

ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS COMUNICACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Pinto Cabello, Neudy Luísa ¹

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Diseñar estrategias para desarrollar competencias comunicacionales en el profesional de enfermería del hospital Materno Infantil Dr. "José María Vargas", del estado Carabobo. Desde lo metodológico, asumió el enfoque cuantitativo. Se enmarcó en la modalidad de Proyecto Factible, apoyado en una investigación de campo, de tipo descriptiva en lo que corresponde a la fase diagnóstica y en una investigación documental. La población estuvo constituida por (N=328) profesionales. Para seleccionar la muestra, se usó el método estratificado con afijación proporcional, conformando cuatro (4) estratos quedando la muestra conformada por (n=109) profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El análisis de los datos se realizó a través de estadística descriptiva (Σ , %, f). En el diagnóstico de la situación real, se encontró que la mayoría de las enfermeras, no se comunican de manera adecuada y en las relaciones interpersonales se presentan muchos enfrentamientos; conductas personales erráticas, conflictos laborales y anarquía organizacional. La mayoría de las enfermeras, consideran que en los niveles jerárquicos, no se maneja la comunicación a tiempo y ha comprobado que existe una comunicación horizontal, entre los miembros del área de enfermería, pero esta comunicación es poco asertiva..

Palabras Claves: Competencias comunicativas, desempeño laboral, profesional de enfermería.

STRATEGIES TO DEVELOP COMMUNICATION COMPETITIONS IN THE LABORAL PERFORMANCE OF THE NURSE PROFESSIONAL

ABSTRACT

The research aimed to design strategies to develop communication skills in the nursing professional of the hospital Materno Infantil Dr. "José María Vargas", of the state Carabobo. From the methodological, he took the quantitative approach. He was part of the Feasible Project modality, supported by field research, descriptive type in terms of the diagnostic phase and a documentary investigation. The population was made up of (N= 328) professionals. To select the sample, the stratified method was used with proportional fixation, forming four (4) strata, leaving the sample consisting of (n=109) nursing professionals. The data collection technique was the survey and the instrument a questionnaire. The analysis of the data was performed through descriptive statistics (Σ , %, f). In the diagnosis of the real situation, it was found that most nurses do not communicate adequately and in interpersonal relationships there are many confrontations; erratic personal behaviors, labor conflicts and organizational anarchy. The most nurses consider that at hierarchical levels, communication is not handled on time and has verified that there is horizontal communication, among the members of the nursing area , but this communication is unastive.

Keywords: Communicative competencies, job performance, nursing professional.

¹ Supervisora de Enfermería en Hospital Materno Infantil Dr. José María Vargas (Venezuela). Magíster en Gerencia de la Comunicación Organizacional. Doctorante en Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, Venezuela). neudipinto@gmail.com

1. INTRODUCCIÓN

En el curso de la última década, las transformaciones en el área de la salud, la estructuración y funcionamiento del sector, han forjado una serie de presiones, expectativas y desafíos, hacia las enfermeras(os), en cuanto a las competencias comunicacionales que deberían desarrollar, desde lo asistencial durante el desempeño laboral en los centros de salud, ante la realidad compleja y cambiante que atraviesa actualmente Venezuela.

En este sentido, las competencias comunicacionales son valoradas como una herramienta capaz de proveer una conceptualización, un modo de ser, pensar y hacer y, un lenguaje común, tratándose de un vínculo entre educación, trabajo y desempeño. De acuerdo con Da Silva (2002:33), "...la comunicación es el proceso de transmitir información y de entender su correspondiente significado", lo cual implica la transferencia de acuerdos, la transmisión de información y la comprensión entre dos o más personas y grupos.

Tener competencias para poder comunicarse (escritural, gestual y lingüística) de forma enriquecedora, apreciando las diferencias culturales, las maneras de pensar y actuar, supone poder establecer relaciones, de forma simétrica, con personas diversas y grupos; ayuda por tanto, a ampliar el círculo de aprendizaje y mejora significativamente el campo experiencial y laboral del profesional de enfermería.

