

Relevancia de la comunicación organizacional en el ámbito de la salud pública y laboral

Relevance of organizational communication in the field of public and occupational health

Brian Johan Bustos Viviescas¹  0000-0002-4720-9018

Carlos Enrique Garcia-Yerena²  0000-0002-9973-552X

Carlos Alberto Romero Cuestas³  0000-0002-6287-8711

¹Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Cúcuta. Colombia.

²Universidad del Magdalena. Santa Marta, Colombia.

³Universidad de Cundinamarca. Fusagasugá, Colombia.

Fechas · Dates

Recibido: 06/03/2025

Aceptado: 18/03/2025

Publicado: 15/04/2025

Correspondencia · Corresponding Author

Carlos Enrique Garcia-Yerena

E-mail: cgarciaey@unimagdalena.edu.co

Estimada directora:

El desarrollo de las organizaciones esta mediado por la comunicación, entendiendo éste como un aspecto determinante para el logro de las metas y planes de desarrollo en el corto, mediano y largo plazo. Es a partir de una comunicación asertiva con su equipo de trabajo que los lideres pueden analizar los aspectos favorables o menos favorables al tomar una decisión que incida en la proyección organizacional.⁽¹⁾ Es por ello que abanderar diferentes frentes de comunicación en la organización permiten conocer las percepciones de diversos actores de los procesos, en los que se destacan los clientes, vendedores, control interno, contabilidad y todas aquellas áreas que intervienen en la productividad de la organización. Todos ellos, aunque parezcan actores no cotidianos, son determinantes para el análisis y proyección de la organización. Y por eso, el líder debe prestar atención a aquellos interlocutores no cotidianos, generando un ambiente de interés, en donde se genere interacción, comunicación y facilidad de quienes interactúan con él/ella⁽²⁾.

En el sector sanitario, estos aspectos analizados son sensibles, debido a que la falta de comunicación puede conllevar a un error que repercute no solo en la organización sino en la salud y bienestar de los pacientes⁽³⁾. De esta manera, la comunicación es un elemento determinante en estas organizaciones, de allí se desprende el aseguramiento de la calidad en la atención asistencial de los pacientes,

la disminución de errores de procedimiento médico, y el cuidado de los recursos financieros.⁽⁴⁾ De la misma forma, los procesos asertivos de comunicación son definitivos para generar en la organización médica o de cualquier otro sector, un ambiente de colaboración en procura del bienestar y el interés por el logro de la misión y visión, propiciando entornos productivos, que faciliten el análisis y la toma de decisiones⁽⁵⁾. Todo ello logra a su vez un ambiente de trabajo cordial y dinámico, en el entendido que al mejorar el entorno con la comunicación, se construyen mejoras en la calidad de la atención de los usuarios del sector salud.⁽⁶⁾

Con los argumentos descritos anteriormente, es oportuno realizar una revisión de las estrategias que actualmente tiene la organización alrededor de sus diversos canales de comunicación, flexibilidad, fácil acceso y seguimiento, a fin de incrementar el compromiso laboral entre los diferentes actores prestadores de los servicios de salud⁽⁷⁾, entendiendo su importancia y capacidad de fortalecimiento inter y transinstitucional⁽⁸⁾. Sin embargo, sí se desconocen los estilos de comunicación organizacional esa labor no será posible. Por dicho motivo, queremos identificar los diferentes estilos, comprender sus implicaciones y aplicar los conocimientos para la mejora de la comunicación en el entorno laboral.

Tabla 1. Estilos de comunicación organizacional (Elaborada a partir de Gil & Rodríguez⁽⁹⁾).

Clasificación del estilo de comunicación	Estilo	Características principales
Comunicación pasiva	Evita manifestar de manera abierta a los demás las diversas emociones, pensamientos y/o necesidades. Puede resultar pernicioso para quien opta por está comunicación dada su interrelación con la carencia de confianza propia y el temor al conflicto.	Se destaca por ser nocivo para la salud por la evasión de conflictos por disconformidad, incidiendo directamente en la frustración, subestimación de las necesidades propias y restricción de límites.
Comunicación agresiva	Manifiesta con dominancia sus argumentos sobre los demás, esto sin tener en cuenta lo que la otra persona sentir o pensar, se basa en el control y manipulación.	Emplea principalmente un tono de voz intimidador junto con un lenguaje corporal amenazador, impidiendo que otras personas manifiesten sus ideas.
Comunicación asertiva	Procura preservar sus derechos, buscando un balance entre la interacción interpersonal, la empatía y la firmeza para expresar opiniones sin atacar directamente a los otros.	Incorpora de manera clara un lenguaje en primera persona en donde expresa de manera clara, respetuosa y calmada sus ideas evitando menospreciar a los demás.

