RESUMO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL ENTORNO LABORAL Y EL CUIDADO PERDIDO DE ENFERMERÍA

Julio César Cadena Estrada (jccadena_81@yahoo.com.mx)

Elizabeth Alvarez De La Rosa (queibethar@hotmail.com)

María Del Rosario Orozco Gil (rosarioog72@hotmail.com)

María De Los Ángeles Lorenzo Cruz (alc_197@hotmail.com)

Héctor Javier Rosas Benites (tobaramafa3@yahoo.com.mx)

Imelda Flores (imeldafm77@gmail.com)

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL ENTORNO LABORAL Y EL CUIDADO PERDIDO DE ENFERMERÍA

Introducción: La comunicación dentro de las organizaciones de salud debe ser efectiva, correcta, oportuna y completa durante los procesos de atención; sin embargo, por múltiples factores puede afectarse este canal de comunicación e influir en el entorno laboral (EL) e incrementar el cuidado perdido de enfermería (CPE). Objetivo. Analizar la comunicación organizacional (CO) con EL en un Instituto Nacional de Salud. Metodología. Estudio analítico, prospectivo y transversal. Muestra n=100, incluyó al personal de enfermería, ambos sexos, adscritos con 6 meses o más de antigüedad y se eliminaron instrumentos contestados en menos de 95%. Datos recolectados con instrumentos validados

al español Communication Satisfaction Questionnaire, Practice Environment Scale of the Nursing Work Index (PES-NWI) y MISSCARE, escala de respuesta tipo Likert, donde a mayor puntaje, mejor comunicación, EL y cuidado proporcionado. Análisis de datos con estadística descriptiva e inferencial; $p<0.05$ significativo. Resultados. prevalecieron las mujeres (89.7%), con estudios de posgrado (41.3%), edad de 39.38±9.5 años. La comunicación general regular, principalmente con la integración organizacional y la comunicación horizontal; sin embargo, es mala en la dimensión comentarios personales. La comunicación como una razón del CPE se reduce cuando el entorno laboral mejora ($R=0.346$, $R2=0.120$, $p=0.008$) y este en consecuencia reduce el CP ($R=0.387$, $R2=0.149$, $p=0.003$); así mismo, cuando las relaciones interdisciplinares dentro de la comunicación mejoran, el cuidado perdido se reduce ($R=0.346$, $R2=0.120$, $p=0.008$). La CO se relaciona con la interacción organizacional ($r=0.806$, $p=0.000$), perspectiva corporativa ($r=0.832$, $p=0.000$) y el clima laboral ($r=0.876$, $p=0.000$) y tiempo laborando en el servicio ($r=0.574$, $p=0.000$), no así con la categoría laboral, grado académico o años laborando en la institución ($p>0.05$). Conclusión. La comunicación en general es adecuada, pero requiere de estrategias de mejora para ser excelente que minimice la probabilidad de riesgos en la atención del paciente como el cuidado perdido de enfermería.

Palabras clave. Comunicación, cuidado perdido de enfermería, ambiente de trabajo de enfermería.

ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION WITH THE WORK ENVIRONMENT AND LOST NURSING CARE

Introduction: Communication within healthcare organizations must be effective, accurate, timely, and complete throughout the care process; however, multiple factors can affect this communication channel and influence the work environment (WE) and increase lost nursing care (LNC). Objective: To analyze organizational communication (OC) within a National Institute of Health. Methodology: Analytical, prospective, and cross-sectional study. Sample n=100, including nursing staff of both sexes, with 6 months or more of seniority, and instruments with less than 95% completion were excluded. Data were collected

