

Artículo Original

Perfil Comunicacional del Trabajador Social en Procesos de Intervención en Pacientes  
Oncológicos de Solca-Manabí

Communication Profile of the Social Worker in Intervention Processes in Oncological  
Patients of Solca-Manabí

Josselyn P. Mendoza Lino , Tatiana Moreira Chica  y

Jeovanny Benavides Bailón 

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Josselyn P. Mendoza Lino.

Email: jmendoza0914@utm.edu.ec; tatiana.moreira@utm.edu.ec;  
jeovanny.benavides@utm.edu.ec

Fecha de recepción: 15 de abril de 2023.

Fecha de aceptación: 25 de mayo de 2023.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Mendoza Lino, J.P., Moreira Chica, T, & Benavides Bailón, J. (2023). Perfil Comunicacional del Trabajador Social en Procesos de Intervención en Pacientes Oncológicos de Solca-Manabí. *Revista Científica Hallazgos21*, 8 (2), 136-153. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.**  
Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).  
Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 08  
01 00 65. Email: revista.hallazgos21@pucese.edu.ec. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

### Resumen

El propósito del presente estudio es analizar en qué medida el perfil comunicacional del Trabajador social ayuda a promover los procesos de intervención en pacientes oncológicos de Solca-Manabí. En este contexto, y de acuerdo con lo anterior, el Trabajo Social es una profesión que interacciona para transformar la realidad social, usando la herramienta de la comunicación para lograr un acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, para de ese modo contribuir a mejorar sus condiciones y calidad de vida, teniendo en cuenta que el objeto de trabajo de la profesión es la problemática social. Por ello, esta investigación tiene un abordaje metodológico cuantitativo. Entre las técnicas aplicadas están la encuesta con su instrumento, el cuestionario, que fue aplicado a una muestra de 16 trabajadores sociales. Los resultados sirven para fortalecer el perfil del trabajador social en el ámbito de la salud. Las conclusiones de esta investigación evidencian que los principios de la comunicación efectiva, que se consolidan en el ámbito académico, son aplicables en el contexto profesional de las labores del trabajador social y aseguran un proceso de intervención exitosa.

**Palabras clave:** Trabajador social; competencias comunicacionales; pacientes oncológicos; comunicación efectiva; ámbito de la salud.

### Abstract

The purpose of the present study is to analyze to what extent the communication profile of the Social Worker helps to promote the intervention processes in oncological patients of Solca-Manabí. In this context, and in accordance with the above, Social Work is a profession that interacts to transform social reality, using the tool of communication to achieve a direct approach with the human being as an object and subject of work, to contribute to improving their living conditions and quality of life, bearing in mind that the object of the profession's work is social problems. In the Social Workers, communication plays a predominant role because it is an indispensable capacity for the development of their activities. From the first contact he has with users, relatives or, in the case of this research, oncological patients, the Social Worker requires to know about their doubts, start talking, dispel their uncertainties, to inform and support them; all this even before the start of professional intervention. Therefore, this research has a qualitative and quantitative methodological approach, among the techniques applied was the survey with its questionnaire as an instrument, which was applied to a sample of 16 social workers. The results serve to strengthen the profile of the social worker in the field of health. One of the conclusions shows that the principles of effective communication, which consolidates during the academic process, are applicable in the professional context of

the social worker's work and ensure a successful intervention process.

**Keywords:** Social worker; communication skills; cancer patients; effective communication; health field.

### **Perfil Comunicacional del Trabajador social en Procesos de Intervención en Pacientes Oncológicos de Solca-Manabí**

El Trabajo Social está considerado como una disciplina social de cambio que ejecuta acciones en base a un enfoque humanista, con la aplicación de la defensa de los derechos humanos puesto que promueve la lucha para romper la desigualdad y mejorar las condiciones de vida. Los principios elementales de la comunicación tienen injerencia en el desempeño laboral del Trabajador social en el área de la salud de diversas maneras. Las competencias comunicacionales se consolidan en el ámbito académico, pero también muy especialmente en el trabajo empírico.

Desde la perspectiva de Silva (2020), el perfil comunicacional es fundamental en la labor del trabajador social, porque se garantiza una intervención exitosa y, sobre todo, solidaria con las afectaciones del paciente. Otro aspecto relevante es que las competencias comunicacionales para el trabajo en equipo se fortalecen con la capacidad de escucha activa del trabajador social, porque es un fenómeno que incluye diversas habilidades, y entre ellas el manejo de recursos comunicativos tan valiosos como la realimentación de los mensajes tan esencial para fomentar la confianza con el otro.

Los principales inconvenientes en el trabajador social que carece de esta competencia en el proceso de intervención pacientes oncológicos se manifiestan de

diversos modos. Particularmente, cuando el trabajador social no es capaz de interactuar de forma eficiente con los familiares de los pacientes oncológicos y les proporciona información errónea sobre esta enfermedad. Por ello, Saraguro (2020) considera que debe partirse del principio de que la comunicación entre los seres humanos se define como un proceso sistémico que permite la interacción entre dos o más personas mediante un mismo código. Este proceso se caracteriza por interrelacionar, aparte de los agentes actuantes, un mensaje, un canal, un referente, una situación; todos ubicados dentro de un mismo contexto.

Desde la perspectiva de Escobar (2017), la comunicación eficaz es una capacidad intrínseca a la labor del trabajador social, porque con habilidades como la empatía, asertividad, y pertinencia en el discurso con el sujeto de atención se garantiza una intervención exitosa y, sobre todo, solidaria con las afectaciones del paciente. Para este autor se debe fomentar, entre otros aspectos, la capacidad de escucha activa del trabajador social, porque es un fenómeno que incluye diversas habilidades, y entre ellas el manejo de recursos comunicativos tan valiosos como la realimentación de los mensajes tan esencial para fomentar la confianza con el otro.

