
9.	Metodología	Adecuada y responde a la investigación																				100		

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el experto evaluador evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando, deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Calificación: 100

La Libertad 19 de mayo del 2025

A handwritten signature in blue ink, reading "Martha J. Suntaxi A", written over a horizontal line.

Lic. Martha Jesenia Suntaxi Andrade Mgtr.
Juez Experto

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el experto evaluador evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando, deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Calificación:

Promedio	100 * 9/9 = 100
Juez Experto	Lic. Martha Jesenia Sntaxi Andrade Mgtr.
C.I.	0915060677
E-mail	msuntaxi@upse.edu.ec
 Firma	

La Libertad 19 de mayo del 2025

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Tabla 7 Validez del contenido del instrumento

DATOS DEL ESTUDIANTE		
Apellidos y nombres: Solano Ortiz Anabelly Jemmehy		
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL Y TRANSPARENCIA PROACTIVA EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL "LIBORIO PANCHANA" EN SANTA ELENA, 2024		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre Del Instrumento:	Entrevista	
Objetivo:	Conocer las diferentes percepciones de experto y personal del Hospital "Liborio Panchana", con relación a la comunicación bidireccional y transparencia proactiva, para lograr identificar cómo impacta las prácticas en la confianza y la participación de los procesos de comunicación.	
Dirigido a:		
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y nombres:	Martha Jesenia Suintaxi Andrade	
Documento de identidad:	0915060677	
Grado académico:	Periodista	
Especialidad:	Mención Cultura	
Experiencia profesional (años):	14 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
	X	
Sugerencia:		

La Libertad 19 de mayo del 2025



Lic. Martha Jesenia Suintaxi Anadrade Mgtr.
Juez Experto

Anexo 4

Técnica: Observación

Instrumento: Ficha de observación

Medio observado: Hospital “Liborio Panchana”

Tiempo de observación: 2 meses

Observante: Anabelly Solano Ortiz

Objetivo: Identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos comunicativos y la confianza institucional.

Tabla 8 Instrumento de ficha de observación

Criterios	SI	NO	Observación
Presencia de información visible al público con acceso continuo a la información.			
Disponibilidad de canales de atención con comunicación externa e interacción fluida.			
Interacción entre personal y usuarios con escucha activa y la percepción institucional.			
Tiempo de respuesta en la atención con nivel de comprensión del feedback.			
Claridad del mensaje brindado con habilidad del receptor para interpretar la información.			
Señalización externa del hospital con claridad del mensaje y acceso a la información.			
Disponibilidad de información previa con claridad, precisión y transparencia proactiva.			
Reacción de los usuarios ante la información relacionado con la confiabilidad del mensaje y credibilidad institucional.			

Lic. Martha Jesenia Suntaxi Anadrade Mgtr.

Juez experto

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO:		Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del Hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, 2024															
AUTOR:		Solano Ortiz Anabelly Jemehy															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE:								
									VARIABLE Y DIMENSIÓN		DIMENSIÓN E INDICADOR		INDICADOR E ITEMS		ITEMS Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
Comunicación bidireccional	Comunicación institucional	Comunicación externa e interna	¿Cómo la comunicación institucional puede fortalecer y mejorar la comunicación entre la comunidad y el personal del Hospital Liborio Panchana?						X		X		X		X		
	Desarrollo de habilidades comunicativas	Escucha activa	¿Cómo se evalúa la importancia y el desarrollo de habilidades comunicativas y la escucha activa afecta a la efectividad de la información del hospital Liborio Panchana?						X		X		X		X		
	Comunicación efectiva	Claridad del mensaje	¿La comunicación efectiva y la claridad del mensaje impactan en la transparencia de la información para mejorar la comunicación bidireccional entre el hospital y sus usuarios?						X		X		X		X		
	Construcción de relaciones de confianza	Nivel de confiabilidad percibida en los mensajes recibidos	¿Considera que al no tener relación entre los usuarios y la institución pueda afectar el nivel de confianza que se recibe mediante la información brindada?						X		X		X		X		
Transparencia Proactiva	Toma de decisiones informadas	Calidad y precisión del	¿Qué elementos considera importantes para que la transparencia proactiva sea efectiva en una institución como es el hospital Liborio Panchana?						X		X		X		X		

