

Brilloni, Leonardo Javier

Narvaez, Cinthia Gabriela

Comunicación asertiva en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos, de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a Junio del año 2021

**Tesis para la obtención del título de grado de
Licenciado en Instrumentación Quirúrgica**

Directora: Martínez, Mabel del Lujan

Documento disponible para su consulta y descarga en Biblioteca Digital - Producción Académica, repositorio institucional de la Universidad Católica de Córdoba, gestionado por el Sistema de Bibliotecas de la UCC.



Esta obra está bajo licencia 2.5 de Creative Commons Argentina.
Atribución-No comercial-Sin obras derivadas 2.5



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CÓRDOBA
FACULTAD EN CIENCIAS DE LA SALUD
LICENCIATURA EN INSTRUMENTACIÓN QUIRÚRGICA**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA EN EL PASE DE GUARDIA DE LOS
INSTRUMENTADORES QUIRÚRGICOS, DE LOS HOSPITALES
MUNICIPALES DE CÓRDOBA, EN EL PERÍODO DE MARZO A
JUNIO DEL AÑO 2021**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Cátedra: TRABAJO FINAL

Tutora: LIC. MARTINEZ, MABEL

Autores: INST. BRILLONI, LEONARDO

INST. NARVAEZ, CINTHIA

Córdoba, 2020

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradecer a Dios, quien día a día me da fuerzas para poder avanzar y lograr mis objetivos; a Dana Scilipoti, esposa, compañera y amiga quien me acompaña incondicionalmente en todos mis proyectos; a mis hijos, quienes han ayudado con su paciencia y entendimiento; a toda la familia y amigos que estuvieron pendientes de mis horarios cuidando a mis hijos y colaborando con lo que necesité a lo largo de estos 2 años; a mi compañera y amiga Cinthia Narváez, quien ha sido fundamental para concretar este logro; y por último también le agradezco al equipo docente y sobre todo a la Licenciada Mabel Martínez, quienes a pesar de las adversidades provocadas por la pandemia han podido desarrollar su profesión con dignidad y empatía.

Leonardo Javier Brilloni

“Lo que se hace en vida, tiene eco en la eternidad”.

(Gladiador).

Agradezco principalmente a Dios por lo logrado, a todos mis seres queridos, por darme confianza y acompañarme en este crecimiento profesional y personal; a mi familia, a mi hijo Joaquín (mi gran amor); a mi amigo y compañero de estudio Leonardo Brilloni; a mi amiga Adriana Velis y Luis Villanueva por su incondicionalidad y por guiarme con sus conocimientos.

A los profesores y compañeros de la facultad, por su buena predisposición y contención, en especial a nuestra tutora de trabajo final licenciada Mabel Martínez por ser una gran profesional y sobre todo excelente persona.

...Todo lo aprendido y compartido en este período, deja huellas y hace eco en mi corazón para toda la eternidad.... Muchas Gracias!!

Cynthia Gabriela Narvaez

ÍNDICE

COMUNICACIÓN ASERTIVA

AGRADECIMIENTOS.....	2
FUNDAMENTACIÓN.....	6
Motivo de la elección del tema.....	6
ANTECEDENTES.....	8
MARCO TEÓRICO.....	9
Comunicación.....	9
Elementos que intervienen en el proceso de la comunicación...	10
Elementos componentes de la comunicación.....	10
Estilos de comunicación.....	10
Tipos de comunicación.....	11
Técnicas y habilidades asertivas.....	15
Habilidades asertivas en la comunicación.....	16
Técnicas asertivas en la comunicación.....	19
Las emociones.....	21
Conocimientos básicos sobre las emociones.....	23
Alfabetización emocional y autoconocimiento.....	24
Emociones y lenguaje.....	26
Actitud.....	27
Personalidad.....	27
Inteligencia emocional.....	28
Marco de trabajo de la aptitud emocional.....	29
Pase de guardia (recepción y entrega).....	31
Proceso de pase de guardia.....	31
El trabajo en equipo.....	32
PREGUNTA PROBLEMA.....	34
OBJETIVOS.....	34
Objetivo general.....	34
Objetivos específicos.....	34
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE.....	35
Operacionalización de la variable.....	35

ASPECTOS ÉTICOS.....	37
MATERIAL Y MÉTODO.....	37
Diseño de la investigación.....	37
Población.....	37
Unidad de observación.....	37
Criterios de selección.....	37
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
Plan de recolección de datos.....	39
Plan de acción.....	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS, PRESENTACIÓN	41
Método de análisis de datos.....	41
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y TAREAS.....	49
Diagrama de Gantt.....	49
PRESUPUESTO.....	51
Cuadro de gastos.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
CONCLUSIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	56
Anexo nº I “Nota de autorización”.....	57
Anexo nº II Nota presentación de cuestionarios.....	58
Anexo nº II “lista de cotejo”.....	59
Anexo nº III “Cuestionario I de comunicación asertiva”.....	60
Anexo nº IV “Cuestionario II de pase de guardia”.....	61

COMUNICACIÓN ASERTIVA

FUNDAMENTACIÓN

Motivos de la elección del tema

La temática principal de la investigación a realizar en el área de salud es la comunicación asertiva, se enfoca en las características e implicancias del proceso de comunicación entre colegas en la recepción y entrega de guardia en el servicio de cirugía.

La comunicación asertiva se basa en la actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar opiniones y valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos. Se produce una comunicación asertiva cuando se expresa un mensaje en el que las palabras y los gestos transmiten claridad, y al mismo tiempo, una actitud de empatía hacia el interlocutor. El alma de la comunicación asertiva es la empatía, la habilidad de conectar con tus propias necesidades y las de los demás para encontrar puntos de colaboración. La comunicación asertiva se puede aprender, mediante técnicas y entrenamiento adecuado.

Fomentar el buen clima laboral e interpersonal a través de estrategias de comunicación asertiva beneficia tanto a los profesionales y como a las tareas que realizamos, así también al paciente y su seguridad, aumenta el entusiasmo, la buena predisposición, el trabajo en equipo, el compromiso y la responsabilidad en la comunicación y, en consecuencia, actuar con el menor margen de error.

El interés de realizar esta investigación está basado en la búsqueda de un entorno agradable que permita un rol más eficiente del personal de salud, motivado por encontrar las herramientas necesarias para favorecer el medio ambiente en el que nos desenvolvemos en nuestras relaciones interpersonales e interdisciplinarias. Esto queda reflejado en un trabajo eficaz y coordinado para el beneficio de todos, dejando de lado los intereses personales para dar prioridad a los intereses grupales, beneficio que se extiende a todo el ámbito hospitalario, transmitiendo los ideales de una buena comunicación y el buen accionar.

Cuando el proceso de comunicación se obstaculiza por alguna razón, genera un clima laboral tenso y poco productivo, son visibles problemas

derivados de interpretaciones incorrectas, notificaciones inadecuadas de las prioridades, órdenes confusas o aplicación de criterios personales que interfieren en el accionar diario, perjudicando de manera directa las relaciones y la atención que se le brinda al paciente.

El personal de esta institución de salud municipal, realiza un régimen horario con guardias fijas de 24 horas de lunes a viernes y los fines de semana rotativas, tanto para instrumentadores como médicos, personal de bio-imágenes y otros, haciendo que la relación laboral se acompañe también de una convivencia prolongada, lo que favorece que se acrecienten o disminuyan los conflictos según los grupos y sus particularidades.

ANTECEDENTES

La comunicación asertiva dentro de las organizaciones es uno de los factores más importantes para lograr un trabajo positivo y eficaz, teniendo en cuenta que comunicar no es sólo el acto de transmitir información, sino que exige que ésta se reciba e intérprete de manera correcta. Esta efectividad se considera prioridad sobre todo en los trabajadores de salud ya que al carecer de métodos eficaces de comunicación se corren distintos riesgos.

“En múltiples estudios se ha intentado evaluar la comunicación en el ambiente quirúrgico. La mayoría de los estudios son cualitativos con análisis “etnográfico” para tipificar y evaluar los errores de comunicación en el ambiente quirúrgico. Recientemente se ha tratado de implementar metodologías cuantitativas usando instrumentos validados. Incluso, se han tratado de medir en estudios en los que se compara el mismo procedimiento realizado con técnicas abiertas y laparoscópicas, lo que ha arrojado resultados que sustentan la idea de que factores estresantes, como la técnica utilizada, tienen un impacto en el desempeño técnico del cirujano y, por ende, en la comunicación, lo que aumenta la probabilidad de la aparición de errores”, (Sánchez et al., 2013, p.32).

Tania Gutiérrez Quintero (2016), en su tesis de Comunicación Social, con el título de *Diseño e implementación de una estrategia de comunicación para fortalecer la cultura y el clima organizacional*, manifiesta que “las destrezas no técnicas han cobrado especial importancia y entre ellas se encuentran el liderazgo, el buen trabajo en equipo y el manejo del estrés, así como una adecuada comunicación que, en sala de cirugía, es especialmente relevante...”

En la búsqueda exhaustiva de la información se han encontrado una gran variedad de información acerca de la importancia de la comunicación efectiva en el área quirúrgica, en lo que refiere al paciente y a diversos profesionales, aunque nada específico entre instrumentadores quirúrgicos en relación a la comunicación en la recepción y entrega del pase de guardia.