Autores como Cyrulnik (2015) destacan en sus investigaciones que este tipo de competencias son nexos importantes, pues actúan como generadores permanentes de las relaciones entre los profesionales del Trabajo Social con los usuarios o pacientes e influyen en el desarrollo de habilidades tan esenciales como la pertinencia de saber en qué momento se debe transmitir un mensaje claro a un paciente, por ejemplo. Esto se encuentra relacionado con la tolerancia y la empatía necesarias que los

seres humanos requieren para comunicarse mejor entre ellos.

Desde esta perspectiva, el Trabajo Social ha tenido algunos abordajes pertinentes y que son dignos de destacar en esta investigación. Por ejemplo, un estudio de Carreño (2015) y Sánchez (2015) dan cuenta de cómo las competencias comunicacionales contribuyen al desarrollo de la capacidad de expresión en sus distintas formas, la construcción de mensajes y contenidos y al fortalecimiento de las competencias sociales, definidas estas últimas como el desarrollo de la capacidad de integrarse y querer integrarse. Por su parte, Amilibia (2017) trata de hacer hincapié en las habilidades comunicativas como proceso y no como respuesta estática en el tiempo, pues va más allá de hablar, comprender lo verbal, escrito, oral, gráfico y gesticular.

En el Ecuador, estudios como los de Tello y Vargas (2020) enfatizan en el hecho de que, para el Trabajador social, en su quehacer diario, la comunicación eficiente se convierte en un instrumento de trabajo indispensable para desarrollar sus tareas. Es decir que las competencias comunicacionales se empiezan a formar desde su primer contacto con las familias, con su comunidad, antes de comenzar e incluso a intervenir con ellos, porque este profesional necesita conocer sus inquietudes, hablarles, preguntarles, apoyarles, informarles y escucharlos.

### **Método**

La metodología de investigación que se aplicó en el presente estudio es de tipo cuantitativa. Según Hernández y Mendoza (2018), el empleo de un enfoque metodológico mixto en un estudio representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de

investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

El enfoque metodológico descrito permitió a los investigadores obtener una descripción del fenómeno acontecido en torno a las técnicas de comunicación del trabajador social en los procesos de intervención en pacientes oncológicos Solca-Manabí de la ciudad de Portoviejo, durante el segundo semestre de 2022.

La técnica empleada fue la encuesta. Con su aplicación se logró obtener información relevante del grupo poblacional abordado, 16 trabajadores sociales que laboran y han laborado con pacientes oncológicos de Solca-Manabí, de la ciudad de Portoviejo.

### **Resultados**

En la primera pregunta de la encuesta se consultó a los trabajadores sociales sobre los factores que incentivan la intervención del trabajador social en pacientes oncológicos. El 38% indicó que es el ejercicio de su vocación profesional, mientras que un 25% señaló que es el ejercicio de su función de facilitador de los procesos de cambio. Para otro 25%, se trata de impulsar su capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios y, finalmente, el restante 12% sostuvo que es la motivación de apoyar a pacientes oncológicos (Tabla1).

En la Tabla 2 se muestra la consulta sobre los mecanismos de intervención del trabajador social en los pacientes oncológicos. Para el 12% es la supervisión de los procesos, para el 44% se trata de la

coordinación interinstitucional para derivar a pacientes graves, mientras que para el 19% es la creación de vínculos de confianza en los pacientes. Finalmente, un 25% señaló que es la coordinación del trabajo en equipo multidisciplinar.

La Tabla 3 muestra la consulta a los trabajadores sociales involucrados en la investigación acerca de la función que cumplen en los procesos de intervención en pacientes oncológicos. Para el 12% se trata de apoyo y acompañamiento a los pacientes, mientras

**Tabla 3**  
Funciones del trabajador social

Factores	Cantidad	%
Apoyo y acompañamiento a los pacientes	2	12
Coordinación del trabajo en equipo multidisciplinar	7	44
Promover y fortalecer la organización de grupos de pacientes	7	44
Ninguna	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores sociales encuestados.

trabajo en equipo multidisciplinar. Finalmente, para el 44% restante es el hecho de promover y fortalecer la organización de grupos de pacientes.

**Tabla 1**  
Factores que incentivan la intervención

Factores	Cantidad	%
El ejercicio de su vocación profesional	6	38
El ejercicio de su función de facilitador de los procesos de cambio	4	25
Su capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios	4	25
La motivación de apoyar a pacientes oncológicos	2	12
Ninguna	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores sociales encuestados.

La Tabla 4 muestra las respuestas a la pregunta de la encuesta en que se consultó al grupo poblacional abordado sobre las competencias comunicacionales del trabajador social en los procesos de intervención en el ámbito de la salud. Para un 25% esta competencia es la capacidad de asimilar otros puntos de vista, mientras que para un porcentaje similar se trata de valorar a todas las personas con las que se quiere establecer la comunicación. Finalmente, el 50% señaló que la principal competencia comunicacional se relaciona con la claridad de los propósitos en consecuencia de lo que se dice y lo que se hace.