		acceso a la información															
Reducción de malentendidos	Interpretación del mensaje	¿Cómo podría mejorar la comunicación del hospital para reducir los malentendidos y la mala interpretación de la información entre el personal y los usuarios?						X		X			X			X	
Fomentación y participación activa	Interacción	¿Qué estrategias comunicacionales podrían facilitar una mejor interacción entre los usuarios y el hospital, garantizando una participación más activa?						X		X			X			X	
Actualización continua del mensaje	Credibilidad institucional	Bajo su experiencia ¿Cómo considera factible que una entidad pueda implementar una actualización continua de su comunicación para así fortalecer la credibilidad institucional y garantizar que los usuarios reciban información precisa y confiable?						X		X			X			X	

La Libertad 19 de mayo del 2025



Lic. Martha Jesenia Suintaxi Anadrade Mgtr.
Juez Experto

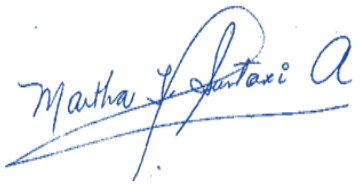
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Instrumento de observación: guía de observación – Transparencia proactiva

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				OBSERVACIONES	
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100					
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
10. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100		
11. Objetividad	Expresa conductas observables																					100	
12. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																					100	
13. Organización	Organización lógica entre sus ítems																					100	
14. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																					100	
15. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																					100	
16. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos																					100	
17. Coherencia	Relación en variables e indicadores																					100	

Instrucciones: Este instrumento, sirve para que el experto evaluador evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando, deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Calificación:

Promedio	100 * 9/9 = 100
Juez Experto	Lic. Martha Jesenia Suntaxi Andrade Mgtr.
C.I.	0915060677
E-mail	msuntaxi@upse.edu.ec
 Firma	

La Libertad 19 de mayo del 2025

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DATOS DEL ESTUDIANTE		
Apellidos y nombres: Solano Ortiz Anabelly Jemmehy		
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Comunicación bidireccional y transparencia proactiva en los usuarios del hospital “Liborio Panchana” en Santa Elena, 2024		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre Del Instrumento:	Observación	
Objetivo:	Identificar fortalezas y áreas de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos comunicativos y la confianza institucional.	
Dirigido a:		
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y nombres:	Martha Jesenia Suintaxi Andrade	
Documento de identidad:	0915060677	
Grado académico:	Periodista	
Especialidad:	Mención Cultura	
Experiencia profesional (años):	14 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No aplicable
	X	
Sugerencia:		