Mucha de la información en comunicación asertiva que se consigue es de trabajos finales, tesis realizadas por enfermería, asistentes sociales o instrumentadores quirúrgicos de otros países, como también artículos de revista.

MARCO TEÓRICO

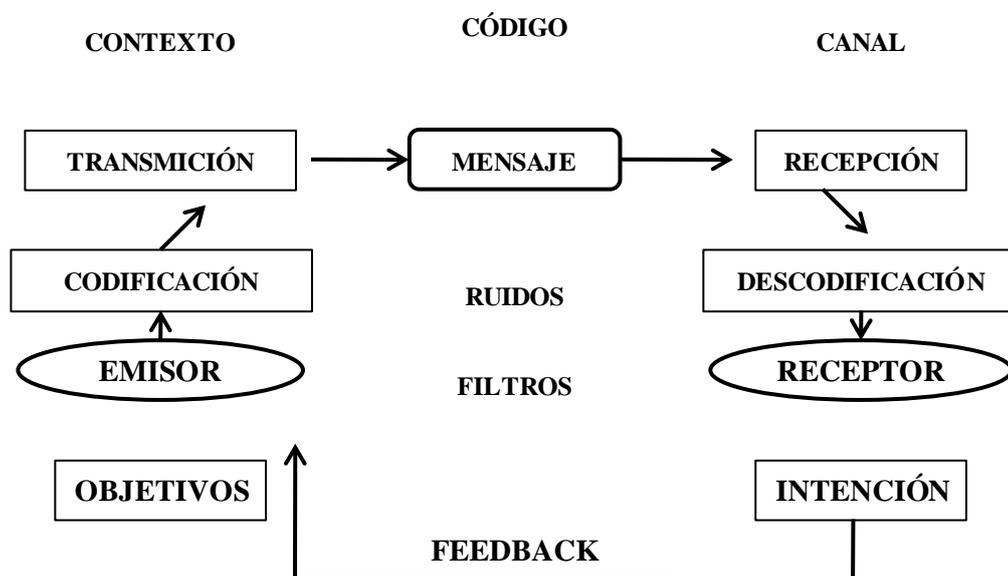
Comunicación

La comunicación es el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor. El término deriva del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común. A través del proceso de comunicación los seres humanos comparten información entre sí, acto de comunicar una actividad esencial para la vida en sociedad. Según el Doctor en Psicología Carlos J. van-der Hofstastadt Román, especialista en psicología clínica, según en su libro *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería*, 2006.

En un proceso de comunicación se pueden identificar los siguientes elementos el emisor que es quien trasmite el mensaje; el receptor que es quien recibe el mensaje; el código que es el conjunto de signos que serán utilizados para crear el mensaje (palabras, gestos, símbolos); el mensaje que es la información o conjunto de datos que se transmiten; el canal de comunicación que es el medio físico que se utilizara para enviar el mensaje, como carta, teléfono, televisión, internet, etc.; los ruidos que son todas las distorsiones que pueden influir en la recepción del mensaje original, y pueden tanto del emisor, como del canal o del receptor; retroalimentación o feedback que en una primera instancia, es la respuesta del receptor hacia el mensaje recibido. Si posteriormente el emisor responde a lo enviado por el receptor, también se considera el feedback; el contexto que son las circunstancias en las que se desarrolla el proceso de comunicación. Tienen influencia directa en la interpretación del mensaje (espacio físico, marco de referencia cultural del emisor y el receptor, contexto social, etc.

Cada elemento del proceso de comunicación aporta un valor que, dependiendo de las circunstancias, ayuda a mejorar o distorsionar la comunicación.

Elementos que intervienen en el proceso de comunicación



Elementos componentes de la comunicación

ELEMENTOS COMPONENTES	
ESTILOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Verbal • No verbal • Paraverbal
TIPOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Agresivo • Pasivo • Asertivo

Estilos de comunicación

- **Verbal**

La comunicación verbal hace referencia a un tipo de comunicación que implica el uso de signos lingüísticos (grafías y fonemas). Esto quiere decir que requiere, necesariamente, el uso de palabras o expresiones escritas u orales.

La comunicación verbal, junto a la comunicación no verbal son los dos grandes tipos de comunicación. Sin embargo, la comunicación verbal es exclusiva de los seres humanos porque implica el uso de la palabra.

- **No verbal**

La comunicación no verbal es aquella en la que no interviene para nada la palabra. Es especialmente poderosa para transmitir emociones y, como es menos controlable, también transmite nuestros verdaderos sentimientos aun cuando deseamos esconderlos. Una mirada, un gesto o una mueca, son más reveladoras de nuestro estado de ánimo que el discurso de varios minutos. Sirve para clarificar o contradecir la comunicación verbal, como ejemplo la mirada, el tono de voz, la sonrisa, la apariencia física, expresión facial, contacto físico, etc.

- **Paraverbales**

Dentro de los componentes paraverbales o paralingüísticos se encuentran aquellos que, para emplear el lenguaje, su utilización no altera el contenido de las palabras pese a que haga variar el significado, ejemplo de estos componentes son el tono, el volumen, velocidad, fluidez y claridad, el tiempo de habla, las pausas y silencios.

Tipos de Comunicación

- **Pasivo o Inhibido**

En este tipo de comunicación la persona se preocupa por satisfacer a los demás, son personas que no defienden sus propios derechos y si para ello tienen que dejar de lado los de los demás. Aparentemente respetan a los demás, pero en realidad no se respetan a sí mismos y suelen anteponer los deseos y las opiniones de los otros a los suyos propios, los atemoriza ser rechazados. Este estilo de comunicación genera sentimientos de desamparo, depresión y de tensión a la hora de mantener relaciones sociales, y sensación de bajo control sobre las situaciones y sobre sus propias reacciones a la hora de enfrentarlas, baja autoestima, aislamiento y se pierden oportunidades en todos los terrenos. Esta sumisión ante los demás hace que rara vez consigan lo que desean, lo que lleva a experimentar habitualmente emociones desagradables como frustración, bloqueo, inhibición, inseguridad, insatisfacción, ansiedad, depresión, culpabilidad, ira reprimida o resentimiento. Estos sentimientos raramente son expresados de forma abierta, aunque en

ocasiones pueden sufrir “explosiones emocionales” que escapan a su control y que son consecuencia de la frustración y la ira acumulada al no conseguir lo que desean. La persona con este estilo de comunicación pasivo no reconoce sus cualidades o potencialidades lo que lleva a sentirse inferiores y tiene problemas para relacionarse.

Estilo de comunicación pasivo o inhibido

Elementos de la comunicación	Características
CONDUCTA NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mirada hacia abajo ➤ Postura hundida o retraída ➤ Tono Vacilante ➤ Risa nerviosa ➤ Movimientos nerviosos de pies y mano
CONDUCTA VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “¿Te importa mucho...?” ➤ “Sólo si te viene bien” ➤ “No te molestes” ➤ “Me pregunto si podríamos” ➤ “Realmente no es importante”
CONDUCTA PARAVERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volumen de voz bajo ➤ Habla entrecortada, tartamudeo, vacilaciones. ➤ Ehhh, mmmm, es que...., esto....muletillas. ➤ Velocidad inadecuada (muy rápido o muy lento). ➤ Voz temblorosa.

- **Agresivo**

Este tipo de comunicación consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlo, provocarlo o atacarlo. Conlleva agresión y sentimientos de desprecio y dominio hacia los demás. Reconocemos a una persona con un estilo de comunicación agresivo, porque se muestra cerrada, y tiene grandes dificultades para ver el punto de vista de los demás, le cuesta mucho cambiar de opinión y siempre defiende lo mismo, sin incorporar en su discurso ninguna de las ideas de la persona con la que interactúa.

La conducta verbal agresiva puede ser física, o más frecuentemente verbal. Puede ser directa (amenazas, comentarios hostiles) o indirecta (comentarios sarcásticos), y puede ir acompañadas de conductas agresivas no verbales, como gestos hostiles, tono de voz elevado, etc. La conducta agresiva puede estar relacionada con la ira.

La ira excesiva o contraproducente y la agresividad puede ser resultado de la falta de asertividad, de no saber defender nuestros derechos de forma adecuada. Cuando una persona emplea el estilo de comunicación asertiva es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y emociones defendiendo sus derechos y respetando el de los demás. Esto facilita poder expresarse libremente logrando una mejor comunicación con los interlocutores.

El objetivo fundamental de la persona asertiva es lograr expresarse de forma adecuada sin agredir, le permite interactuar asertivamente para poder lograr una mejor negociación.

Estilo de comunicación agresivo	
Elementos de la comunicación	Características
CONDUCTA NO VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mirada fija ➤ Gesto de amenaza ➤ Postura intimidatoria ➤ Signos de tensión ➤ Invade el espacio del interlocutor
CONDUCTA VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ “Harías mejor en...” ➤ “Ten cuidado” ➤ “No sabes” ➤ “Deberías” ➤ “Debes estar bromeando”
CONDUCTA PARAVERBAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volumen de voz alto ➤ Habla rápida. ➤ No deja hablar al otro. ➤ No permite silencios.

