



EL PROCESO DE COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN INSTITUCIONES DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO

Ariadna Crisantema Martínez Hernández¹ y Martha Leticia Guevara-Sanginés¹

¹ Universidad de Guanajuato. ara1771@yahoo.com.mx

Toda conducta está matizada por algún tipo de comunicación. En particular cuando se habla de organizaciones laborales, es decir, de formaciones sociales complejas compuestas por trabajadores que deben coordinarse entre sí con el fin de lograr objetivos establecidos. Las instituciones de salud no son la excepción, ya que la comunicación es un factor decisivo para favorecer relaciones interpersonales adecuadas, alcanzar objetivos comunes y garantizar una atención de buena calidad.

El propósito de este estudio fue analizar el fenómeno de comunicación y su contexto en diversas instituciones de salud del Estado de Guanajuato, a través de la auto-observación del área de trabajo para lo que se empleó la "Guía de Observación de Factores de Riesgo Psicosocial".

Las observaciones fueron realizadas por 40 trabajadores de instituciones de salud (17 hombres y 23 mujeres), la información se registró individualmente en una bitácora y se concentró en un documento. Luego se procedió a identificar unidades semánticas que contuvieran información relacionada con la comunicación y se establecieron cinco categorías de análisis: condiciones causales, contexto, condiciones intervinientes, estrategias de acción y consecuencias. Finalmente, se codificó cada unidad semántica y se realizó un análisis de distribución de frecuencias.

Resultados: Se observó que existen diferentes barreras físicas, personales y semánticas (condiciones causales) que propician baja eficiencia en la comunicación; también existen factores personales, socioculturales y ecológicos, (tanto físicos como simbólicos) que matizan el contenido y las formas de comunicación.

Este diagnóstico permitió identificar qué planes de acción pueden establecerse bajo la estrategia de hacer de la comunicación una aliada para mejorar la administración de conflictos, la productividad y la percepción del clima organizacional.