Finalmente, a la pregunta sobre si los trabajadores sociales consideran que son útiles y pertinentes las competencias y habilidades

**Tabla 2**  
Mecanismos de intervención

Factores	Cantidad	%
Supervisión de los procesos	2	12
Coordinación interinstitucional para derivar a pacientes graves	7	44
El fortalecimiento de la organización de grupos de pacientes	0	0
Creación de vínculos de confianza en los pacientes	3	19
Coordinación del trabajo en equipo multidisciplinar	4	25
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores sociales encuestados.

que para el 44% es la coordinación del

**Tabla 4**  
 Competencias comunicacionales del trabajador social

Factores	Cantidad	%
Capacidad de asimilar otros puntos de vista	4	25
Coexistir con las diferencias de otros	0	0
Flexibilidad	0	0
Valorar a todas las personas con las que se quiere establecer la comunicación	4	25
Capacidad de ponerse en el lugar del otro	0	0
Trabajar sobre vínculos afectivos	0	0
Claridad de los propósitos en consecuencia de lo que se dice y lo que se hace	8	50
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores sociales encuestados.

comunicacionales del trabajador social en los procesos de intervención en pacientes oncológicos, la gran mayoría, es decir un 94%, señaló que sí, mientras que el restante 6% sostuvo lo contrario (Tabla 5).

**Tabla 5**  
 Utilidad de las competencias comunicacionales del trabajador social

Factores	Cantidad	%
Sí	15	94
No	1	6
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

Fuente: Trabajadores sociales encuestados.

### Discusión

Carranza (2013) señala que el trabajador social debe estar capacitado para apoyar a pacientes y familias a que se ayuden y superen la crisis, y del mismo modo facilitar herramientas e instrumentos necesarios para que puedan superar situaciones difíciles. Y, agrega que este profesional desempeña una función importante en el

bienestar de los pacientes durante la hospitalización y hace más fácil la transición del regreso al hogar, asilo, o centros de rehabilitación.

El trabajador social debe contar con experiencia en el abordaje grupal, desde una perspectiva psicoeducativa de diferentes necesidades (cuidadoras, entre otras), con la preparación suficiente para formar a profesionales en grupos de colaboración mutua. En la relación con el paciente los trabajadores sociales sanitarios deberán aumentar sus competencias y habilidades específicas para proponer planes de intervención eficiente para la

atención de los pacientes y la familia en su entorno.

En este contexto, Sedano et al. (2019), señalan que los profesionales del Trabajo Social juegan un papel fundamental en la atención e intervención social. Por ello, ante un desastre o alerta social, se deben comprender los lineamientos de atención y las medidas a tomar para asegurar que toda persona, grupo o comunidad tengan acceso a los recursos y el apoyo necesario para atender sus necesidades. Principalmente de aquellas personas en situaciones de vulnerabilidad o de un entorno particular que es socialmente desfavorable, por ejemplo, en pacientes oncológicos.

De acuerdo con lo anterior, Ochoa y Soria (2021), al hablar de Trabajo Social, analizan que se puede entender que es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio, el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y el empoderamiento de las personas. Según Morejón (2009), entre las funciones del trabajador social se define que debe ser capaz de propiciar la participación

popular y actuar directamente en proyectos de transformación social. También debe saber cómo orientar a la población y acompañarlos o representarlos ante las instituciones.

Según Silva (2020), el Trabajo Social es de vital importancia puesto que trata de realizar y gestionar por el bienestar de las personas y comunidades en este caso el trabajador social interviene para dar a conocer a los ciudadanos un tema muy importante cómo es las medidas de bioseguridad que deben tomar en cuenta para poder combatir la situación en la que actualmente se encuentran las personas, puesto que muchas medidas no son bien acogidas sobre todo por los adolescentes y es deber de sus padres guiarlos para que dichas medidas de bioseguridad sean aplicadas tanto dentro como fuera de su hogar.

A criterio de Lozano (2020), la competencia comunicativa tiene gran relevancia en el contexto del Trabajo Social. Incluso se trata de una capacidad considerada como un eje transversal en todo el desarrollo de este profesional por cuanto la comunicación le es imprescindible en toda actividad, mucho más aún en los procesos de intervención.

Según Estrada (2016), las competencias enfocadas a las que la realización de las prácticas profesionales puede contribuir a adquirir habilidades generales, que incluyen: habilidades de análisis y síntesis, habilidades de organización y planificación, habilidades de gestión de la información, habilidades de resolución de problemas, habilidades de toma de decisiones, competencia de trabajo en equipo, habilidades de relación, compromiso ético, adaptación a nuevas situaciones y creatividad.

Para Chico (2017), la asistencia que brinda el trabajador social en pacientes hospitalizados no solo radica en su accionar, sino que éste entra en coordinación con otros profesionales, y en muchos casos garantiza una continuidad en el tratamiento que recibe una persona y/o familia desde el momento del inicio de la enfermedad hasta que termina el tratamiento. Es así que el paciente entra en contacto con cualquier servicio ambulatorio o acaba ingresado en el área de hospitalización, es decir, se hace un recorrido por los diversos servicios.

“El trabajador social sanitario se encuentra capacitado para intervenir en cada situación, y no solo frente a una persona que sufre una enfermedad ya sea física o psíquica, sino también la pérdida de salud, pérdidas afectivas, económicas”. (Yagüe, 2014, p.32).

Según Saraguro (2020), en momentos de confinamiento la nueva realidad exige al Trabajo Social ajustar nuevas formas y metodologías de intervención, como es el uso de las nuevas tecnologías y la línea telefónica como principal herramienta de encuentro entre el usuario y el profesional. El profesional será responsable de brindar una atención integral, adaptando protocolos de actuación a las circunstancias del estado de alarma, mediante medidas preventivas para conseguir una adecuada intervención inmediata. Asimismo, disponer de información correctamente actualizada y articular redes de apoyo que promuevan la seguridad para aquellas familias que atraviesan situaciones con tensión, ansiedad y estrés que constituyan un riesgo grave para la vida, la salud y el estado emocional de la mujer y su familia.