- **Comunicación asertiva**

Cuando se es asertivo, las personas se adaptan al lugar y a las personas que se encuentran en ese momento, lo que facilita la resolución de problemas y minimiza los posibles futuros problemas que se puedan presentar. Este estilo permite a las personas resolver problemas habitualmente tanto, en su trabajo como en su vida cotidiana, favorece la autoestima de la persona asertiva y de las personas que lo rodean. Todo esto se logra utilizando habilidades conductuales de forma correcta, como elementos verbales, no verbales y paraverbales que caracterizan el estilo de comunicación asertiva.

Abordando los elementos no verbales de la comunicación, la persona asertiva se caracteriza por tener una presencia agradable y relajada sin perder una postura erguida, con una expresión de simpatía y con un contacto visual directo con el interlocutor, pero sin mirarlo directamente a los ojos evitando incomodar a la otra persona. La postura que es erguida sin ser rígida, con tendencia a disponer de piernas y brazos ligeramente abiertos y a no encogerse ni replegarse sobre el propio cuerpo, la orientación es directa y frontal hacia el interlocutor, pero manteniendo la distancia para no invadir el espacio personal del interlocutor.

Destacamos de los elementos para verbales un tono de voz adecuado y una entonación correcta de manera que el discurso se perciba cómodamente y de forma agradable con la claridad y fluidez necesaria, respetando los tiempos necesarios para adecuarse a cada contexto. Por último, destacamos los componentes verbales que son más característico de este estilo, permitiendo al locutor poder hablar en primera persona cuando se trata de sus ideas, emociones y sentimientos.

Estilo de comunicación asertivo

Elementos de la comunicación

Características

**CONDUCTA
NO VERBAL**

- Contacto ocular directo
- Gestos firmes
- Postura erguida
- Manos sueltas
- Expresión distendida

CONDUCTA VERBAL	➤	“Pienso que...”
	➤	“Siento que...”
	➤	“¿Qué te parece...?”
	➤	“¿Cómo podemos resolver esto...?”
	➤	“Hagamos...”

CONDUCTA PARAVERBAL	➤	Volumen de voz conversacional.
	➤	Habla fluida.
	➤	Tiempo de habla adecuado.
	➤	Respetar los silencios.
	➤	Entonación agradable.

Técnicas y habilidades asertivas

La asertividad es la expresión de los derechos personales, la capacidad de expresar a nuestro interlocutor lo que pensamos de algo que ha hecho o dicho, en una situación adecuada, pero teniendo en cuenta que esa crítica esté basada en el respeto y en una actitud responsable por nuestra parte para no dañar al otro. Formas de conducta asertiva son aceptar los cumplidos que nos hacen sin expresar una falsa modestia, elogiar a nuestros compañeros, familiares o amigos, rechazar una petición cuando lo consideremos, aceptar una crítica si pensamos que es correcta o defender nuestra postura, etc. Cada uno de nosotros tenemos el derecho de protegernos ante situaciones que nos parezcan injustas, rechazar aquello que nos molesta y solicitar lo que se necesita.

El comportamiento asertivo se sustenta sobre un sistema de creencias que mantenga el respeto por los derechos personales y por los de los demás. Estos derechos humanos provienen de la idea de que todos somos creados iguales, en un sentido moral, y nos tenemos que tratar mutuamente como iguales. Una habilidad primaria para llegar a ser más asertivo socialmente consiste en aprender a definir e identificar los derechos humanos básicos. En este sentido, existe un decálogo de derechos asertivos:

1. Derecho a juzgar nuestro propio comportamiento, pensamientos y emociones, y a tomar la responsabilidad en su iniciación y de sus consecuencias.

2. Derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento.
3. Derecho a juzgar si nos incumbe la responsabilidad de encontrar soluciones para los problemas de otras personas.
4. Derecho a cambiar de opinión.
5. Derecho a cometer errores y a responsabilizarnos de ellos.
6. Derecho a no saber algunas cosas y a manifestarlo.
7. Derecho a ser independientes del afecto de los demás para relacionarnos con ellos.
8. Derecho a tomar decisiones que no tienen lógica para los demás.
9. Derecho a no comprender y a poder decirlo.
10. Derecho a expresar cuando algo no nos interesa.

De esta manera podemos considerar a la asertividad como un componente primordial de las habilidades sociales, cuyo objetivo es ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta.

Se consideran tres grandes áreas en la asertividad:

- La autoafirmación, que consiste en defender nuestros legítimos derechos, hacer peticiones y expresar opiniones personales.
- La expresión de sentimientos positivos, como hacer o recibir elogios y expresar agrado o afecto.
- La expresión de sentimientos negativos, que incluye manifestar disconformidad o desagrado, en forma adecuada, cuando está justificado hacerlo.

Habilidades asertivas en la comunicación

Es la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Siempre respetando el derecho del otro así como nuestro propio derecho de expresión. Para la adquisición o mejora de estas habilidades es necesario aprender el mensaje verbal más adecuado según el contexto de la comunicación, el motivo por el cual estamos comunicando y la respuesta que esperamos.

- **Habilidad para emitir libre información**

Consiste en una invitación para hablar sobre aquello que la persona piensa que es apropiado. Cumple dos funciones una, facilitar un tema de conversación y otra la de estimular a los demás a hablar de sí mismos. No debemos olvidar que no sólo las palabras transmiten información durante una conversación, también lo hacen nuestra postura, gestos, forma de vestir, tono de voz, etc.

- **Habilidad para hacer autorrevelaciones**

Se trata de lo que cada persona puede expresar sobre sí misma, es decir información personal que sólo uno conoce; pensamientos, sentimientos y reacciones, para lograr una relación más íntima. Esta comunicación debe ser bidireccional, o sea que ambas partes vayan compartiendo información al mismo tiempo, pero no de manera apresurada porque eso genera incomodidad.

- **Habilidad para formular una crítica**

Antes de formular cualquier crítica es muy importante tener en cuenta una serie de componentes como elegir momento y lugar adecuado, que la otra persona ni nosotros nos encontremos en estado de tensión, es decir que debemos esperar a que la situación se enfríe para no pasar de un comportamiento asertivo a uno agresivo, pero tampoco es bueno dejar pasar mucho tiempo. Para la formulación de una correcta crítica son necesarios determinados pasos a seguir, describir la situación que resulta molesta y que se pretende cambiar; expresar lo que dicha conducta provoca en nosotros; sugerir los cambios pertinentes planteándole distintas opciones. Es menester identificar si la crítica que estamos por hacer es para cuidar una relación o para informar un cambio de conducta, de eso dependerán las expresiones que utilizaremos. Tras la crítica, no debemos olvidar reforzar cualquier comportamiento positivo que se haya observado, aunque aún no se consiga un cambio.

- **Habilidad para solicitar cambios en el comportamiento o la realización de tareas**

Cuando la intención es cambiar un comportamiento la manera ideal de hacerlo es que el comentario negativo quede entre medio de dos positivos, así la otra persona no se siente tan mal. Esto se realiza halagando al interlocutor por una acción, luego se introduce la crítica con la intención de mejorar dicha acción con sugerencias de cambio, y finalmente se vuelve a hacer referencia al mismo comentario positivo del inicio u otro para generar confianza y motivación en la persona.

- **Habilidad para expresar opiniones o criterios distintos a los de otro miembro del grupo**

Esta habilidad se basa en nuestro de libertad de expresión, de opinar sobre lo que nos parece justo y/o inadecuado, a cambiar de decisión cuando lo consideremos oportuno. La manera de hacerlo asertiva es inicialmente dar la razón a la otra persona sobre lo que está comentando para luego poder agregar nuestra opinión al respecto, siempre respetando los derechos de cada participante de la comunicación.

- **Habilidad para pedir que el otro confirme o exprese desacuerdo**

Esta habilidad es utilizada para conocer la opinión exacta de una persona frente a un tema particular o situación, o si está a favor o en desacuerdo. Para lograrlo debemos hacer preguntas en donde la persona deba decidirse por alguna opción o bien mostrarle al preguntar que no hemos comprendido bien su opinión, así el interlocutor vuelve a expresar su respuesta más claramente.

- **Habilidad para hacer preguntas**

Esta habilidad se utiliza no sólo para recoger información y mantener conversaciones, sino también para generar dudas y/o invitar a reflexionar sobre un tema. Existen dos tipos de preguntas, las preguntas abiertas y las cerradas. Las primeras se utilizan para que la persona pueda expresarse libre y

ampliamente al mismo tiempo que hace reflexión sobre el tema tratado. Las segundas en cambio se utilizan para obtener información específica y tienen una contestación directa, simplificada, seleccionada a partir de un número limitado de respuestas.

- **Habilidad para hacer elogios**

Los elogios resaltan aquellas características que consideramos positivas de una persona; nos ayuda a mantener una mejor relación con los pares. Es muy importante siempre valorar los hechos positivos de las personas, y no sólo hacer la crítica del error. Los elogios deben ser sinceros, personalizados y específicos, y al mismo tiempo debemos ofrecer una conducta positiva recíproca, es decir, ofrecernos para colaborar con la persona cada vez que podamos hacerlo.

