



Universidad Nacional de San Juan

**EUCS**  
ESCUELA UNIVERSITARIA  
DE CIENCIAS DE LA SALUD

**30<sup>o</sup>**  
AÑOS  
1994 | 2024

CONSAGRACIÓN CONSTITUCIONAL  
**AUTONOMÍA**  
**UNIVERSITARIA**

## **TRABAJO FINAL DE GRADO**

**“Factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería”**

Licenciatura en Enfermería

**Autora:** GIL SOSA, Camila Gimena Mat: 20444

**Director:** Lic. Esp. GUARDIA, Mónica Edith Mat: 126

San Juan - 2024

## **Título del trabajo**

Factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

## **Justificación**

La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información de una persona a otra. Es fundamental mantener esta dinámica comunicacional de manera clara, lógica y empática tratando de sostener los márgenes de socialización y consolidación en las relaciones humanas.

En el sistema de salud, es de vital importancia la comunicación interprofesional ya que resulta imprescindible en el proceso asistencial de los cuidados, ayuda a fortalecer la calidad de la atención y ofrece un mayor beneficio en el seguimiento y tratamiento de cada paciente.

La comunicación es la pieza clave en el mundo ya que lleva a concretar y resolver o no situaciones, problemas personales, institucionales y de orden y características relevantes que involucran a la humanidad en general.

La buena comunicación permite que las relaciones humanas sean cálidas, agradables, mostrando un ambiente óptimo dentro del ámbito familiar, laboral o social. Sin embargo hay situaciones que resulta todo un desafío ya que olvidamos la importancia que tiene comunicarnos de manera clara y sencilla. Por el contrario una mala comunicación crea falsas hipótesis, malos entendidos o suposiciones que alteran las relaciones sociales.

Para Larruscain, M. (2023) La comunicación interprofesional es fundamental en la atención médica. La colaboración efectiva y la coordinación entre profesionales de la salud, son

cruciales para ofrecer una atención integral y de calidad a los pacientes. La comunicación interprofesional inefectiva a menudo se ve afectada por barreras que provocan errores en la atención sanitaria.

Este trabajo busca poder concientizar al lector de aquellas situaciones donde el déficit de la comunicación entre enfermeros, afecta la calidad y desarrollo de los cuidados, como así también impulsa a prevenir y reflexionar de posibles errores debido a fallas de comunicación en el equipo.

### **Problema de Investigación**

¿Qué factores laborales intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo – abril del año 2024?

### **Datos Antecedentes**

García , et al (2011) expresan que ha tenido como objetivos en su trabajo explorar las expectativas e ideas que tienen los profesionales de enfermería con respecto a la comunicación interprofesional dentro de una unidad de cuidados intensivos de un hospital comarcal y establecer su relación con aspectos culturales, organizacionales y personales, allí presentes. Se pretende a través de las opiniones expresadas por los profesionales de enfermería detectar los problemas de comunicación en esta unidad así como las propuestas de mejora que ellos sugieren. Resultados: Tras el análisis de contenido se establecieron dos categorías generales principales: expresiones sobre la realidad de las interacciones comunicativas entre los profesionales y expectativas de los profesionales y sus propuestas de mejora. Este trabajo será útil para nuestro proyecto de investigación porque nos aproxima al fenómeno de estudio y su

metodología es interesante al establecer categorías generales (nosotros buscaremos codificar abiertamente los datos).

Larruscain M. (2023) menciona en su trabajo el objetivo: Analizar los procesos de colaboración, intercambio de información y comunicación que existen entre los médicos y las enfermeras durante el proceso asistencia. Y por resultados a esta expresa la búsqueda, y selección de 14 artículos para la realización de esta revisión sistemática demostrando la falta de comunicación directa y colaboración en la mayoría de los trasposos de información entre médicos y enfermeras.

En un trabajo realizado por Bravo y González (2021) sobre comunicación tuvieron como objetivo: Describir la relación que existe entre la comunicación interna y el manejo de conflictos con efectividad que se presentan entre los colaboradores y la coordinación de enfermería de un Servicio de Alta Complejidad Coronaria.

Este trabajo seleccionado permite comprender la importancia que tiene manejar los conflictos con efectividad, entender la comunicación entre enfermería con una metodología asertiva para mejorar el dialogo y accionar del equipo.

### **Objetivo General**

Analizar e interpretar los factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

### **Objetivos Específicos**

Comprender el clima laboral del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

Estimar el tipo de comunicación organizacional presente en el equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

Establecer los estilos y barreras presentes en la comunicación interprofesional en el equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

### **Hipótesis**

No tiene, se trata de una tesis cualitativa.