En la acción comunicativa la posibilidad de una racionalidad crítica estaría dada por la capacidad de comprensión de sujetos (competentes), que buscan el entendimiento dirigido a la racionalidad comunicativa, a través de estrategias lingüística-comunicativas, interrelacionando la validez del diálogo, los actos del habla y la pragmática universal, que determinan y posibilitan un "mundo de la vida"; transversalizado por valores, creencias, estereotipos e intereses no siempre explícitos y aceptados en el proceso comunicativo, apoyado en el principio de la razón subyacente en la acción de los sujetos; es una propiedad de las estructuras de comunicación, más no de los individuos por sí solos.

En el contexto de la acción comunicativa, Habermas (2005:30) sostiene "...los actos de habla son medios de comunicación concebidos con el fin de entenderse; se logran mediante la comprensión y la aceptación de la validez racional cooperativamente aceptada por un hablante". Esto se debe a que la acción comunicativa presupone entonces, una disposición universal (hablantes del mismo lenguaje), en una situación ideal y una única competencia universal (competencia comunicativa). En la misma línea de acción (Vigo 2009:187) considera que la competencia comunicativa es una configuración psicológica que integra componentes "...cognoscitivos, metacognitivos, motivacionales y cualidades de la personalidad en estrecha unidad funcional que permite la autorregulación del desempeño real y eficiente del individuo en una esfera especial de la actividad...".

Por ello, en el mundo globalizado de hoy, los procesos comunicacionales son el motor que permite la interrelación entre los individuos, grupos y regiones, por lo que es necesario la construcción de un accionar nuevo, donde el compromiso y la participación sea de todos;

de esta manera, la conducción y la preparación es fundamental en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, para mejorar su desempeño laboral.

Desde lo teórico, la competencia comunicativa adopta las siguientes formas: a). Lingüística; caracterizada por la capacidad de un hablante para producir e interpretar signos verbales y emplear un adecuado código lingüístico. b). Paralingüística; utilizar de manera adecuada determinados signos no lingüísticos. c). Prosémica; manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos. d). Estilística; esta competencia se manifiesta en la capacidad para saber cómo decir algo y cuál es la manera más eficaz de conseguir la finalidad, e). Cognitiva; capacidad para decodificar e interpretar un texto y f). Semántica; capacidad para asigna el significado adecuado a cualquier signo, establecer su relación e interpretar un texto de manera global.

En este sentido, se comprende que las competencias comunicacionales representan el conjunto articulado de conocimientos, habilidades, destrezas, comportamientos, actitudes y valores, que definen un desempeño superior en el profesional de enfermería. De acuerdo a ello, se puede resaltar la necesidad de que las enfermeras(os), fortalezcan su desempeño, empleando un conjunto de herramientas y las diferentes formas comunicativas, a fin de generar confianza, como enlace importante para incentivar la participación espontánea, fomentando el espíritu de pertenencia, responsabilidad y compromiso del personal a su cargo, a fin de asegurar el bienestar colectivo y un cuidado de excelencia en salud, a la persona que lo amerite.

A los efectos de la situación social descrita y, sobre la base de lo expuesto, la competencia comunicativa permite promover objetivos y metas a las organizaciones de la salud, a través de un recurso humano competente, responsable e involucrado con la gestión. Sin embargo, como enfermera que se desempeña en el hospital Materno Infantil Dr. José María Vargas”, ubicado en Valencia, estado Carabobo, desde el ambiente laboral he podido observar que la comunicación no fluye entre los diferentes niveles de la organización, lo cual genera falta de motivación del personal, no se informa a tiempo las decisiones, las cuales son tomadas de manera personal por la gerencia y en consecuencia el personal de enfermería esta desinformado.

La comunicación de los gerentes del hospital, se muestra cambiante, imprecisa e inestable. Esta situación tiene su argumentación dentro del contexto del lenguaje como acción; el ser humano (actor social) es un ser lingüístico, todo está dado por el lenguaje, en consecuencia, el gerente debe estructurar un lenguaje que permita que la interacción con sus pares y subalternos, sea de disfrute en forma dispositiva y no impositiva, que genere la reflexión, construcción y reconstrucción del conocimiento y de la acción.

De igual forma, en la conversación diaria de las enfermeras(os), se nota poca capacidad para producir e interpretar signos verbales, emplear un adecuado código lingüístico y manejar el espacio y las distancias interpersonales en los actos comunicativos, lo cual se

hace de manera inadecuada en cuanto al lenguaje, tono de voz, expresiones y vocabulario, no acordes para un ambiente donde se encuentran personas hospitalizadas por problemas de salud.