Técnicas asertivas en la comunicación

Se refiere a una serie de opciones de comportamiento que se emplean a la hora de hacer valer nuestros derechos y defendernos de cualquier posible “ataque” que por parte de los demás se pueda producir para tratar de imponer su criterio y voluntad de las relaciones personales.

- **Disco rayado**

Técnica de doble habilidad, una para hacer peticiones y otra para rechazarlas. Consiste en ser persistente y repetir, sin alterarnos ni irritarnos, acabando las frases siempre con el objetivo planteado en la conversación, de este modo, no tenemos que dar largas explicaciones, excusas o justificaciones para rechazar una petición o para pedir algo. El aspecto fundamental es repetir lo que se desea con una voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes ante los intentos del interlocutor de desviar el tema.

Banco de niebla

El uso de esta técnica permite aceptar las opiniones, deseos, sentimientos y objeciones de nuestro interlocutor aunque no las compartamos.

Se utiliza para enfrentarse a las críticas que no se ajustan a hechos reales, sino a hechos opinables. También se pueden usar ante manifestaciones que intentan manipularnos apelando a la lógica o aquellas que tratan de suscitar sentimientos de ira, culpa o ansiedad. Por tanto, consiste en no devolver ninguna crítica sino aceptar la posibilidad, pero sin negarlas y sin contraatacar con otras críticas, dando al interlocutor la sensación de que no nos molesta lo que nos dice. La utilización del banco de niebla obliga a escuchar lo que nos dice el crítico, con lo que enseña a ser un buen oyente.

- **Compromiso viable**

Es una alternativa a la aplicación el disco rayado, que se puede utilizar cuando nuestro interlocutor se muestra asertivo con nosotros y existe la posibilidad terreno, sin esto no supone doblegar terreno. Siempre cabe llegar a un acuerdo cuando el compromiso no afecte a nuestros sentimientos personales sobre nosotros mismos. Es conveniente utilizarlo cuando no se tiene ningún control sobre lo que va a ocurrir, cuando nos enfrentamos a figuras de autoridad o cuando se considera un riesgo para la integridad física.

- **Acuerdo asertivo**

Esta técnica se utiliza ante críticas de nuestra competencia personal, hábitos o apariencia física, por motivos reales. Consiste en responder a la crítica admitiendo parte de su contenido, pero separándola del hecho de ser buena o mala persona. Se responde de forma serena, sin adoptar actitudes defensivas o ansiosas y sin enfado.

- **Pregunta asertiva**

La pregunta asertiva, o de interrogación negativa, se aplica para hacer frente a las críticas. Consiste en suscitar, de forma relajada y sin inmutarnos, nuevas críticas en nuestro interlocutor o más información acerca de nuestro comportamiento. Con su uso podemos aclarar el verdadero motivo de la crítica, o que resulta muy útil para diferenciar las críticas bienintencionadas de los ataques personales. Una ventaja de esta técnica es que no implica crítica

alguna contra nuestro interlocutor, y le invita a formular nuevas declaraciones críticas y a examinar sus valores de lo que está bien y mal.

- **Claudicación simulada**

Se aparenta ceder el terreno, sin cederlo realmente. Muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero no consienta cambiar de postura.

Otras técnicas asertivas menos utilizadas:

- **Ironía asertiva.** Responde positivamente a la crítica hostil.
- **Quebrantamiento del proceso.** Consiste en responder a la crítica que intenta provocarnos con una sola palabra o con frases lacónicas.
- **Ignorar.** Se ignora a razón por la que su interlocutor parece estar tan enfadado y se aplaza la discusión hasta que este se haya calmado.
- **Procesar el cambio.** Consiste en desplazar el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre nuestro interlocutor y nosotros mismos, dejando aparte el tema de la misma.
- **Aplazamiento asertivo.** Se aplaza la respuesta a la afirmación crítica hasta que se sienta más tranquilo.

Las Emociones

Las emociones nos guían cuando se trata de enfrentar momentos difíciles y tareas demasiado importantes para dejarlas sólo en el manejo del intelecto: peligro, pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, los vínculos con los compañeros y la formación de una familia.

La inteligencia puede no tener la menor importancia cuando dominan las emociones. Todas las emociones son impulso para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado.

La raíz de la palabra Emoción es motere, el verbo latino “mover” además del prefijo “e”, que implica alejarse, lo que sugiere que en toda emoción hay implícita una tendencia a actuar. Las emociones conducen a la acción, es más evidente cuando observamos a niños o animales.

Emoción es cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado vehemente o excitado. Utilizo el término emoción para referirme a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Existen cientos de emociones, junto con sus combinaciones, variables, mutaciones y matices.

- Ira: furia, ultraje, resentimiento, cólera, exasperación, indignación, aflicción, fastidio, irritabilidad, hostilidad, violencia y odios patológicos.
- Tristeza: congoja, pesar, melancolía, pesimismo, pena, autocompasión, soledad, abatimiento, desesperación, y en casos patológicos, depresión grave.
- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo, preocupación, consternación, inquietud, cautela, incertidumbre, pavor, miedo, temor, en un nivel psicopatológico, fobia y pánico.
- Placer: felicidad, alegría, alivio, contento, dicha, deleite, diversión, orgullo, placer sensual, estremecimiento, embeleso, gratificación, satisfacción, euforia, extravagancia, éxtasis y en el extremo manía.
- Amor: aceptación, simpatía, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración.
- Sorpresa: conmoción, asombro, desconcierto.
- Disgusto: desdén, desprecio, menosprecio, aborrecimiento, aversión, disgusto, repulsión.
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto, remordimiento, humillación, arrepentimiento, mortificación y contrición.
- Celos: una variante de la ira que también se mezcla con la tristeza y el temor.

Estados de ánimo: son más apagados y duran mucho más tiempo que una emoción.

Temperamento: es la prontitud para evacuar una emoción o estado de ánimo determinado que hace que la gente sea melancólica, tímida o alegre.

Daniel Goleman, jefe del Servicio de Inteligencia Emocional en Sudbury, Massachusetts, quien dirigió la sección del New York Times dedicada a temas

de comportamiento y neurociencia, y ha dictado clases en la Universidad de Harvard donde obtuvo su doctorado en psicología, en su libro *La inteligencia emocional* manifiesta que..."en un sentido muy real, tenemos dos mentes, una que piensa y otra que siente."

Estas dos formas fundamentalmente diferentes de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental. Una, la mente emocional, es la forma de comprensión de la que somos típicamente conscientes: más destacada en cuanto a la conciencia, reflexiva, capaz de analizar y meditar. Pero junto a este existe otro sistema de conocimiento, impulsivo y poderoso, aunque a veces ilógico: la mente emocional.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre "corazón" y "cabeza". Existe un declive constante en el índice del control racional a emocional sobre la mente; cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional, y más ineficaz la racional.

Estas dos mentes, la emocional y la racional, operan en ajustada armonía en su mayor parte, entrelazando entre sus diferentes formas de conocimiento para guiarnos por el mundo. Por lo general, existe un equilibrio entre la mente racional y emocional, en el que la emoción alimenta e informa las operaciones de la mente racional, y la mente racional depura y a veces veta la energía de entrada de las emociones. Sin embargo la mente emocional y la mente racional son facultades semiindependientes, y cada una refleja la operación de un circuito distinto pero interconectado del cerebro.

En muchos momentos, estas mentes están coordinadas; los sentimientos son esenciales para el pensamiento, y el pensamiento lo es para el sentimiento. Pero, cuando aparecen las pasiones, la balanza se inclina: es la mente emocional la que domina y aplasta la mente racional.

Conocimientos básicos sobre las emociones

En el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) se debe reflexionar acerca de las emociones, ya que muchas son las personas que temen entrar en contacto con sus emociones, que no se sienten con posibilidades de manejarlas, las interpretan como enemigas y permanecen desconectadas de estas, o limitan mucho su expresión, mientras que otras personas son arrastradas por las emociones, por no ser capaces de modularlas. Lo cierto es

que las emociones son vivencias, respuestas que el organismo emite ante determinados estímulos de manera repentina e intensa. Tienen manifestaciones fisiológicas bastante visibles: sudoraciones, enrojecimiento, palpitaciones, etc.; y cumplen con la función de revelar oportunamente cómo afecta e influye determinado fenómeno o hecho en la persona. Por este motivo es importante considerarlas como mensajes que comunican sobre lo que ocurre en la propia persona durante el intercambio, la manera y magnitud en que se ha acercado o distanciado de la satisfacción de sus necesidades.

Por eso no resulta aconsejable juzgarlas como buenas o malas y sí permitir su expresión, pero de manera adecuada. Al manejar las emociones se aprende durante la socialización desde edades bien tempranas del desarrollo. La familia, escuela, comunidad, etc. ofrecen modelos acerca de cómo comunicar la afectividad y de cómo situarse ante el mundo emocional. En muchas sociedades aún esta educación se pauta según el sexo y de manera estereotipada, así lo que es permitido y aceptado para los hombres es prohibido y sancionado para las mujeres y viceversa, limitándose así la expresión de sus comportamientos. (Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2015; 29(4):872-879).