La Libertad 19 de mayo del 2025

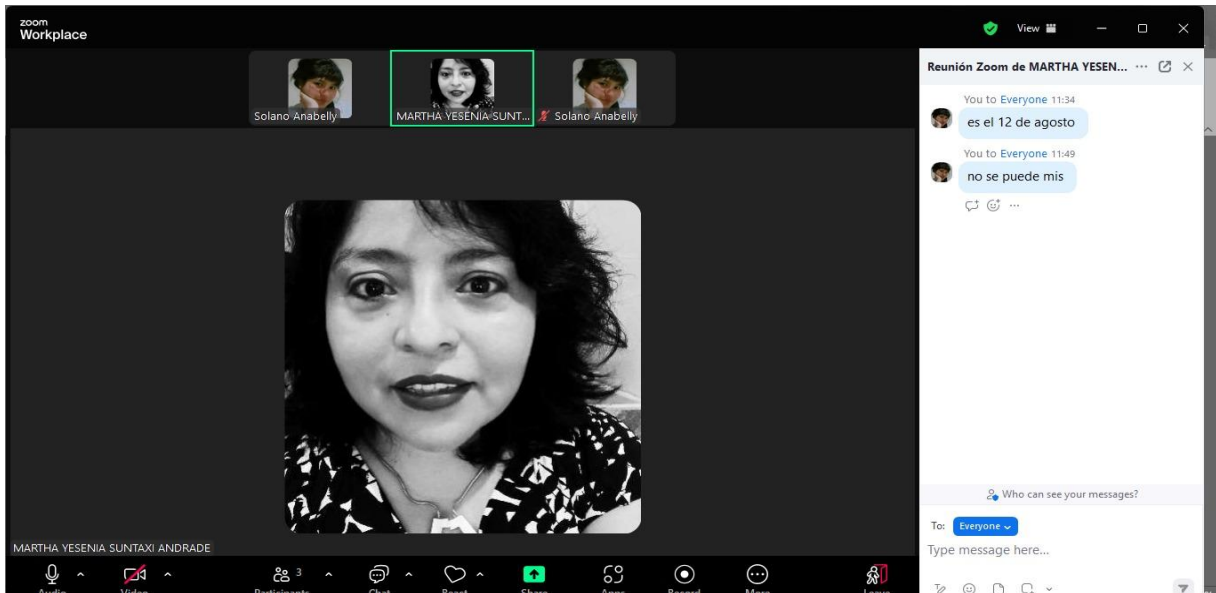


Lic. Martha Jesenia Suintaxi Andrade Mgtr.
Juez Experto

Anexo 5
Tutorías del proyecto de investigación



Presentación de tutorías y Revisión y sugerencia



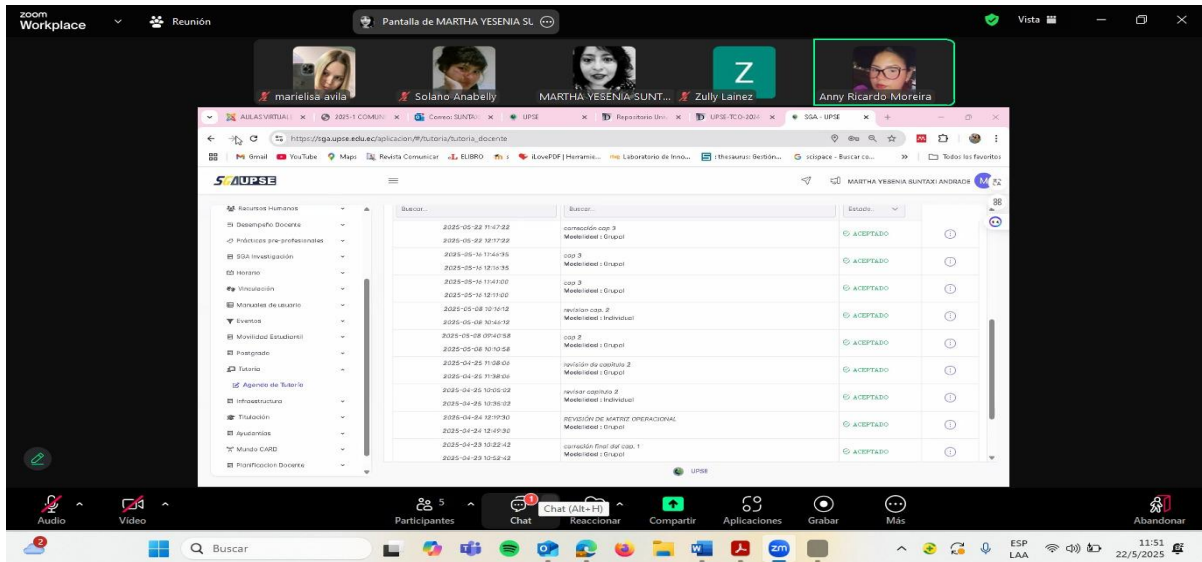
Planteamiento del problema



Marco Teórico y Conceptual



Marco Metodológico



Operacionalización de las variables: Población y periodo de estudio



Análisis de los Resultados



Discusión



Conclusiones y Recomendaciones

Anexo 6

Entrevista a experta en comunicación y personal del hospital Liborio Panchana



Entrevista a la Licenciada María Isabel Posligua



Entrevista a enfermera licenciada Jumary Johana Miranda

Anexo 7

Observación: mediante la técnica ficha de observación



Lugar observado



Observaciones