En este contexto, Pibaque y López (2017) señalan que son múltiples las funciones que puede desarrollar la profesión de Trabajo Social en diferentes áreas de actuación

(salud, servicios sociales, educación, justicia, penitenciarias), a fin de lograr el máximo bienestar social, calidad de vida. La competencia del trabajador social se enfoca en dar respuesta acorde a los conflictos que surgen en el contexto familiar, como consecuencia de una ruptura en la que existe la necesidad de actuar para propiciar la intervención grupal que permita identificar mejor el origen de ciertos problemas y dificultades críticas que atañen especialmente a familias vulnerables, personas mayores y dependientes o personas sin hogar.

Por esta razón, autores como Mares y Peña (2012) expresan que los trabajadores sociales sanitarios no solo tienen un compromiso con la sociedad, apoyando los avances científico-técnicos y colaborando en el desarrollo de nuevos derechos y responsabilidades; su primer compromiso debe ser con el paciente y su familia. Estos autores subrayan que el rol del trabajador social en el contexto sanitario debe garantizar los siguientes aspectos:

- Garantizar una atención integral y continuada al paciente.
- Adecuar la atención en función del grado de evolución de la enfermedad del paciente.
- Informar al paciente y a la unidad familiar sobre todos los recursos existentes.
- Facilitar recursos y programas dirigidos a la atención de los pacientes.
- Conseguir que el paciente no se sienta abandonado, es decir, transmitir al paciente una asistencia sociosanitaria de calidad.

Los principios son garantías para propiciar una mejor calidad de vida en el paciente que padece una enfermedad. La principal función del trabajador social cuando acompaña al paciente en hospitalización es la de propender un bienestar y facilitar la transición del egreso asesorando tanto a la familia como al paciente sobre la situación

actual en la que está inmerso el miembro de su familia y los cuidados que deben tener para acompañar en el proceso de sanación dentro y fuera de las instalaciones hospitalario

Según Ponce y Ponce (2014), el trabajador social que se decida a laborar y acompañar a pacientes en los hospitales debe tener el siguiente perfil:

- Ser un profesional que se entusiasme con el abordaje psicosocial de los pacientes y el manejo de grupos.
- Tener experiencia previa o al menos interés en adquirir las competencias necesarias mediante un plan de formación específico.

Desde el punto de vista de Cantos et al. (2019), los trabajadores sociales intervienen con los pacientes de modo sistemático, organizando y utilizando diferentes modelos y teorías en su intervención profesional, pues lo que pretenden es superar los obstáculos que impiden su desarrollo dentro de la sociedad y ser capaces de producir cambios que estimulen al usuario. Estos autores consideran que, para una intervención mucho más efectiva, el trabajador social debe apelar a un modelo de gestión de casos, caracterizado principalmente por los siguientes aspectos:

- La prestación de servicios y apoyo al usuario deberá ir cambiando en tiempo e intensidad para ajustarse a los cambios que se producen en la configuración de las necesidades y potencialidades de los usuarios.
- El nivel de apoyo prestado a los usuarios se ajusta a las necesidades que se presenten, aportándole al usuario cierta independencia.
- Es una intervención basada en una relación entre usuario y trabajador/a social, que sea facilitadora, verdadera y oportuna.

- Se dirige a asegurar un *continuum*.
- Requiere la utilización de la evaluación de la capacidad funcional del usuario, así como del nivel de apoyo que le proporciona su red social para determinar el nivel de cuidado y atención exigido.
- Se afirma en los valores del trabajo Social tradicional de autodeterminación, valor y dignidad del individuo, y el concepto de responsabilidad mutua en la toma de decisiones.

Es importante la función del trabajador social sanitario, debido a que ésta es un pilar imprescindible en la atención a los pacientes que se encuentran en centros hospitalarios como Solca, su propósito es de mejorar la calidad de vida teniendo en cuenta las posibilidades de los usuarios, sobre todo cuando no cuentan con el soporte social, familiar y económico que deberían tener. Al respecto Sánchez (2016) sostiene que una buena gestión multidisciplinar es fundamental para que funcione el sistema sanitario. En particular, el trabajador social hospitalario es aquel que identifica y valora las posibles situaciones de riesgo social e intenta buscar las alternativas más adecuadas para el paciente.

El trabajo en el acompañamiento a pacientes es delicado desde todo punto de vista. Díaz y Fernández (2013), señalan que lo más importante que debe realizar este profesional es garantizar la atención a las necesidades sociales básicas de tal forma que permita la integración del paciente y se evite cualquier tipo de discriminación. En esta misma línea, Castillo y Del Prado (2015) señalan lo siguiente:

Se deben conformar equipos donde se trabaje interdisciplinariamente con profesionales tanto de la rama de la medicina como también de lo social (como psicólogos y trabajadores sociales), "para permitir realizar procesos de intervención

que tienen en cuenta la complejidad tanto médica como psicológica y social" (p.124).

Autores como Abt y Zafra (2014) indican que los individuos que se encuentran mucho tiempo hospitalizados corren un mayor riesgo de sufrir incapacidad y dependencia. Ante esta situación, uno de los primeros retos tiene que ver con la estructura del actual sistema sanitario. En este sentido, la labor del trabajador social cobra mayor énfasis por cuanto se trata de un profesional que cuenta con la capacidad de articular recursos sociales existentes, promoviendo el empoderamiento, participación activa y autonomía de la sociedad.

El trabajo Social es una profesión cuyo principal objetivo trata sobre ayudar y mejorar el bienestar de las personas. En este proceso, la comunicación juega un rol preponderante.