Alfabetización emocional y autoconocimiento

No se puede manejar, mucho menos, dominar aquello que no se conoce, o que no se conoce bien. La autorregulación emocional exige y se sustenta en la autoconciencia, que se obtiene de: ¿qué se siente? ¿Cuántas formas de expresión en el lenguaje extraverbal alcanzan las emociones? Para desarrollar la autoconciencia emocional en el estudiantado es importante contribuir a desarrollar en ellos cualidades personalógicas como la de ser reflexivo, interesado en el autoconocimiento y la autoeducación, la autocrítica y la flexibilidad. Para ello hay que crear condiciones para que durante la actividad piensen sobre lo que les sucede, para que examinen sus juicios sobre lo que les afecta, para que identifiquen críticamente dificultades y posibilidades en la expresión y regulación de sus emociones y creen estrategias para la corrección de los comportamientos que limitan el logro de sus intereses y necesidades, a partir también de la integración de nuevas informaciones incluso de las que les resulten disonantes.

En este proceso de autoconciencia y conciencia emocional la habilidad de decodificación, adquiere especial importancia. Especialistas consideran que el cuerpo se comunica por sí mismo, por la forma en que se mueve, las posturas que adopta, por su aspecto en sí y la expresión de los rasgos faciales, sin embargo hay personas que no pueden detectar o descifrar oportunamente los mensajes que llegan por esta vía extraverbal, lo cual dificulta el establecimiento y mantenimiento de sus relaciones. El PEA puede resultar un espacio idóneo para entrenar en este proceso de atención y escucha del cuerpo, para descifrar el lenguaje extraverbal, es decir los posibles significados de los comportamientos. Resulta necesario llamar la atención hacia la búsqueda de este tipo de información.

Control emocional. Hay que saber controlar las emociones Es importante aprender a manejar o a gestionar las emociones, elegir las más beneficiosas para la vida y hacer que se repitan para las actividades y las relaciones que se afrontan. Se deben escoger los modos en que se expresarán, porque de eso dependerá el efecto que se causará en la relación con otros y en la propia persona. Las emociones deben expresarse, ya que posibilitan el conocimiento de las personas que entran en contacto. Por otra parte si se niegan o desatienden pueden limitar el alcance de los objetivos propuestos o puede incrementar un estado de tensión que hasta provoque enfermar. Inevitable es emocionarse, pero lo que sí es evitable es el efecto que cause en la persona, y quienes le rodean, porque depende de cómo y cuánto hayan logrado modular su expresión, la manera en que valore los acontecimientos y sus posibilidades para controlarla.

Para controlar las emociones deben desarrollarse un conjunto de habilidades, estas crean las condiciones para saber qué hacer con las emociones y cómo expresarlas. Regular tiene que ver con la posibilidad de modular voluntariamente la expresión de las emociones. Mientras que controlar/dominar con, decidir, dirigir (determinar curso) las emociones, en síntesis representa la posibilidad de disponer a su antojo y gestionar con: hacer diligencias, administrar: determinar cuotas y hacer que aparezcan a voluntad. De modo que el manejo adecuado, requiere reconocer:

- ¿Qué siente? ¿Cuál es esa o esas emociones que afloraron?
- ¿Qué las han desencadenado, qué factores las han suscitado? En este punto es importante detenerse porque por lo general es una idea, una creencia que

limita las posibilidades de actuación adecuada (¿Qué estoy pensando? ¿Qué estoy haciendo?).

- ¿Cómo las está expresando? Ha elegido la mejor manera para expresar lo que siente? ¿Cómo expresarla sin que se desorganice significativamente el comportamiento y disminuya su efectividad en la actividad y la comunicación?

- Es la emoción que le debe acompañar? Delimitar el tiempo de manifestación de la emoción. ¿Cuánto tiempo permitirá su expresión?

- Si no es una emoción agradable, ¿cómo atenuar su impacto?, ¿qué puede pensar para atenuar el efecto de la emoción? Si está triste, furioso/a, trabajar sobre la o las ideas que le han dado origen e intentar cambios de percepción, jugar al observador ajeno: tratar de verlo como si le estuviera sucediendo a otra persona o que ya ha sucedido, que es algo ya pasado, etc. (Revista Cubana de Educación Médica Superior. 2015; 29(4):872-879).

Emociones y lenguaje

Corrientemente se conoce al ser humano como un ser racional, y esta característica es la que nos distingue supuestamente de los otros animales. Maturana (1998, p.14) explica que al declararnos seres racionales vivimos una cultura que desvaloriza a las emociones, y que no se observa el entrelazamiento cotidiano entre la razón y emoción que constituye nuestro vivir humano y no nos damos cuenta que todo sistema racional tiene un fundamento emocional. Según Maturana (1998, p.15) las emociones no son lo que corrientemente llamamos sentimiento, cuando hablamos de emociones son disposiciones corporales dinámicas que definen los distintos dominios de acción en que nos movemos. Cuando uno cambia de emoción, cambia de dominio de acción, las emociones determinan o especifican estos dominios de accionar y la razón. Las emociones son un fenómeno propio del reino animal. Lo humano se constituye en el entrelazamiento de lo emocional con lo racional. Lo racional se constituye en las coherencias operacionales de los sistemas argumentativos que construimos en el lenguaje para defender o justificar nuestras acciones. Maturana (1998, p.19) explica que la historia del cerebro humano está relacionado principalmente con el lenguaje, y el peculiar humano está en el lenguaje y su entrelazamiento con el emocionar. El lenguaje tiene que ver con coordinaciones de acciones, más específicamente con la

coordinación de acciones consensuales. El lenguaje según, Humberto Maturana (1998, p.69) se constituye cuando se incorpora al vivir, como modo de vivir. El organismo y el medio tienen una relación recíproca ya que mientras el ser humano vive, se encuentra en interacción recurrente con el medio. Para que haya historia de interacción recurrente tiene que haber una emoción que constituya las conductas que resultan en interacciones recurrentes.

Actitud

La actitud refleja como una persona se siente frente a algo al respecto, por ejemplo: me gusta mi trabajo. Las actitudes tienen tres componentes según Robbins (2010, p.75), el primero es el componente cognitivo de una actitud, es la creencia de cómo son las cosas es decir, por ejemplo: “mi salario es bajo”. El segundo componente es el afectivo, es decir es el segmento emocional o sentimental de una actitud, por ejemplo: “estoy enojado porque me pagan muy poco” el efecto conduce a eventos del comportamiento. El tercer componente es el del comportamiento, se refiere a la acción de comportarse de una manera hacia algo o alguien, por ejemplo: “voy a buscarme otro empleo donde me paguen mejor”.

La actitud es muy importante porque tiene un componente en el comportamiento, en este también reflejamos nuestra Inteligencia Emocional, por lo tanto debemos cuidar nuestras actitudes para que nos lleven a buenos comportamientos. De igual forma, con nuestro comportamiento nos comunicamos no verbalmente y esta comunicación requiere de mucho cuidado para no contradecirse con lo que se dice en la comunicación verbal.

Personalidad

Cuando los psicólogos se refieren al concepto de la psicología, se refiere al crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona, la personalidad constituye un todo, que es la suma de las partes. Gordon Allport define la personalidad como “la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan sus ajustes únicos al entorno” (Citado en Robbins, 2010, p. 105). La personalidad es el resultado de factores hereditarios y ambientales, aunque generalmente los investigadores tienden a

darle más importancia a la herencia. La herencia se refiere a aquellos factores que se determinan en el momento de la concepción, está influida en gran parte por los padres; la personalidad de un individuo es la estructura molecular de los genes, que se localiza en los cromosomas. Los primeros estudios de estructura de la personalidad demostraron que los caracteres más comunes son: temeroso, agresivo, sumiso, perezoso, ambición, leal y tímido, estos son considerados como los rasgos de la personalidad

Inteligencia emocional

La vida profesional está cambiando a tal modo que las normas de selección se están guiando por algo más que las capacidades y preparación académica. La nueva medida da por sentado que se tiene capacidades intelectuales y preparación técnica para asumir el puesto al cual se está presentando; En cambio se concentra en ciertas cualidades personales, que son llamadas Inteligencia Emocional. Estas aptitudes humanas son las características que llevan al triunfo profesional.

¿Qué es Inteligencia Emocional?, Las aptitudes emocionales son una capacidad que se aprende, la cual se basa en la Inteligencia Emocional, que origina un desempeño sobresaliente. Esta aptitud se puede dividir en empatía, que es la captación de los sentimientos ajenos y la habilidad social, que es la que permite manejar con habilidad esos sentimientos. Por otro lado, según Goleman (1999, p.44), define la Inteligencia Emocional como el determinante de nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación, autorregulación, empatía y destreza para las relaciones. El papel de la aptitud emocional es de vital importancia ya que muestra la proporción del potencial que hemos implementado a las facultades que aplicamos en nuestro trabajo. Es decir que si una persona tiene una Inteligencia Emocional muy bien desarrollada, no garantiza que haya aprendido las aptitudes emocionales vitales que debe desempeñar en su trabajo. Las aptitudes emocionales según Goleman (1999, p.44) se arraciman en grupos, cada uno basado en una facultad de la Inteligencia Emocional.

El cuadro “marco de trabajo de la aptitud emocional” de Daniel Goleman (1999, p.46, 47), se explican la relación entre las cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional y las 25 aptitudes emocionales. Estas aptitudes demuestran las capacidades que una persona puede desarrollar en el trabajo o simplemente en su vida laboral pero esto no quiere decir que una determina a la otra, simplemente cada una se puede desarrollar sin interferir en las demás.