En el hospital no existe una política de desarrollo profesional, que responda a un diagnóstico de los requerimientos (necesidades) del personal, en aspectos que se deben actualizar, para mejorar el desempeño de las enfermeras(os), por lo que las estrategias para desarrollar competencias comunicacionales, podría representar una vía para el logro de este requerimiento.

Tomando en cuenta los planteamientos anteriores, el manejo de la comunicación en el hospital presenta situaciones poco favorables, para el cabal desempeño del personal de enfermería, pues los desmotiva para trabajar, por lo que se requiere de estrategias que permitan desarrollar competencias para interactuar y entenderse de manera efectiva.

La situación descrita permitió plantear las siguientes interrogantes, las cuales guían el proceso investigativo ¿cuál es el tipo de comunicación prevalente en el hospital Dr. “José María Vargas”?, ¿cuáles son las competencias comunicativas que posee la enfermera(o)?, ¿qué tipo de estrategias comunicacionales necesita desarrollar este personal?. A fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas, la presente investigación se propuso Diseñar estrategias para desarrollar competencias comunicacionales en el profesional de enfermería del hospital Materno Infantil Dr. “José María Vargas”, que permitan un desempeño laboral eficiente.

En lo teórico se justifica plenamente, ya que se generan aportes en términos de estrategias para desarrollar competencias comunicacionales, bajo una concepción humanista, sustentado en el construccionismo de la comunicación en la modernidad, lo cual sirve de fuente primaria de información para el personal de enfermería y para otros profesionales interesados en esta temática.

En el contexto educativo las estrategias para desarrollar competencias comunicacionales, es didáctica, actual, novedosa e interesante, que pudiera ser compartida por todo el personal de Enfermería, lo cual coadyuvaría en el mejoramiento del desempeño y de la calidad de la investigación, en el área asistencial.

En lo Social, se justifica plenamente esta investigación, ya que la enfermera(o) de los centros de salud, tiene una proyección ante la comunidad de pertenencia; si no se comunica de manera efectiva al abordar los problemas de salud, proyecta una imagen poco favorecedora de su desempeño en el área asistencial, si por el contrario, propicia espacios de entendimiento, de interrelaciones grupales prosémicas, su proyección ante la comunidad es de satisfacción y excelencia.

2. ESPACIO METODOLÓGICO

La investigación asumió el enfoque cuantitativo, con apoyo de la estadística descriptiva. Se enmarcó en modalidad de Proyecto Factible, apoyado en una investigación de campo ya que se desarrolló en el hospital Materno Infantil Dr. José María Vargas de Valencia, de tipo descriptiva en lo que corresponde a la fase diagnóstica y en una investigación documental.

La investigación de campo según Hernández, Fernández y Baptista (2006: 132) consiste en “Un análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia...”. De igual forma (Palella y Martins 2010: 88) al respecto indica “...consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”.

En palabras de Hurtado de Barrera (2012:21) el Proyecto Factible “...consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”; planteamiento que apoya el propósito de la investigación, el cual está dirigido a diseñar estrategias para desarrollar competencias comunicacionales en el profesional de enfermería del hospital Materno Infantil Dr. José María Vargas, que permitan un desempeño laboral eficiente.

La población de esta investigación estuvo constituida por (N=328) empleados del área de enfermería del hospital, distribuidos como se muestra en el siguiente cuadro

Cuadro 1: Distribución Poblacional y Muestral del personal de enfermería.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN TIPO DE PERSONAL		(N)	DISTRIBUCIÓN MUESTRAL			
			ESTRATO	(N)	AFIJACIÓN PROPORCIONAL	
					(%)	(n)
Personal Fijo		305	A	305	30	92
Personal Contratado e Interinos		15	B	15	60	9
Enfermeras de las Misiones		4	C	4	100	4
Suplentes Fijos		4	D	4	100	4
Total (N)		328	Total (n)		109	

Fuente: Tomado de la oficina de Recursos Humanos del hospital Materno Infantil Dr. “José María Vargas”. Procesado por la autora (2019)

Para seleccionar la muestra, se usó el método estratificado con afijación proporcional, conformando cuatro (4) estratos, según el tipo de personal y de cada uno se seleccionó un porcentaje representativo de la población: Estrato A: personal fijo (30%); B: personal

contratado (60%); C: enfermeras de las Misiones (100%) y C: personal fijo (100%). En total la muestra quedó conformada por (n=109) profesionales de enfermería.