Clasificación del estilo de comunicación	Estilo	Características principales
Comunicación agresiva – pasiva	Busca desconocer o no considerar los derechos de los otros, dado a que no asume su responsabilidad, pero sí manifiesta de forma abierta sus intereses que le generan inconformidad, independientemente de que pueda afectar a un tercero.	Se basa en invisibilizar las ideas y emociones de los demás, de modo que suele expresar de una manera dominante y manipuladora, y puede generar confusión en los otros sobre su manera de comunicar.
Comunicación descendente	Corresponde a una comunicación enmarcada en lo jerárquico, las diferentes directrices, lineamientos y ordenes van desde los superiores hasta los subordinados para que puedan desempeñar adecuadamente sus labores.	Sugiere una dirección escalonada y organizacional, característica de instituciones, empresas, universidades, entre otras. Pretende tener un mayor seguimiento por medio de un canal organizacional (correos electrónicos, memorando, entre otros).
Comunicación ascendente	Corresponde a una comunicación que se origina desde los niveles operativos de la institución, y va dirigida a los niveles superiores; permite a los líderes conocer los problemas, opiniones y limitaciones que se deben considerar dentro de la organización.	Posibilita identificar áreas de mejora en la organización y que puedan ser conocidas a los superiores, para poder tomar decisiones a partir de la información operativa.
Comunicación horizontal	La información se comunica entre los mismos o similar nivel jerárquico (pares dentro de la organización), con el fin de coordinar los procesos, actividades, resolución de problemáticas y tomar decisiones.	Existe una mayor fluidez en la comunicación al tratarse de los mismos niveles, empleando diferentes canales formales e informales para presentar, debatir, analizar y establecer los procesos dentro de la organización entre los equipos de una manera horizontal.
Comunicación diagonal	Corresponde a estructuras complejas dentro de la organización, a menudo de gran tamaño, de manera que la comunicación se realiza entre diversos niveles jerárquicos.	Permite la interacción entre las diferentes dependencias de la organización de una forma precisa y fluida, posibilitando una comunicación flexible con respecto a los niveles jerárquicos, incorporando y perfeccionando los demás estilos.

Actualmente, la comunicación es un elemento clave de las organizaciones para el ámbito de la salud, ya que existen diferentes enfoques predominantes que inciden directamente en la dinámica laboral, entre los que se encuentra la comunicación pasiva y agresiva, con enfoques opuestos. Sin embargo, en cuanto al abordaje de las relaciones interpersonales de forma equilibrada se recomienda la comunicación asertiva. Además, cuando se incorpora la comunicación organizacional desde los niveles jerárquicos pueden surgir comunicaciones descendente, ascendente, horizontal y diagonal, cada una con sus particularidades, limitaciones y posibilidades dentro de la estructura organizacional.

Ahora bien, cuando se vincula la comunicación organizacional desde el ámbito sanitario se debe procurar que exista un adecuado ambiente organizacional dentro de las instituciones. Ello posibilitará la implementación de estrategias de mejora en la atención al paciente. Finalmente, es necesario destacar que la comunicación se caracteriza por ser flexible y dinámica, garantizando y promoviendo la sostenibilidad, productividad, toma de decisiones y superación de adversidades por parte de los equipos.

Referencias

1. Saputra F. Liderazgo, comunicación y motivación laboral en la determinación del éxito de las organizaciones profesionales. *Revista de Derecho, Política y Humanidades*. 2021;1(2):59–70. DOI: <http://dx.doi.org/10.38035/jlph.v1i2.54>
2. Julianto B, Agnanditiya Carnarez TY. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi profesional: kepemimpinan, komunikasi efektif, kinerja, dan efektivitas organisasi (suatu kajian studi literature review ilmu manajemen terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. 2021;2(5):676–91. DOI: <http://dx.doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
3. Pan S-P, Lin C-F. The relationship between organizational communication and missed nursing care in oncology wards in Taiwan. *Nurs Open*. 2022;9(6):2750–60. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.976>
4. Darcho S, Ayele B, Demena M, Firdisa D, Shawel S, Berhanu A. Organizational communication skills and its associated factors among healthcare providers working at Wolaita Sodo health facilities, southern Ethiopia: A cross-sectional study. *Risk Manag Healthc Policy*. 2024;17:79–88. DOI: <http://dx.doi.org/10.2147/rmhps.445682>
5. Musheke MM, Phiri J. The effects of effective communication on organizational performance based on the systems theory. *Open J Bus Manag*. 2021;09(02):659–71. DOI: <http://dx.doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
6. Ta'an WF, Allama F, Williams B. The role of organizational culture and communication skills in predicting the quality of nursing care. *Appl Nurs Res*. 2024;75(151769):151769. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2024.151769>

7. Abu Dalal HJ, Ramoo V, Chong MC, Danaee M, Aljeesh YI. The impact of organisational communication satisfaction on health care professionals' work engagement. *J Nurs Manag.* 2022;30(1):214–25. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.13476>
8. Hayirli TC, Stark N, Hardy J, Peabody CR, Kerrissey MJ. Centralization and democratization: Managing crisis communication in health care delivery. *Health Care Manage Rev.* 2023;48(4):292–300. DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/hmr.0000000000000377>
9. Gil-Díaz L, Martínez-Prats G, Rodríguez-Garza CA. Communication styles: A theoretical review towards managerial skills in organizations. *Rev Cient UCSA.* 2022;9(3):85–96. DOI: <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>