Marco de trabajo de la aptitud emocional

Aptitud personal

Estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo.

I- Autoconocimiento

Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.

- Conciencia emocional. Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa. Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- Confianza en uno mismo. Certeza sobre el propio valor y facultades.

II- Autorregulación

Manejar los propios estados internos, impulsos.

- Autocontrol. Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal.
- Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar el cambio.
- Innovación. Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

III- Motivación

Tendencias emocionales que guían o facultan la obtención de las metas.

- Afán de triunfo. Esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia.

- Compromiso. Aliarse a las metas del grupo u organización.
- Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo. Tenacidad para buscar el objetivo.

Aptitud social

Estas aptitudes determinan el manejo de las relaciones.

IV- Empatía

Captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos.

- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes.
- Orientación hacia el servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- Consciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

V- Habilidades sociales

Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

- Influencia. Aplicar tácticas efectivas para la persuasión.
- Comunicación. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos. Negociar y resolver los desacuerdos.
- Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos e individuos.
- Catalizador de cambio. Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos. Alimentar las relaciones instrumentales.
- Colaboración y cooperación. Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

- Habilidades de equipo. Crear sinergia grupal para alcanzar metas colectivas.

Pase de guardia (recepción y entrega)

El concepto de pase de guardia, definido por la Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, "...es la transferencia profesional de responsabilidad y rendición de cuentas de parte o la totalidad de aspectos de la atención de un paciente..."

La Organización Mundial de la Salud, recomienda que a todas las organizaciones de atención sanitaria implementen un enfoque estandarizado para la comunicación entre el personal en el momento del traspaso, en los cambios de turno y entre las distintas unidades de atención al pacientes.

En el trabajo, El cambio de turno: Un eje central del cuidado de enfermería, "La importancia que tiene el cambio de turno, en el proceso de atención de los pacientes ha motivado el desarrollo de protocolos para estandarizar el proceso en las diferentes instituciones de salud, sin embargo, la literatura muestra que los resultados obtenidos no son satisfactorios. Justamente, en la mayoría de instituciones de salud, existen protocolos o guías de cambio de turno y lo definen como una actividad que garantiza la continuidad del cuidado del paciente por parte del personal de enfermería, al igual que la asistencia de elementos necesarios para su atención, como el inventario del servicio o informe de alguna novedad ocurrida con los mismos. Al mismo tiempo, de forma más explícita, se describe como un procedimiento por medio del cual se recibe el informe de cada uno de los pacientes incluyendo: diagnóstico, evolución, tratamiento, actividades y exámenes realizados o pendientes" (Enfermería Global 2015).

Proceso de pase de guardia

- El pase de guardia inicia 15 minutos antes del horario de entrada. La puntualidad es un factor clave para asegurar el proceso y garantizar un óptimo traspaso. El pase de guardia se realizará en el quirófano si hay cirugía en curso y en caso de no haber cirugías se realizará en el office de Instrumentación de manera oral y escrita y con recorrido por las diversas áreas del servicio, de

manera detallada, conforme a la modalidad establecida para cada institución con sus particularidades.

- Será responsabilidad del turno entrante garantizar una presencia no menor al 50% del total de profesionales programados para iniciar el pase de guardia, a su vez el turno saliente no podrá retirarse, hasta que no se encuentre presente dicha cantidad de instrumentadores en el servicio y se haya realizado el correcto pase. Se considera un mínimo de dos instrumentadores que entregan la guardia y dos instrumentadores que reciben el pase de guardia.
- Se tomará de guía la metodología SBAR (SAER), para realizar el traspaso en relación a los pacientes en quirófano.
- El instrumentador/a leerá de forma clara y concisa el pase de guardia previamente escrito.
- Se evitará utilizar abreviaturas confusas garantizando la comunicación fluida y puntual del acto de comunicación.
- Durante todo el proceso se mantendrá la ética profesional, el dialogo cordial propio de colegas de trabajo respetando siempre la privacidad y el respeto a la salud de la persona en cuidado.

El cambio de turno se caracteriza porque es un evento rutinario, diario. Con un promedio de tiempo determinado para su desarrollo de 15 a 20 minutos, que varía según lo acontecido en la guardia y en relación a si hay cirugía o no en el momento del pase.

El cambio de turno significa un tiempo de comunicación para promover el cuidado, la seguridad y las mejores prácticas, encaminadas a eliminar o mitigar los riesgos para el paciente. Además el significado personal y la socialización del mismo. Las formas más comunes son el reporte oral y el escrito.

El trabajo en equipo

El trabajo en la práctica sanitaria enfatiza la labor de equipo más que la actividad individualizada. Una buena comunicación en el equipo sanitario ayuda a reducir el estrés generado en la actividad diaria. Es frecuente observar como los miembros de los equipos asistenciales suelen comunicarse sólo con otros de su mismo nivel jerárquico y no existe una autentica comunicación

interdisciplinar, algo que es absolutamente necesario para atender las necesidades del paciente.

Una de las características básicas que define un equipo de trabajo es la interacción, es decir, para que haya equipo es necesario que los individuos que lo forman interactúen, que se comuniquen entre sí. Otra característica fundamental, es la interdependencia: los miembros de un grupo comparten normas (formales e informales) y desempeñan roles complementarios, de este modo el trabajo de un miembro no avanza si otro no hace el suyo. Esto es esencial en los equipos sanitarios, dónde cada uno de los miembros necesita del trabajo de los demás para poder realizar el suyo.

No existe equipo, si los miembros no tienen identidad o consciencia de grupo, que potencia el compromiso y la implicación de los miembros entre sí.

Sin embargo, esto no siempre es posible. El equipo también puede presentar obstáculos que dificulten el trabajo, y es que allí donde existe un grupo de personas diferentes también encontramos ideas, creencias, valores y actitudes distintas, que con el roce diario colisionan las unas con las otras. De hecho, cómo se afronte la integración de los diferentes puntos de vista e intereses dispares y cómo se resuelven los conflictos derivados de la interacción humana va a determinar la eficacia de la organización y la satisfacción personal y laboral de sus miembros.

PREGUNTA PROBLEMA

¿Cuáles son las estrategias de comunicación utilizadas en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos, de los hospitales públicos municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021?

OBJETIVOS

Objetivo general

Describir las estrategias de comunicación en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos, de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