El muestreo estratificado es un diseño de muestreo probabilístico en el que se divide la población en subgrupos o estratos. Según Paella y Martins (2010:97), en la muestra estratificada con afijación proporcional “El número de elementos muestrales de cada estrato es directamente proporcional al tamaño del estrato dentro de la población, dentro de la cual debe poseer características que reproducen de la manera más exacta posible”.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, diseñado en escala dicotómica, con quince (15) ítems para medir las competencias comunicativas del personal de enfermería. El análisis de los datos se realizó a través de estadística descriptiva (Σ , %, f).

3. RESULTADOS

En primer lugar, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación real, en cuanto a las competencias comunicacionales de las enfermeras del hospital Materno Infantil Dr. “José María Vargas” y se encontró que la mayoría de las enfermeras no se comunicaban de manera adecuada, en las relaciones interpersonales se presentaban muchos enfrentamientos; conductas personales erráticas, conflictos laborales y anarquía organizacional.

El cuestionario aplicado, permitió determinar las estrategias para el desarrollo de las competencias comunicacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería, a través doce (12) preguntas dirigidas a identificar cómo veían las enfermeras la comunicación en el hospital. En el siguiente cuadro se muestran los resultados.

Cuadro 2: Dinámica comunicacional en el hospital Materno Infantil Dr. “José María Vargas”, desde la opinión de las enfermeras(os).

N°	COMO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. “JOSÉ MARÍA VARGAS”:	RESPUESTAS			
		SI		NO	
		(f)	%	(f)	%
1	La jerarquización en este hospital maneja la comunicación a tiempo	19	17	90	83
2	Comprueba que en el instituto existe una comunicación horizontal con los miembros del área de Enfermería.	109	100	----	----
3	Entiende que la comunicación asertiva mejora las relaciones interpersonales en el instituto.	109	100	----	----
4	Nota que el manejo de las Competencias Comunicacionales, se considera factor clave para el éxito de la gestión en el Departamento de Enfermería.	109	100	----	----
5	Observa que en el hospital se fomenta la comunicación asertiva.	22	20	87	80
6	Percibe que el Departamento de Enfermería se facilita la integración entre los miembros del equipo multidisciplinario.	20	18	89	82
7	Nota que en el Departamento de Enfermería se refuerzan a las personas que se comunican de manera clara y con fluidez, durante su desempeño laboral.	34	31	75	69
8	En el Departamento de Enfermería se realiza una evaluación del desempeño laboral para el mejoramiento de las competencias comunicacionales.	-----	-----	109	100
9	Utiliza sus conocimientos y experiencias para comunicarse de manera efectiva con sus compañeros, donde le toque desempeñarse.	95	87	14	13
10	Está consciente que las actividades y responsabilidades de su cargo le exigen poseer competencias comunicacionales adecuadas.	96	88	13	12
11	Considera que las competencias comunicacionales le permiten mejorar las relaciones interpersonales con los miembros de la institución y del Departamento de Enfermería.	109	100	----	----
12	Está interesado en mejorar sus competencias para comunicarse con las personas de maneaa efectiva	109	100	----	----

n=109

3. INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

La data reportada en el cuadro anterior, permite plantear que el (83%; f=90) de las enfermeras que se desempeñan en el hospital Materno Infantil Dr. “José María Vargas”, de Valencia estado Carabobo, consideran que en los niveles jerárquicos de la organización, no se maneja la comunicación a tiempo, mientras que un porcentaje poco significativo (17%; f=19), indico que si se hace.

La totalidad del personal de enfermería del hospital, que conforma la muestra (f=109), ha comprobado que existe una comunicación horizontal, entre los miembros del área de enfermería. Según Balarezo (2014:35) “La comunicación horizontal es aquella que se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Pueden ser entre departamentos, de forma individual o grupal y sirven para agilizar la estructura organizativa”.

En relación con la comunicación asertiva, la data muestra que el (80%; f=87) de las enfermeras, considera que en el hospital, no se fomenta este tipo de comunicación, pero entienden que la misma mejora las relaciones interpersonales y que el manejo de esta competencia, se considera factor clave para el éxito de la gestión en el Departamento de Enfermería. Planteamiento que tiene apoyo en Monje (2009:7) al indicar “La asertividad significa tener la habilidad para tramitar los mensajes en sentimientos, creencias u opiniones propias de manera honesta, profundamente respetuosa, cuya meta fundamental es lograr la comunicación satisfactoria”.