Según Ibáñez (2015), el Trabajo Social es una profesión que interacciona para transformar la realidad social, usando la herramienta de la comunicación para lograr un acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, para de ese modo contribuir a mejorar sus condiciones y calidad de vida, teniendo en cuenta que el objeto de trabajo de la profesión es la problemática social. Por tanto, al desempeñar el trabajo social se necesita conocer cómo comunicar mejor, qué dificultades constituyen barreras en la comunicación, cómo establecer una buena empatía y dominar el contenido del tema a tratar. El trabajador social debe ser capaz de propiciar la participación popular y actuar directamente en proyectos de transformación social, e influir en la comunidad orientando a la población y acompañarlos o representarlos ante las instituciones.

En este contexto, Calvillo (2017) sostiene que la comunicación juega un papel

fundamental en todas las facetas. Por lo tanto, es muy importante que tanto la comunicación interna dentro de una organización, así como las habilidades de comunicación como profesionales sean eficaces. Las siguientes razones explican por qué la comunicación debe ser un foco de atención en el trabajo social: Construye y mantiene relaciones. Las relaciones se construyen y se puede mantener por encuentros positivos con los demás. La comunicación será la clave para este proceso, sin habilidades efectivas, será difícil construir correctamente y fomentar relaciones más productivas. Debemos intentar tener una buena relación con nuestros usuarios para poder lograr el cambio social que buscamos.

- Facilita la innovación. Cuando las personas se sienten cómodas dan rienda suelta a nuevas ideas, si establecemos una buena relación a la hora de comunicar, facilitamos que la gente exponga sus innovaciones. Además, hay que tener en cuenta que, si una persona no es capaz de transmitir sus ideas debido a la limitación de las habilidades de comunicación, es probable que la idea no se llevará a cabo hasta su máximo potencial.

- Construye un equipo eficaz. Si la comunicación es abierta dentro del lugar de trabajo se fomenta el compañerismo, se forma equipo, y un equipo tiende a aumentar la moral. Cuando la gente se siente a gusto es más fácil lograr que se trabaje hacia un objetivo común.

Para Muriel y Martín (2020), la comunicación social es un proceso en el que intervienen dos o más seres o comunidades humanas que comparten experiencias, conocimientos, sentimientos; aunque sea a distancia, a través de medios artificiales. En este intercambio los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la

existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. De ahí su importancia en el área del trabajo social. A criterio de estos mismos autores resulta especialmente necesario para el trabajador social, tomar en consideración las competencias comunicacionales de las actitudes de comunicar, esto posibilitará el proceso comunicativo con sus interlocutores.

- Capacidad de asimilar otros puntos de vista.
- Coexistir con las diferencias de otros.
- Flexibilidad.
- Valorar a todas las personas con las que se quiere establecer la comunicación.
- Capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- Trabajar sobre vínculos afectivos.
- Claridad de los propósitos en consecuencia de lo que se dice y lo que se hace.

Por ello, de acuerdo con Garrido (2014), el trabajador social hace uso de la competencia comunicativa para, entre otros aspectos, conformar equipo multidisciplinar que cuenta con diversos ámbitos de intervención: la atención social primaria, los servicios específicos para la infancia y la adolescencia, la vejez, las personas discapacitadas, las mujeres y para la atención a colectivos en riesgo de exclusión social.

Para Guerrero (2015), en cambio, la comunicación es un aspecto preponderante en el desempeño del trabajador social porque se trata de una capacidad que actúa para que este profesional sirva como facilitador de las relaciones entre sujetos e instituciones sociales de la localidad, conscientes de que el ser humano es el centro de atención y todo lo demás está en función de sus necesidades. Se desempeña como organizador y movilizador de los individuos, grupos y comunidades, siempre

influyendo en el desarrollo de su conciencia crítica.

Mientras que López y Chaparro (2006) plantean que las competencias básicas del trabajador social incluyen a la comunicación, pues se refieren a los comportamientos que deben demostrar los trabajadores, asociados a conocimientos de índole formativa, como son la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, y comunicación verbal y escrita.

Explica Ibáñez (2015), que estas competencias se adquieren gradualmente a lo largo de la vida, así como por la educación formal. En éste tipo de competencia la que más se destaca es la comunicación verbal y escrita en razón a que al establecer la relación con cada una de las tareas ocupacionales se vislumbran que muchas de las funciones que se ejercen giran en torno al desarrollo de esta competencia, especialmente con énfasis en la elaboración de proyectos, presentación de propuestas ante diferentes auditorios, elaboración de materiales, capacidad de escucha, al transmitir con claridad sus ideas y conocimientos, y retroalimentar las ideas de los demás compañeros entre otros.

Por esta razón, y de acuerdo con Barreto (2017), el trabajador social es un profesional que interactúa con la realidad para transformarla, mediante el acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, a fin de contribuir con el mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida. Es por ello que necesita conocer cómo comunicarse mejor, qué dificultades constituyen barreras en la comunicación, cómo establecer una buena empatía y dominar el contenido del tema a tratar, hay un viejo adagio de un educador.

Si el trabajador social es quien conoce cómo se relacionan las personas, cómo trabajar con dichas relaciones y cómo

funcionan las estructuras sobre las que se pretende actuar y en las que hay que buscar los recursos necesarios, evidentemente requiere de habilidades relacionadas con la comunicación oral y escrita. Por ello, Asensi (2013) sostiene que el Trabajo Social es una disciplina que concibe al ser humano en un contexto determinado en interacción con su medio social, cuyo objetivo general es dar respuesta a sus necesidades favoreciendo una conexión entre la persona y su entorno social e institucional. Es sólo mediante la comunicación es que el trabajador social puede establecer esa interacción, puede dar respuestas y puede lograr esa conexión.