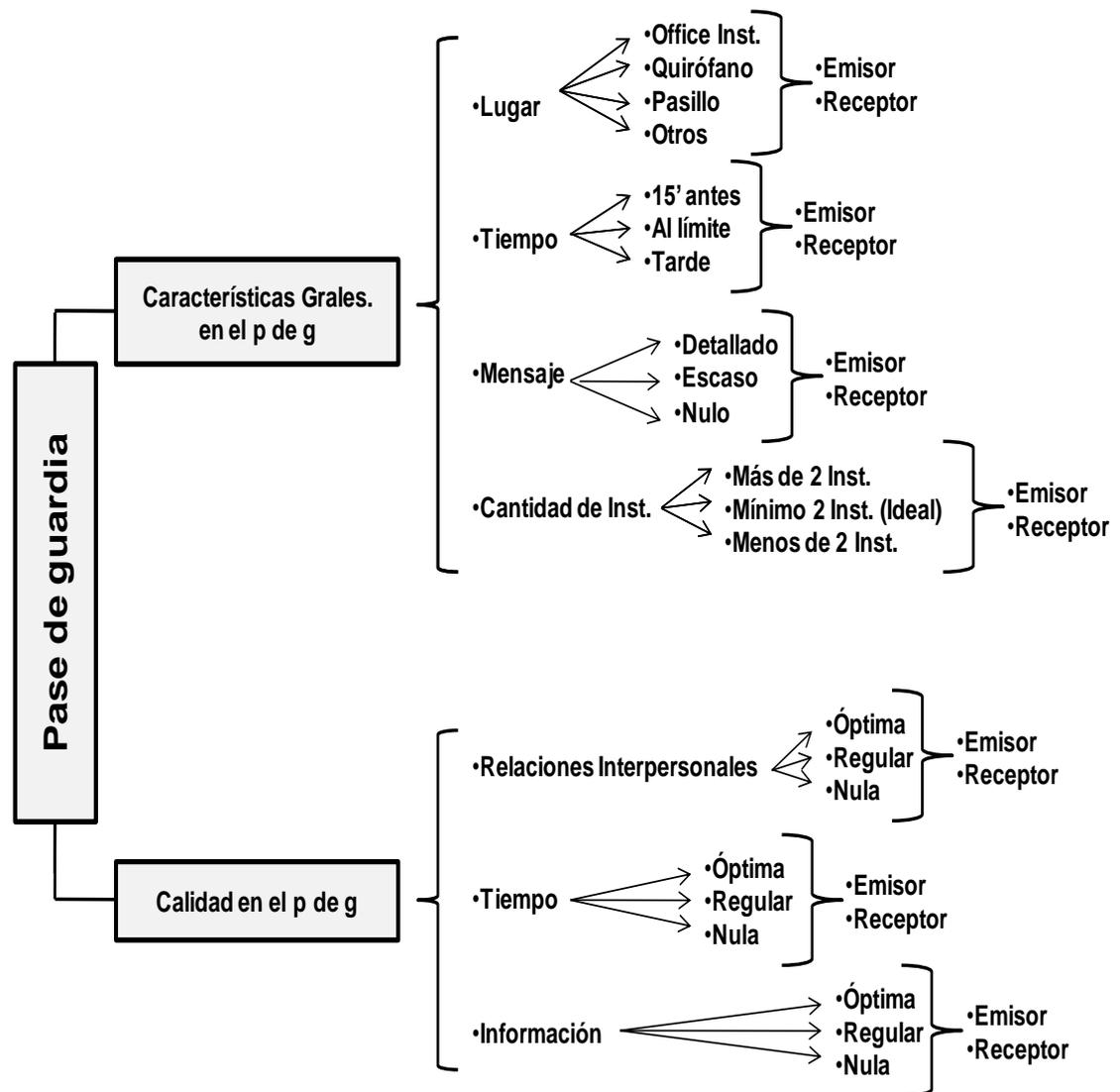
Objetivos específicos

- Identificar si el proceso de comunicación presenta barreras o dificultades en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos.
- Determinar los tipos y estilos de comunicación que se utilizan en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos.
- Describir si las emociones, estados de ánimo y temperamento del instrumentador/a influyen en la comunicación en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos.
- Observar las técnicas y habilidades de la comunicación asertiva que están presentes en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos.
- Identificar si se utiliza un método específico (características generales y calidad), para cada pase de guardia entre instrumentadores quirúrgicos.

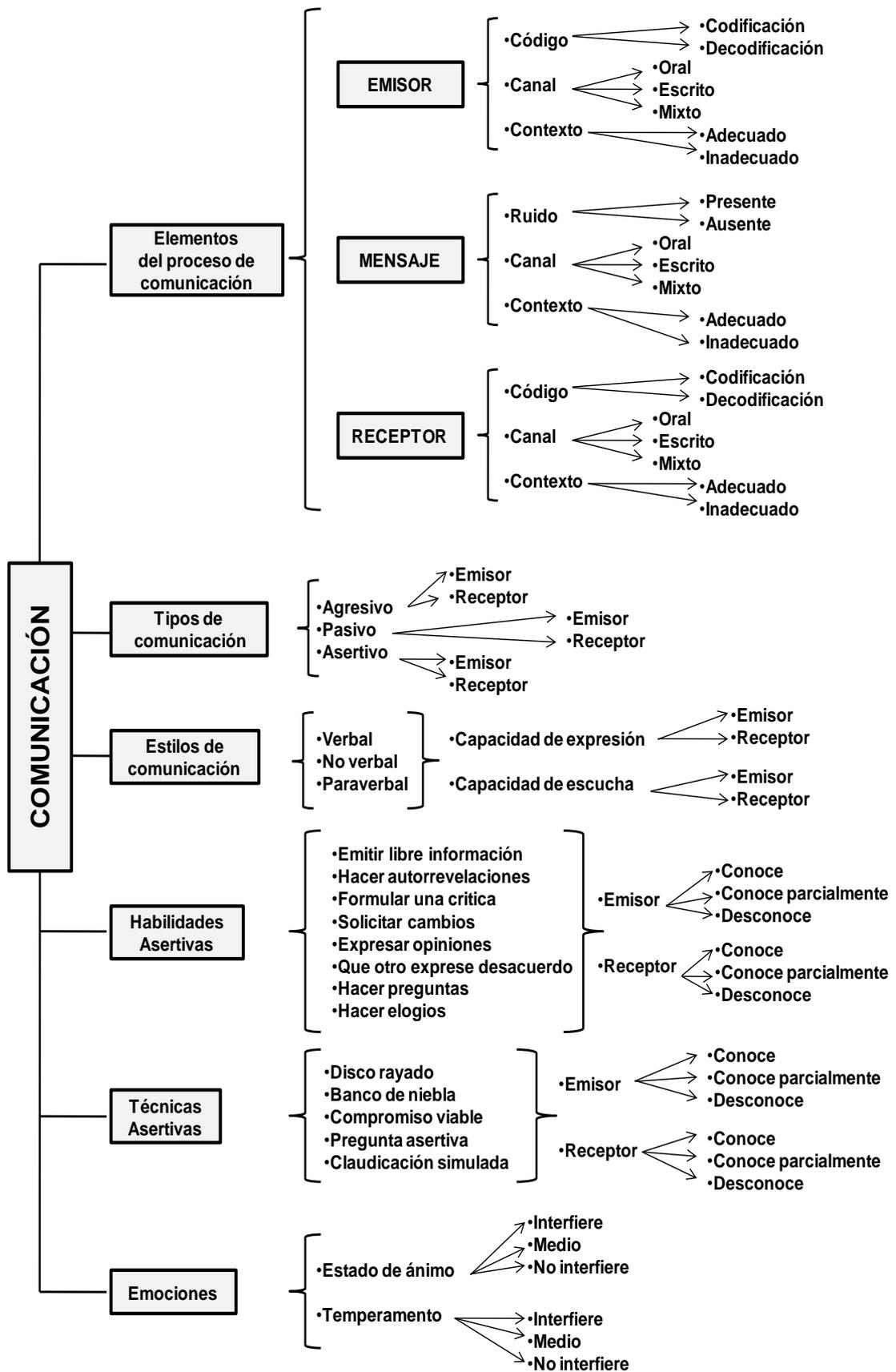
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

- Comunicación en el pase de guardia de instrumentadores.

Operacionalización de la variable



Operacionalización de la variable



ASPECTOS ÉTICOS

En la realización de la presente investigación se respetan los principios éticos enmarcados en el reporte Belmont, como el consentimiento informado que se solicitó a cada uno de los participantes explicándoles previamente la finalidad de la investigación; el respeto a la privacidad manteniendo el anonimato en los cuestionarios aplicados; la confidencialidad utilizando los datos obtenidos solo para fines de la investigación y el principio de la beneficencia y no maleficencia. El consentimiento informado contiene tres elementos fundamentales, información, comprensión y voluntariedad.

MATERIAL Y MÉTODO

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, su objeto es describir las estrategias de comunicación utilizadas por los instrumentadores quirúrgicos de los hospitales públicos municipales de la ciudad de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

Población

Está conformada por todos los instrumentadores quirúrgicos de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el año 2021:

- 30 instrumentadores del Hospital Municipal de Urgencias
- 8 instrumentadores del Hospital Municipal Príncipe de Asturias
- 8 instrumentadores del Hospital Municipal Infantil.

Unidad de Observación

Un Instrumentador quirúrgico de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

Criterio de selección

- **Criterio de inclusión:**

- Instrumentadores quirúrgicos que acepten participar voluntariamente de la investigación, previo a la firma del consentimiento informado.

- **Criterio de exclusión:**

- Instrumentadores municipales que se encuentren de Licencia o periodo vacacional.
- Instrumentadores municipales que no acepten participar voluntariamente de la investigación.

TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se utilizara para la recolección de datos será:

- Observación
- Encuesta

Los instrumentos que se utilizaran son:

- **Lista de cotejo (Anexo N°2).** Herramienta utilizada como planilla de observación para objetivar el comportamiento, la capacidad de expresión y la capacidad de escucha en el pase de guardia de los instrumentadores.
- **Dos cuestionarios:**
 - **Encuesta de comunicación (Anexo N° 3).** Esta herramienta contiene preguntas cerradas dirigidas a los instrumentadores municipales de la ciudad de Córdoba, corresponde al cuestionario de Comunicación Asertiva (Edwin Rafael Berrocal Flores, 2017) modificado por los autores del presente estudio, compuesto de 22 ítems con respuestas de tipo escala de Likert.
 - **Encuesta de pase de guardia (Anexo N° 4).** Esta herramienta contiene preguntas cerradas dirigidas a los instrumentadores municipales de la ciudad de Córdoba, corresponde al cuestionario de evaluación de desempeño laboral (Liz Edit Núñez Castro, 2017), modificado por los autores del presente estudio; comprende 15 ítems con respuestas de tipo escala de Likert, que miden dos dimensiones (características generales y calidad en el pase de guardia).

Plan de recolección de datos

Los instrumentos para la recolección de datos están dirigidos a los instrumentadores quirúrgicos de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba.

- **Lista de cotejo**

A realizarse por los investigadores, en un período comprendido en dos meses, de lunes a viernes entre las 6 y 45 hasta las 7 y 15 de la mañana, a fin de poder visualizar todos los pases de guardias de todos los instrumentadores de los tres hospitales municipales.

- **Encuestas**

Está previsto realizar el envío de la encuesta a través de un formato digital, como whatsapp o e-mail.