### **Marco Teórico**

#### **Comunicación**

Para comenzar con el desarrollo del tema es importante mencionar el concepto de la comunicación. Si bien comunicar es una de las conductas humanas más importantes ya que forma parte de la cotidianidad de todo individuo. Este proceso permite transmitir un mensaje de persona a persona en el cual intervienen elementos que interactúan constantemente.

De vita, L. (2015). Para comprender este concepto la *comunicación* es elemento fundamental relacionado con la forma en que cada individuo se permite o no, exponer lo que siente y piensa, en forma clara, ordenada, y libre de agresión, en el momento apropiado según las circunstancias sociales y culturales

Aquí mencionamos algunos conceptos de Comunicación:

Según Chiavenato (2006), comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social" pp.110.

Para Fonseca, M (2000). Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes.

### **Elementos de la Comunicación**

Koontz y Weihrich (2002). Lopez, Parada y Simonetti. (1999) siguen un modelo en el que los elementos del proceso de la comunicación son: fuente, receptor, mensaje y canal. Lo que para el grupo de López se conoce como "fuente", para el grupo de Koontz es "emisor". Cuando los autores plantean procesos de comunicación siempre difieren de otros en la inclusión de elementos como el canal, el ruido, el significado y retroalimentación. Los procesos planteados tienen en común, que existe un emisor, un receptor y un mensaje, de estos tres elementos se derivan otros factores o condiciones.

### **Estilos de la comunicación:**

Kreitner, R; Kinicki, A. (1999) distinguen por la actitud que tienen hacia el interlocutor, esa variedad de actitudes origina tres estilos básicos de comunicación: pasivo, asertivo y agresivo.

**Estilo Asertivo:** El estilo asertivo es abierto a la opinión ajena. Se basa en el respeto hacia los demás, escucha sus posturas las analiza y acepta, siendo consciente y tolerante en cuanto a que la opinión de los demás, no tiene que coincidir con la propia, cuando existe una opinión diferente esta es tan valorada como la propia.

**Estilo Pasivo:** Es el estilo de comunicación en que las personas temen a ser rechazados, incomprendidos o a ofender a otras personas, y por consiguiente prefieren no mostrar sus sentimientos o pensamientos. El estilo pasivo de valor supera a las opiniones de los demás, mientras subestima las propias.

**Estilo Agresivo:** Es opuesto al pasivo, sobrevalora las opiniones y sentimientos personales, sin tener en cuenta el aporte, las opiniones y sentimientos de los demás.

### **Factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional:**

Coronado (2006). Son aquellos componentes que están dentro del ámbito laboral de los profesionales o colaboradores de una empresa, y una consecuencia negativa importante de estos factores es el estrés; los que se generan por la exigencia y presión en el trabajo, factores de los entornos organizativos, burocráticos y factores de circunstancias ambientales.

### **Barreras de la comunicación dentro de equipo de enfermería.**

Hernández, M. Mercado, V. Serrano, C. (2021) define s las barreras de la comunicación como aquellas que no permiten un adecuado entendimiento entre las personas, y se pueden presentar en el entorno clínico, por lo que el personal de salud debe eliminar estos obstáculos que pueden repercutir en las acciones que tomará el paciente, por ejemplo, en su adherencia terapéutica dentro y fuera de las instituciones médicas.

### **Comunicación Organizacional**

Goldhaber, G (1984). La comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes, descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización.

### **Clima Laboral**

Hodgetts y Altman (1985) definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”. pp.376

### **Diseño metodológico**

Tipo de Investigación: Cualitativa, bajo la luz del paradigma interpretativo, con un corte transversal en el tiempo, en el cual se toma para el análisis de este trabajo el periodo comprendido entre los meses de marzo- abril del año 2024.

### **Variables**

#### **Factores Laborales**

Según Huber (1999), los factores laborales que se pueden encontrar dentro de la organización o la empresa varían de acuerdo con las demandas y requerimientos de los trabajadores o colaboradores. Estos factores son variados y pueden ser conflictivos, en algunos la experimentación de estrés puede ser más significativa que en otras por la naturaleza del trabajo que realiza el trabajador en la empresa. Ahora, el origen de los factores estresores que aparece en el ambiente laboral ocupacional está vinculado con las características intrínsecas de la ocupación en sí mismos y en un entorno laboral determinado

#### **Comunicación Interprofesional**

Para Larruscain, M. (2023) La comunicación interprofesional es fundamental en la atención médica. La colaboración efectiva y la coordinación entre profesionales de la salud, son



cruciales para ofrecer una atención integral y de calidad a los pacientes. La comunicación interprofesional inefectiva a menudo se ve afectada por barreras que provocan errores en la atención sanitaria.