Cuando se preguntó ¿Percibe que el Departamento de Enfermería se facilita la integración entre los miembros del equipo multidisciplinario?, la mayoría de las enfermeras (82%), perciben que en esta dependencia no se facilita la integración entre el personal y tampoco se refuerzan a las personas que se comunican de manera clara y con fluidez durante el desempeño laboral; respuesta dada por el (69%; f=75), mientras que una minoría (31%; f=34) de las enfermeras que formaron parte de la muestra, indico que en el hospital si se permite que el personal multidisciplinario se integre y que si se refuerza a las personas que muestran competencias comunicativas.

La pregunta N° 8 del cuestionario planteó ¿En el Departamento de Enfermería se realiza una evaluación del desempeño laboral para el mejoramiento de las competencias comunicacionales, el total (f=109) enfermeras indicó que no se evalúa al personal en su desempeño, sin embargo, las enfermeras (f=95), usan sus conocimientos y experiencias para comunicarse de manera efectiva con sus compañeros, pues están conscientes, que las responsabilidades y actividades del cargo, exigen tener competencias comunicacionales adecuadas y pertinentes para cada ocasión, esta última respuesta fue dada por el (88%; f=96) enfermeras.

Es de hacer notar que evaluar el desempeño laboral del trabajador, no es un fin en sí mismo sino un proceso para mejorar los recursos humanos, pues con ello se puede detectar

problemas de comunicación, integración, motivación y expectativas del trabajador y, de esta manera descubrir y aprovechar su potencial, hacia el logro de los propósitos del trabajador y de la empresa, ofreciendo programas de crecimiento personal y profesional.

Al hablar de evaluación de desempeño laboral Leiva Ordoñez (2000:84), refiere que es un proceso técnico a través del cual, "...en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos se valoran el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones", se entiende que la evaluación permite detectar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo, para elaborar planes de mejora del desempeño.

Siguiendo con el análisis e interpretación de los datos, se encontró que todas las enfermeras (f=109), del hospital Materno Infantil Dr. "José María Vargas", de Valencia, estado Carabobo, que participaron en la investigación, consideran que las competencias comunicativas, le permiten mejorar las relaciones interpersonales en el hospital y están interesadas en renovar, actualizar sus competencias, para comunicarse con las personas de manera efectiva y desempeñar mejor sus tareas. Este planteamiento está en relación directa con la postura de Fernández (2012:67) quien explica que "Comunicar no es una opción sino una obligación, es importante porque las distintas organizaciones, independientemente a lo que se dediquen, deben mantener un personal que se comunique de manera efectiva y eficiente, ya que son embajadores comunicativos; hacer que participen los convierte en la voz interna de la empresa".

En la misma línea de pensamiento, De la Cruz (2014: 134) expresa que la comunicación "Es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva". Por ello, el intercambio de mensajes que se da entre las personas (proceso conversacional), no solo permite informar, sino que es el hilo conductor entre pensar, comprender, expresar y comunicar.

A manera de cierre se destaca que el proceso comunicativo tiene estrecha relación con el trabajo en equipo, para poder perseguir diferentes fines propuestos por la organización, por lo tanto se debe reconocer que un intercambio adecuado de información, genera el entendimiento y la acción, lo cual es parte fundamental para el correcto desempeño del personal, ya que de las interacciones exitosas, dependerá el éxito en las tareas y el logro de los propósitos de la organización.

Contrario a lo anterior, la carencia de una comunicación efectiva en las empresas, lo cual involucra a los hospitales, no beneficia en lo absoluto, ya que no existen flujos de información ni interacción, lo que puede desencadenar una desorganización y un trabajo personalizado, sin que exista relación entre colaboradores, jefes o compañeros, a diferencia

de que las funciones se cumplan, las tareas sean compartidas, a través de un intercambio (comunicacional-dialógico), lo cual estimula al personal y mejora significativamente el rendimiento laboral.