Las competencias comunicacionales del trabajador social se derivan de las competencias y habilidades esenciales que debe tener este profesional y que se encuentran de forma implícita y explícita argumentada por diversos autores en investigaciones y estudios relacionados con esta disciplina.

Por ejemplo, para Seller et al. (2016), las competencias del Trabajo Social son los conocimientos, actitudes y habilidades que las personas que sigan la profesión deben adquirir durante sus años de preparación. La evaluación de las competencias tiene en cuenta tanto el proceso práctico como los resultados del aprendizaje, es decir, se considera el desempeño del estudiante y los resultados alcanzados, entre sus competencias generales están las competencias genéricas instrumentales que se subdividen en: La capacidad de análisis y de síntesis: Es una habilidad fundamental del profesional para poder realizar su intervención.

Por ello, Saraguro (2020) señala que también está la capacidad de organización y planificación en la cual permite plantear objetivos determinados los cuales sean capaces de analizar la situación y su

evolución durante el proceso de intervención el cual tiene dos niveles de intervención que son el nivel micro social y el nivel macro social. El uno está dirigido a la elaboración de tratamientos, actuaciones y proyectos sociales y el otro está orientado a la elaboración de programas y de servicios sociales.

Conocimientos generales básicos: aquí es donde ampliamos nuestros conocimientos para que en un futuro sea posible la realización de abordajes en el campo profesional. En este punto, Ochoa y Soria (2021) determinan la siguiente tipología sobre las competencias del trabajador y en la primera de ellas se destaca la capacidad comunicativa de este profesional:

- Comunicación oral y escrita: en este punto se puede medir la capacidad del profesional para comunicarse verbalmente y por escrito, por supuesto, también puede medir el nivel de comprensión utilizando su idioma nativo.
- Conocimientos básicos de la profesión: aquí en cambio se puede ver varias perspectivas a nivel nacional regional y mundial teniendo un amplio conocimiento que proporciona durante la preparación del profesional.
- Habilidades básicas de manejo de ordenador: este es uno de los aspectos más importantes que en los últimos años se ha venido viendo puesto que la tecnología está abarcada con un gran avance y es por esto que para cualquier profesión es necesario tener conocimientos básicos sobre la tecnología, programas y manejo de información que ayuden a la profesión.
- Resolución de problemas: este es un punto que siguiendo los anteriores puntos se puede llegar a la solución o gestión final del problema o caso en curso. En conclusión, las competencias del profesional en Trabajo Social son de gran importancia puesto que

ayudan al profesional a desarrollar su intervención de manera ordenada, concreta y planificada, lo cual le facilita realizar su trabajo y obtener resultados.

Para Ponce (2017), los resultados están destinados a garantizar el bienestar del sujeto de intervención a su vez permite que el profesional pueda desenvolverse de manera adecuada y mantenga un orden eficaz el cual permita que este se desenvuelva de mejor manera dentro de su ámbito de estudio.

Cantos et al. (2019) refiere que el trabajador social que desempeña su función en el área de salud debe estar capacitado y consciente de su responsabilidad profesional, pues será el guía del usuario; por lo tanto, es necesario que trabaje con el equipo multidisciplinario de manera constante, esto le permitirá un mayor acercamiento al diagnóstico médico y estar atento a cualquier eventualidad.

Esto significa que el área de la salud es un campo abierto a toda la sociedad; por lo tanto, el trabajador social estará en contacto con distintas realidades, que pueden o no influir en la parte médica asistencial que brinda; es necesario recalcar que esto requiere un profesional en todo su contexto, pues intervendrá en casos de emergencias, situaciones de pacientes con crisis, manejar casos de estrés y descubrir qué situación lo origina, siendo así, parte fundamental en la salud de los pacientes.

Garcés (2018) menciona que la labor del trabajador social en pacientes hospitalizados es de vital importancia, el diálogo que sostiene el profesional con estos usuarios y sus familiares permiten la detección de problemáticas que acentúan el estado de malestar en los pacientes, como las siguientes:

- Falta de apoyo domiciliario para tareas domésticas.

- Desconocimiento de la metodología del tratamiento.
- Dificultades para acceder a material ortopédico como las prótesis.
- Inconformidad por los trámites administrativos ante las clínicas y hospitales.

En este sentido, Serrano (2015) asegura que la persona que ejerce el trabajo social está capacitada para emprender procesos que transformen su realidad y aporten significativos cambios a la sociedad. Para Díaz y Fernández (2013), los trabajadores sociales están abordando nuevas competencias en su intervención social, para hacer frente a estas nuevas realidades es necesario intervenir desde nuevos enfoques, como el comunicacional. El Trabajo Social ha acumulado múltiples conocimientos en torno a cómo las personas hospitalizadas enfrentan en su cotidianidad las deficiencias que se generan en la relación con el entorno.

Según Belmont et al. (2020), lo social es lo humano, la interrelación es lo que nos permite ser, como premisa irrenunciable. De allí la importancia de abordar las causas y factores que promueven las competencias comunicacionales del trabajador social.

A criterio de Muriel y Martín (2020), si el trabajador social es quien conoce cómo se relacionan las personas, cómo trabajar con dichas relaciones y cómo funcionan las estructuras sobre las que se pretende actuar y en las que hay que buscar los recursos necesarios, evidentemente requiere de habilidades relacionadas con la comunicación oral y escrita.

De esta manera, González y Arredondo (2020) consideran que para el trabajador social la comunicación eficiente es indispensable en el cumplimiento de su misión, porque desde su primer contacto

con las familias, con su comunidad, antes de comenzar e incluso a intervenir con ellos, necesita conocer sus inquietudes, hablarles, preguntarles, apoyarlos, informarles y escucharlos, para ello necesita ser un modelo de comunicador. Esto también se aplica cuando trabaja con pacientes diagnosticados con cáncer en centros hospitalarios como Solca.