using instruments validated in Spanish: the Communication Satisfaction Questionnaire, the Practice Environment Scale of the Nursing Work Index (PES-NWI), and MISSCARE, a Likert-type response scale where higher scores indicated better communication, emotional well-being, and care provided. Data analysis was performed using descriptive and inferential statistics; $p<0.05$ was significant. Results: The majority of participants were women (89.7%), with postgraduate studies (41.3%), and a mean age of 39.38 ± 9.5 years. Communication in general was fair, particularly regarding organizational integration and horizontal communication; however, it was poor in the personal comments dimension. Communication as a factor in the perceived negative impact on health (PCH) decreased when the work environment improved ($R=0.346$, $R^2=0.120$, $p=0.008$), and this consequently reduced PCH ($R=0.387$, $R^2=0.149$, $p=0.003$). Likewise, when interdisciplinary relationships within communication improve, missed care decreases ($R=0.346$, $R^2=0.120$, $p=0.008$). Organizational communication (OC) is related to organizational interaction ($r=0.806$, $p=0.000$), corporate perspective ($r=0.832$, $p=0.000$), work climate ($r=0.876$, $p=0.000$), and length of service ($r=0.574$, $p=0.000$), but not to job category, academic degree, or years of service at the institution ($p>0.05$). Conclusion: Communication is generally adequate, but requires improvement strategies to achieve excellence and minimize the likelihood of risks in patient care, such as missed nursing care.

Keywords: Communication, missed nursing care, nursing work environment.

ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COM O AMBIENTE DE TRABALHO E A PERDA DE CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Introdução: A comunicação dentro das organizações de saúde deve ser eficaz, precisa, oportuna e completa em todo o processo de cuidado; no entanto, múltiplos fatores podem afetar esse canal de comunicação e influenciar o ambiente de trabalho (AT) e aumentar perda de cuidados de enfermagem (PCE). Objetivo: Analisar a comunicação organizacional (CO) em AT Instituto Nacional de Saúde. Metodologia: Estudo analítico, prospectivo e transversal. Amostra n=100, incluindo profissionais de enfermagem ambos os sexos, com 6 meses ou mais de experiência, instrumentos menor a 95% de preenchimento excluídos. Dados coletados em instrumentos validados em espanhol: o Questionário de Satisfação com a Comunicação, a Escala de Ambiente de Prática do Índice de Trabalho de Enfermagem (PES-NWI) e MISSCARE, escala

de resposta tipo Likert em que pontuações mais altas melhor comunicação, AT e cuidado prestado. Análise dos dados utilizando estatística descritiva e inferencial; $p<0,05$ significativo. Resultados: prevalece participantes do sexo feminino (89,7%), com pós-graduação (41,3%), idade média 39,38 ± 9,5 anos. A comunicação em geral foi considerada razoável, particularmente em relação à integração organizacional e à comunicação horizontal; no entanto, foi considerada deficiente na dimensão de comentários pessoais. A comunicação como fator no impacto negativo percebido na saúde (PNS) diminuiu quando AT melhorou ($R=0,346$, $R^2=0,120$, $p=0,008$), e isso, consequentemente, reduziu o PNS ($R=0,387$, $R^2=0,149$, $p=0,003$). Da mesma forma, quando as relações interdisciplinares na comunicação melhoram, a omissão de cuidados diminui ($R=0,346$, $R^2=0,120$, $p=0,008$). A comunicação organizacional (CO) está relacionada à interação organizacional ($r=0,806$, $p=0,000$), à perspectiva corporativa ($r=0,832$, $p=0,000$), ao clima de trabalho ($r=0,876$, $p=0,000$) e ao tempo de serviço ($r=0,574$, $p=0,000$), mas não à categoria profissional, ao grau acadêmico ou aos anos de serviço ($p>0,05$). Conclusão: A comunicação é geralmente adequada, mas requer estratégias de melhoria para alcançar excelência e minimizar probabilidade de riscos ao paciente, como a omissão cuidados de enfermagem.

Palavras-chave: Comunicação, omissão de cuidados de enfermagem, ambiente de trabalho em enfermagem.

Palavras-chave: comunicación; cuidado perdido de enfermería; ambiente de trabajo de enfermería; communication; missed nursing care; nursing work environment; comunicação; omissão de cuidados de enfermagem; ambiente de trabalho em enfermagem.