Variable	Definición	Dimensión	Valor
Comunicación interprofesional	La comunicación interprofesional es fundamental en la atención médica. La colaboración efectiva y la coordinación entre profesionales de la salud, son cruciales para ofrecer una atención integral y de calidad a los pacientes.	Calidad de la comunicación	Muy buena Buena Regular Nula

**Población:** Informantes clave que serán enfermeros asistenciales, jefes y supervisores de la institución

**Muestra:** se recurrirá al Muestreo teórico

**Instrumentos de recolección de datos:** Entrevistas en profundidad a los informantes clave, a través de un guion preliminar y también se utilizará la observación participante.

**Método de análisis:** Teoría fundamentada, logrando codificación abierta y teniendo en cuenta la comparación constante y la saturación teórica de los datos.

**Consideraciones éticas: consentimiento informado**

San Juan, 3 de marzo del 2024

### Consentimiento Informado

Quien suscribe GIL, SOSA, Camila Gimena, estudiante de la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de San Juan, con la finalidad de dar a conocer mi trabajo de grado en investigación denominado “Factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024”, el cual tiene como objetivo analizar e interpretar los factores laborales que intervienen en la comunicación interprofesional del equipo de enfermería del C.A.P.S Capitán E. Lazo en el periodo marzo-abril del año 2024.

Este trabajo nos ayudara a mejorar el proceso de la comunicación y las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería. Para ello sería muy valiosa su respuesta de modo que todo lo expresado o detallado se mantendrá de manera confidencial, las cuales serán grabadas y registradas en las entrevistas, tal que no podrán ser conocidas por otros participantes, ni persona ajena al estudio.

Su participación en este trabajo es de manera totalmente voluntaria y desinteresada. Además durante el proceso de este trabajo se encuentra a su disposición el investigador para aclarar cualquier duda e inquietud que usted tenga. Del mismo modo puede retirarse de la investigación en cualquiera de sus etapas si así lo requiere.

Firmo en conformidad y recibo una copia del presente documento.

Fecha \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Aclaración \_\_\_\_\_

Aclaración \_\_\_\_\_

Investigador

Participante

## **Instrumento de Recolección de Datos**

### **Guion preliminar**

¿Cómo describes el clima laboral de tu lugar de trabajo?

¿Cómo es la comunicación dentro de la organización?

## **Bibliografía:**

Larruscain, M. (2023). *Comunicación interprofesional en el entorno sanitario: una revisión sistemática*. (Tesis de grado) Facultad de Enfermería. Universidad de Valladolid.

URL disponible en <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/59992>

Lucas, C; Gómez, C; Antón, J. (2011). *La comunicación interprofesional desde la cultura organizacional de la enfermería asistencial*. *Cultura de los Cuidados*. Año XV, n. 31. pp. 85-92

Bravo, E. González A, J. (2021). *Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de enfermería*. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, Vol.6 (256).

doi: <https://doi.org/10.32351/rca.v6.256>

De vita, L. (2015). *Salud Mental: Comunicación, Resiliencia, Sentido*. 2do año. Licenciatura en Enfermería. San Juan: Editorial Universidad Nacional de San Juan

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Séptima edición. México: McGraw-Hill Interamericana. pp110.

Fonseca, M. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*, Primera Edición. Pearson Educación.

Koontz, H; Wehrich, H. (2002). *Administración. Una perspectiva global*. Edición 11. Mc Graw Hill.

Lopez, A; Parada, A; Simonetti, F. (1999). *Psicología de la comunicación, textos y ejercicios*. Primera edición Alfaomega. Santa fe de Bogotá.

Kreitner R; Kinicki, A. (1999). *Comportamiento de las organizaciones*. Mcgraw – Hill / Interamericana. España.

Coronado, L. (2006). *Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital Nacional Daniel A. Carrión*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1011>

Hernández, M. Mercado, V. Serrano, C. (2021) *Barreras de Comunicación y su influencia en la adherencia al tratamiento dentro del Instituto Nacional de Rehabilitación LGII*. Pág. 4.

Goldhaber, G (1984). *Comunicación Organizacional*. Primera Edición. México. Editorial Diana.

Hodgetts R. M. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. 6a Edición. México.

Huber, D. (1999). *Liderazgo y Administración en Enfermería*. 4ta Edición. D. F.: Editorial McGraw Hill. México.

## **Anexos**

### **Consideraciones Éticas.**

Nota de Permiso a Jefa de Enfermería de Zona Sanitaria V Sur

Nota de Permiso a la Sra Directora del C.A.P.S. Capitán Eduardo Lazo

Nota de Permiso Referente de Enfermería Auxiliar en Enfermería a cargo del C.A.P.S.

Capitán Eduardo Lazo

Nota de Permiso Sr. Director de la Carrera de Enfermería.

Nota de Permiso Sra. Coordinadora de la Carrera de Enfermería

Consentimiento Informado.