4. PROYECTO DE ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Con la finalidad de fortalecer la formación integral, de las enfermeras del hospital Materno Infantil Dr. José María Vargas, de Valencia, estado Carabobo, se diseñó un Proyecto de estrategias para desarrollar competencias comunicativas en el profesional de enfermería y de esta forma dar respuesta a lo planteado en el cuestionario, en cuanto a que están interesadas en mejorar sus competencias para comunicarse con las personas de manera efectiva.

El Proyecto se fundamenta principio del constructivismo (aprender haciendo), en cuanto se busca la participación activa de las enfermeras a fin de que puedan valorar, la oportunidad de crecimiento en el área de la comunicación y la interacción social, mediante la ejecución práctica, en situaciones reales de su entorno. De allí la importancia de este proyecto, para adquirir competencias comunicacionales, que le facilite desempeñarse de manera exitosa en su área de desempeño laboral en el hospital. En el siguiente cuadro se muestra la estructura particular del proyecto

Cuadro 3: Estructura del Proyecto de estrategias para desarrollar competencias comunicativas en el profesional de enfermería

PROYECTO DE ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA				
Lugar de Ejecución: Hospital Materno Infantil Dr. «José María Vargas», Valencia				
Modalidad: Presencial	Horario: Sabatino 8:am- 1: pm. (5 Sábados)		Responsable	
Audiencia: Enfermeras del hospital Materno Infantil Dr. «José María Vargas»			Lic. Neudy Pinto	
ACCIONES	OBJETIVO GENERAL	HORAS		
		Teóricas	Prácticas	Total
ENCUENTRO N° 1				
Sensibilización	-Crear conciencia en los participantes sobre la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales en la organización	2	8	10
ENCUENTRO N° 2				
La Comunicación para el Entendimiento	-Simular con los compañeros, situaciones dialógicas-comunicativas, sobre experiencias vividas en el hospital.	2	8	10
ENCUENTRO N° 3				
Las Relaciones Interpersonales para una vida óptima	-Valorar la importancia de las relaciones interpersonales como condicionantes de comunicaciones efectivas	2	8	10
TOTAL/HORAS		6	24	30

Cada encuentro tiene su planificación particular que contiene: El objetivo general, los específicos, el contenido, las actividades, los recursos y la evaluación. Obsérvese la planificación de los encuentros.

Encuentro 1 ESTRATEGIA DE SENSIBILIZACIÓN				
Duración: 10/horas 2/h teóricas 8/horas Prácticas	Lugar de Ejecución: Hospital Materno Infantil Dr. «José María Vargas», Valencia		Facilitador: Lic. Neudy Pinto	
	Día: A convenir con los participantes			
Objetivo General: -Crear conciencia en los participantes sobre la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales en la organización				
Objetivos Específicos	Contenido	Actividades	Recursos	Evaluación
-Valorar la importancia de la comunicación y de las relaciones interpersonales -	Motivación para el trabajo -Valores: Responsabilidad, Cooperación Compañerismo Unidad Respeto al disenso Confianza -La asertividad	Dinámicas de grupo. - A través de la lluvia de ideas, canalizar información sobre los beneficios de la comunicación, en el hogar, la familia, el trabajo. -De manera individual responder a las preguntas ¿qué es para usted comunicar?, ¿Qué son relaciones interpersonales?. Leer ante el grupo cada respuesta.	Humanos - Facilitadores - Participantes Materiales - Papel bond - Rotafolio - Lápices - Marcadores	-Oral -Conversación dirigida y explicativa. - Escrita Las respuestas dadas a las interrogantes plasmadas en hojas de trabajo. - Narración de experiencias.

ENCUENTRO 3
LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA UNA VIDA ÓPTIMA

Duración: 10/horas 2 Teóricas 8 Prácticas	Lugar de Ejecución: Hospital Materno Infantil Dr. «José María Vargas», Valencia.	Facilitador: Lic. Neudy Pinto Invitado: Un Especialista en comunicación
	Día: A convenir con los participantes	