### **Conclusiones**

A lo largo de este trabajo de investigación se ha determinado la importancia en el área de la salud que tiene el trabajador social, así como sus competencias comunicacionales en los procesos de intervención en pacientes oncológicos. En base a ello se pudieron establecer las siguientes conclusiones:

Se pudo determinar que las competencias comunicacionales de los trabajadores sociales han sido en un 25% la capacidad de asimilar otros puntos de vista, mientras que para un porcentaje similar se trata de valorar a todas las personas con las que se quiere establecer la comunicación. Finalmente, en este trabajo se pudo constatar que para el 50% de trabajadores sociales la principal competencia comunicacional se relaciona con la claridad de los propósitos en consecuencia de lo que se dice y lo que se hace.

El rol que cumple el trabajador social en el ámbito sanitario es esencial. Particularmente, en los pacientes oncológicos su campo de acción se fundamenta en el trabajo multidisciplinario y en el trato tanto con el paciente y sus familiares en la acertada toma de decisiones que repercutan en la mejora de sus condiciones de vida.

Los aportes teóricos y metodológicos abordados en esta investigación hacen referencia a la intervención del trabajador social para promover sus competencias

comunicacionales en los procesos de intervención en pacientes oncológicos con el propósito de brindar apoyo y acompañamiento a los pacientes y la coordinación del trabajo en equipo, mientras que los factores que incentivan la intervención se encuentran asociados con el ejercicio de su vocación profesional, su capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios y la motivación que les brinda a las personas en momentos difíciles.

El Trabajo Social es una profesión que interacciona para transformar la realidad social, usando la herramienta de la comunicación para lograr un acercamiento directo con el ser humano como objeto y sujeto de trabajo, para de ese modo contribuir a mejorar sus condiciones y calidad de vida, teniendo en cuenta que el objeto de trabajo de la profesión es la problemática social. La comunicación, tanto verbal como no verbal, es una competencia que se le debe prestar atención en la formación académica de los trabajadores sociales. Para este profesional es esencial saber expresarse, escuchar y comprender a otros.

El perfil de los trabajadores sociales en el área de la salud está orientado a ser un profesional que se preocupe de mejorar la

calidad de vida de los pacientes oncológicos, una persona que aporte al enaltecimiento de valores solidarios y humanos y que mejore la calidad de vida de estas personas. Además, el trabajador social en temas de salud es competente para ser un gestor social e intervenir con personas para incentivarlos en la toma de decisiones y la interacción oportuna para conseguir cambios. Estas competencias en el ámbito de la comunicación se forman tanto en la formación académica, enfatizando en las competencias comunicacionales, como en la interacción con las personas, formulando y aportando opiniones o información en el momento oportuno y de forma asertiva, y ser capaz de escucharlas y comprenderlas, manteniendo el rol y un encuadre profesional adecuado.

Las causas y factores que promueven las competencias comunicacionales en los procesos de intervención en pacientes oncológicos pasan por el hecho de supervisar los procesos, una oportuna coordinación interinstitucional, el fortalecimiento de la organización de grupos de pacientes, la pertinente creación de vínculos de confianza y coordinación del trabajo en equipo multidisciplinar.

## Referencias

- Abt, A., y Zafra, E. (2014). Intervención sociosanitaria y enfermedades crónicas. Nuevos desafíos para el trabajo social en el ámbito de la salud en España. *Revista vasca de sociología y ciencia política*, 57, 2400-2415. [https://www.researchgate.net/publication/282658219\\_Intervencion\\_socio-sanitaria\\_y\\_enfermedades\\_cronicas\\_Nuevos\\_desafios\\_para\\_el\\_trabajo\\_socio-comunitario\\_en\\_el\\_ambito\\_de\\_la\\_salud\\_en\\_Espana](https://www.researchgate.net/publication/282658219_Intervencion_socio-sanitaria_y_enfermedades_cronicas_Nuevos_desafios_para_el_trabajo_socio-comunitario_en_el_ambito_de_la_salud_en_Espana)
- Amilibia, I. (2017). *Trabajo Social y escuelas primarias: Perspectivas de trabajadores sociales que integran Equipos de Orientación Escolar en el partido de La Plata* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/60886>
- Asensi, L. (2013). *La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional*. <http://www.circuloeconomiaalicante.com/>
- Barreto, M. (2017) Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Dominio de la ciencia*, 3(1), 470-487. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/653>
- Belmont, G., Velázquez, M., & Tello, N. (2020). *La intervención en lo social en tiempos de pandemia*. [http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion\\_social\\_tiempos\\_pandemia.pdf](http://www.trabajosocial.unam.mx/comunicados/2020/mayo/intervencion_social_tiempos_pandemia.pdf)
- Calvillo, J. (2017). *La comunicación en trabajo social*. <https://www.trabajo-social.es/2012/06/la-comunicacion-del-trabajador-social.html>
- Cantos, H., Cedeño, M., & Aveiga, V. (2019). Intervención del trabajador social en las personas con enfermedades oncológicas de Solca Manabí. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. 13, 1-14. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/trabajador-social-enfermedades.html>
- Carreño, M. (2015). *La salud mental desde la intervención profesional del trabajo social*. (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22851?locale=es>
- Castillo, N., & Del Prado, L. (2015). *Políticas Sociales y Trabajo Social: Reflexiones desde México y Argentina*. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000073.pdf>
- Chico, M. (2017). *Resiliencia y calidad de vida en pacientes mujeres con cáncer de mama*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26146/2/TESIS%20LISTA%20MAYRA%20CHICO.%20PDF.pdf>.

Cyrułnik, B. (2015). *El murmullo de los fantasmas*. Barcelona: Gedisa.

Díaz, E., & Fernández, P. (2013). Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 431-443. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/39550>

Escobar, M. (2017). *Diseño de una estrategia evaluativa del feedback en el escuchar activo, para la formación de Trabajadores Sociales, con un enfoque inclusivo*. (Tesis de maestría). Universidad del Bío-Bío, Concepción, Chile. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2056>

Estrada, A. (2016). Estrategias didácticas bajo el enfoque de competencias aplicación del uso de herramientas de forma interactiva. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: RIDE*, 6(12), 398-411. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5503954.pdf>

Garcés, C. (2018). *La intervención del trabajador social en el centro hospitalario. Retos para la profesión*. México: Palibrio.

Garrido, B. (2014). *Habilidades sociales y de la comunicación aplicadas al trabajo social*. <https://prezi.com/xmsq3zgc mugd/habilidades-sociales-y-de-la-comunicacion-aplicadas-al-trabajo>

González, E., & Arredondo, R. (2020). *Actuaciones del trabajador social ante el Covid-19*. [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID\\_II\\_WEB.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf)

Guerrero, C. (2015). *Importancia de comunicación en Trabajo Social*. <https://www.clubensayos.com/Filosof%C3%ADa/IMPORTANCIA-DECOMUNICACION-ENTTS/2391644.html>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Ibáñez, D. (2015). Comunicación y Trabajo Social Chasqui. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 128(12), 321- 325. <https://www.redalyc.org/pdf/160/16057400025.pdf>

López, E., & Chaparro, M. (2006). Competencias laborales del trabajador social vistas desde el mercado laboral. *Tabula Rasa*. 5, 261-293. <http://revistatabularasa.org/numero-5/luna.pdf>

Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de NeuroPsiquiatría*, 83(1), 51-57. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=372062853003>

- Mares, I., & Peña, D. (2012). Las iniciativas que facilitan la intervención del trabajador social en un hospital. *Trabajo social y salud*, 73, 269-274. <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/305221>
- Morejón, M. (2009). *La comunicación, su importancia para la labor del Trabajador social*. <http://www.monografias.com/trabajos71/comunicacion-importancia-trabajadorsocial/comunicacion-importancia-trabajador-social.shtml#ixzz4sPiwx3bT>
- Muriel, M., & Martín, M. (2020). Trabajo Social y medios de comunicación: perspectivas y posibilidades de encuentro. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 7(30), 23-40. <http://www.scielo.org.co/pdf/prsp/n30/2389-993X-prsp-30-23.pdf>
- Ochoa, D., & Soria, K. (2021) *Competencias del trabajador social y la implementación de estrategias de bioseguridad frente a la pandemia covid-19 en la parroquia Tendales* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16969/1/T-8812\\_OCHOA%20MOROCHO%20DENNIS%20JOEL.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16969/1/T-8812_OCHOA%20MOROCHO%20DENNIS%20JOEL.pdf)
- Pibaque, M., & López, P. (2017). Intervención del trabajador social en los acompañamientos familiar y su entorno en la zona rural del cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 3, 227-240. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5907380.pdf>
- Ponce, J., & Ponce, A. (2014). Identificación y abordaje del bajo apoyo social en pacientes con enfermedad crónica que presentan gestión ineficaz de la propia salud. *Biblioteca Lascasas*, 10(3), 1-50. <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0785.php>
- Ponce, C. (2017). Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención social y sistematización. *Revista austral de ciencias sociales*, 12(32), 207-210. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355479&orden=0&info=link>
- Sánchez, S. (2015). *La práctica del Trabajo Social en salud: medicalización o reivindicación de derechos*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/48770>
- Sánchez, M. (2016). *Las necesidades sociales originadas a consecuencia de la enfermedad en pacientes adultos hospitalizados*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/36980/1/T37009.pdf>
- Saraguro, N. (2020). *El trabajador social y su intervención con familias víctimas de violencia doméstica en tiempos de Covid del sector Bellavista*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16023/1/ECFCS-2020-TRS-DE00025.pdf>

- Sedano, F., Rojas, C., & Vela, J. (2019). COVID-19 desde la perspectiva de la prevención primaria. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 20(3), 494-501. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300494#:~:text=Dichas%20medidas%20preventivas%20son%20el,posable%20transmisi%C3%B3n%20en%20cadena6](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300494#:~:text=Dichas%20medidas%20preventivas%20son%20el,posable%20transmisi%C3%B3n%20en%20cadena6).
- Seller, E, Martínez, B, & Torralba, R. (2016). Prácticas Profesionales y Competencias en Trabajo Social con Grupos y Comunidades. *Interacción 59 y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 6(2), 129-143. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5695952.pdf>
- Serrano, A. (2015). *Narrativa y promoción de resiliencia factores de riesgo más frecuentes en futuros docentes en formación*. (Tesis doctoral), Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40352/1/T38071.pdf>
- Silva, C. (2020). Trabajo Social y pandemia de Covid – 19: Estado, Cuestión Social y procesos de intervención profesional desde la mirada sanitaria. *Revista Plaza Pública*, 13(2), 4-12. <https://ojs2.fch.unicen.edu.ar/ojs-3.1.0/index.php/plaza-publica/article/view/917/789>
- Tello, C., & Vargas, Ó. (2020). Género y trabajo en tiempos del COVID-19: una mirada desde la interseccionalidad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559020/html/index.html>
- Yagüe, M. (2014). La intervención del trabajador social sanitario desde la bioética personalista. *Documentos de Política Social: Historia, Investigación y desarrollo*, 2(9), 1-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4758466>