Objetivo General: -Analizar la importancia y funcionamiento de las relaciones interpersonales como condicionantes de comunicaciones efectivas				
Objetivos Específicos	Contenido	Actividades	Recursos	Evaluación
-Concienciar a las enfermeras(os) sobre la responsabilidad que deben asumir cuando se relacionan con los demás en el ambiente laboral.	-Tipo de dominación en las relaciones humanas.	En dinámica de grupo grande, conversar sobre cómo se relacionan cada uno en el hogar, la familia y el trabajo (intercambio de experiencias)	Humanos - Facilitadores - Participantes	Oral - Conversación dirigida y explicativa.
-Definir las relaciones interpersonales y sus tipos.	-La motivación -Las necesidades afectivas. -Las actitudes	-Leer el material teórico entregado por el facilitador (hacer conclusiones)	Materiales - Papel bond - Rotafolio - Lápicos - Marcadores	- Opiniones plasmadas en hojas de rotafolio. - Narración de experiencias.
-Describir los tipos de relaciones interpersonales y relacionarlas con la comunicación	-Relaciones superficiales. -Relaciones sociales. -Relaciones amorosas.: -Relaciones conflictivas		-Lectura entregada por el facilitador	

El Proyecto es factible ya que es un requerimiento del personal de enfermería del hospital Materno Infantil Dr. José María Varga, puede desarrollarse en las instalaciones del hospital, donde tienen acceso a material de consulta a través del servicio de Internet y existe apoyo de personal docente y técnico de la Universidad de Carabobo, para poner en ejecución dicho proyecto.

Desde lo educativo beneficia al personal de enfermería del hospital y a otros profesionales que pudieran participar, para reforzar conocimientos y mejorar sus competencias comunicativas. De igual forma el hospital se beneficia ya que desarrolla la política de mejoramiento profesional (desarrollo de carrera), y de esta forma tener un recurso humano con competencias comunicacionales y relacionales exitosas, para desempeñarse en el ambiente laboral.

5. CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados de esta investigación se concluye:

La generalidad de las opiniones de las enfermeras reveló que respecto a la dimensión consenso comunicacional y a través de sus indicadores no existe el buen entendimiento entre los diferentes niveles jerárquicos en el hospital. De igual manera no hay diálogos coherentes, ni información a tiempo, en búsqueda de lograr una buena interacción y acuerdos, lo que conlleva a una comunicación poco efectiva y por ello conflictiva.

Con respecto a la comunicación asertiva, las enfermeras considera que en el hospital, no se fomenta este tipo de comunicación, pero entienden que la misma mejora las relaciones interpersonales y que el manejo de esta competencia, se considera factor clave para el éxito de la gestión en el Departamento de Enfermería y perciben que en esta dependencia no se facilita la integración entre el personal ni se refuerzan a las personas que se comunican de manera clara y con fluidez durante el desempeño laboral.

En el Departamento de Enfermería del hospital, no se evalúa al personal en su desempeño, sin embargo, las enfermeras usan sus conocimientos y experiencias para comunicarse de manera efectiva con sus compañeros, pues están conscientes, que las responsabilidades y actividades del cargo, exigen tener competencias comunicacionales adecuadas y pertinentes, ya que las autoridades parecen desconocer que la evaluación del desempeño es un proceso para mejorar los recursos humanos, que permite detectar problemas de comunicación, integración, motivación y expectativas del trabajador.

Las enfermeras del hospital consideran que las competencias comunicativas, le permiten mejorar las relaciones interpersonales y están interesadas en renovar, actualizar sus conocimientos y optimizar sus competencias para comunicarse con las personas, de manera efectiva, para desempeñar mejor sus tareas, pero dicho proceso debe ser formal y paneado.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balarezo, B (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa*. [Documento en línea]. Disponible en <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/66/132%20o.e..Pdf?sequence=1>

Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. México: International Thomson.

De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación de España.

Fernández, S. (2012). *Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas* (1ª. ed.) España: Narcea, S.A

Habermas, J. (2005). *Conocimientos e intereses*. Madrid. 3era edición. Editorial Taurus.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. DF México: Mc Graw Hill.

Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia*. 4ª edición. Caracas: Ediciones CIEA-Sypal y Quirón.

Leiva Ordoñez, A (2000). *Análisis de Gestión de Recursos Humanos*. México. Editorial Limusa, S.A.

Monje, V. (2009). *Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar*. Colombia: Ediciones Psicogente

Parella, A. Y Martins, C. (2010). *Modalidades de Investigación*. Buenos Aires: Humanistas.

Vigo (2009) *Competencia Laboral y su impacto en el modelo de gestión*. Cuaderno de Trabajo Número 7. Ediciones Educación Técnico Profesional.