Plan de acción

El objetivo del plan de acción es organizar las actividades para la implementación del proyecto de investigación, en primer lugar se realizará la presentación formal del trabajo a la dirección del hospital, se explicará todos los fundamentos de la investigación que se llevara a cabo. Se presentará una carpeta con los anexos que contienen la autorización para realizar el proyecto de investigación, las encuestas y listas de cotejo a completar. Luego se procederá a coordinar los horarios para abordar a los instrumentadores, informándoles los objetivos del estudio, y solicitándoles posteriormente que procedan a firmar la hoja de consentimiento informado. Finalmente se aplicaran los instrumentos de investigación y se realizara el procesamiento de la información obtenida.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS, PRESENTACIÓN

Métodos de análisis de datos

Los datos se procesaran otorgando códigos numéricos excluyente para su ingreso directo a la computadora. Se contara con el apoyo del Paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), paquete estadístico para las Ciencias Sociales, en español. Una vez ingresados los datos a la computadora, estos se presentaran mediante tablas y gráficos. (Los valores de estos gráficos son a modo ilustrativo).

➤ I- Proceso de comunicación,

Mensaje en pase de guardia (p de g).

Mensaje en el p de g	Presente		Ausente		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ruido	23	50	23	50	-	100
TOTAL	23	-	23	-	46	-

Tabla I-Presencia o ausencia de ruido /interferencia en el mensaje, en el proceso de comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

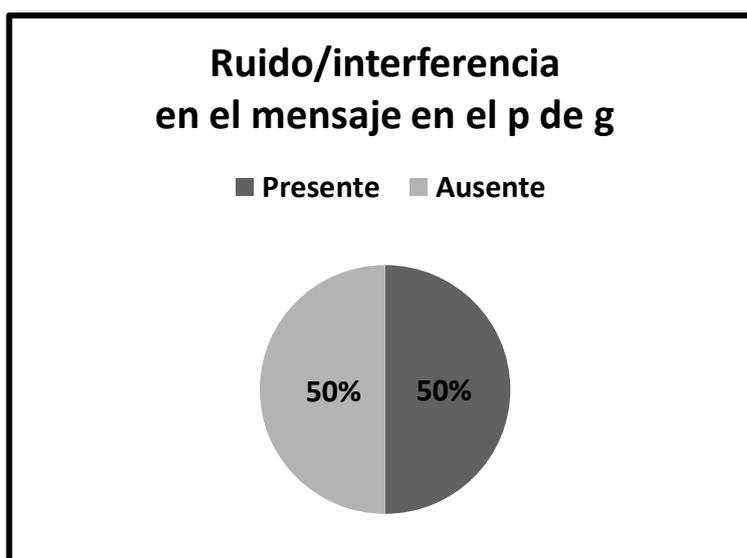


Gráfico I - Presencia o ausencia de ruido /interferencia en el mensaje en el proceso de comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

Interpretación: en la tabla I y gráfico I, se puede visualizar el porcentaje de presencia y ausencia de ruido/interferencia en el mensaje en el proceso de comunicación en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba, en el período marzo a junio del año 2021.

➤ **II- Tipos de comunicación en el pase de guardia**

Tipos de Comunicación en el p de g		Asertivo		Pasivo		Agresivo		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Emisor	Capacidad de expresión		33		33		33		100
	Capacidad de escucha		33		33		33		100
TOTAL									
Receptor	Capacidad de expresión		33		33		33		100
	Capacidad de escucha		33		33		33		100
TOTAL									

Tabla II-Tipos de comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

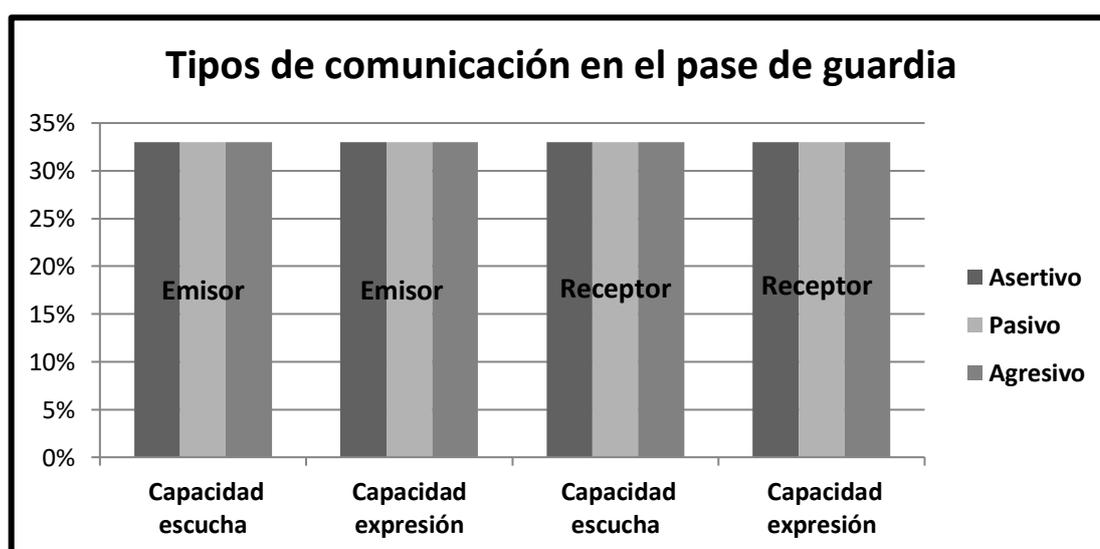


Gráfico II -Tipos de comunicación de los instrumentadores quirúrgicos en el pase de guardia en los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el periodo marzo a junio del año 2021.

Interpretación: en la tabla II y gráfico II, se puede visualizar el tipo de comunicación (asertivo-pasivo-agresivo) predominante según la capacidad de escucha y la capacidad de expresión del emisor y comparar los resultados con el tipo de comunicación (asertivo-pasivo-agresivo) del receptor según su capacidad de escucha y según su capacidad de expresión en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba, en el período marzo a junio del año 2021. (Los valores de este gráfico son a modo ilustrativo).

➤ **III- Estilos de comunicación en el pase de guardia**

Estilos de Comunicación en el p de g		Verbal		No verbal		Paraverbal		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Emisor	Capacidad de expresión		33		33		33		100
	Capacidad de escucha		33		33		33		100
Receptor	Capacidad de expresión		33		33		33		100
	Capacidad de escucha		33		33		33		100
TOTAL									

Tabla III-Estilos de comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

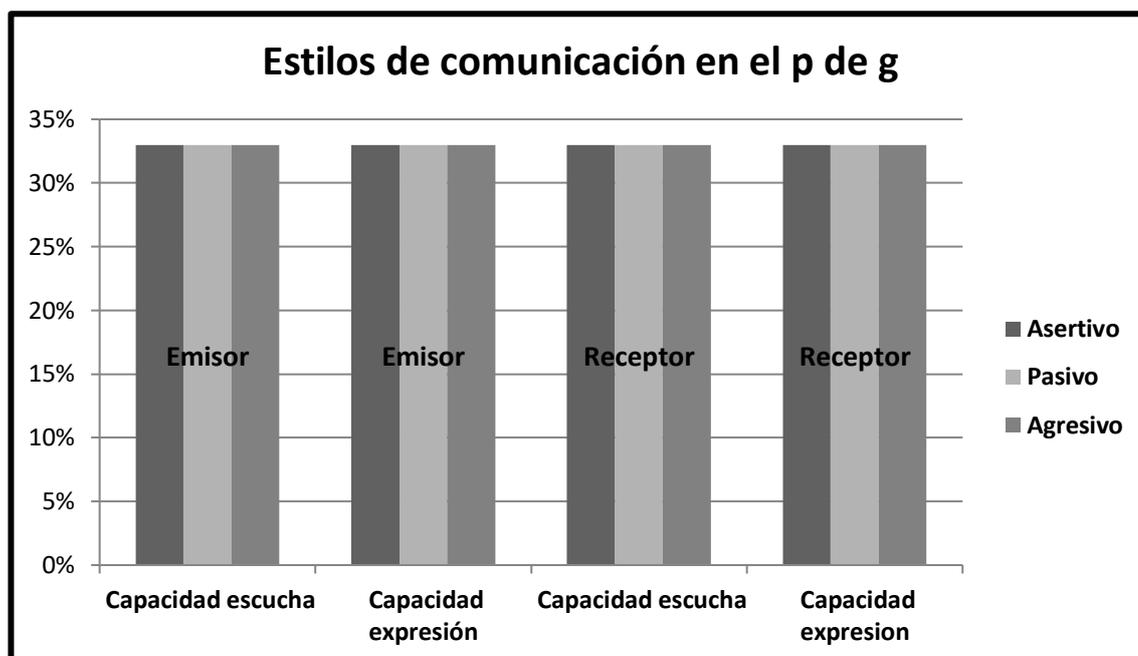


Gráfico III -Estilos de comunicación de los instrumentadores quirúrgicos en el pase de guardia en los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el periodo marzo a junio del año 2021.

Interpretación: en la siguiente tabla III y gráfico III, se puede visualizar el estilo de comunicación (verbal-no verbal-paraverbal) predominante según la capacidad de escucha y la capacidad de expresión del emisor y comparar los resultados con el estilo de comunicación (verbal-no verbal-paraverbal) del receptor según su capacidad de escucha y según su capacidad de expresión.

➤ **IV- Habilidades Asertivas en la comunicación**

Habilidades Asertivas en la comunicación	Conoce		Conoce parcialmente		No conoce		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Emisor	15	33	15	33	15	33	46	100
Receptor	15	33	15	33	15	33	46	100

Tabla IV-Utilización de las habilidades asertivas en el emisor y receptor en la comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

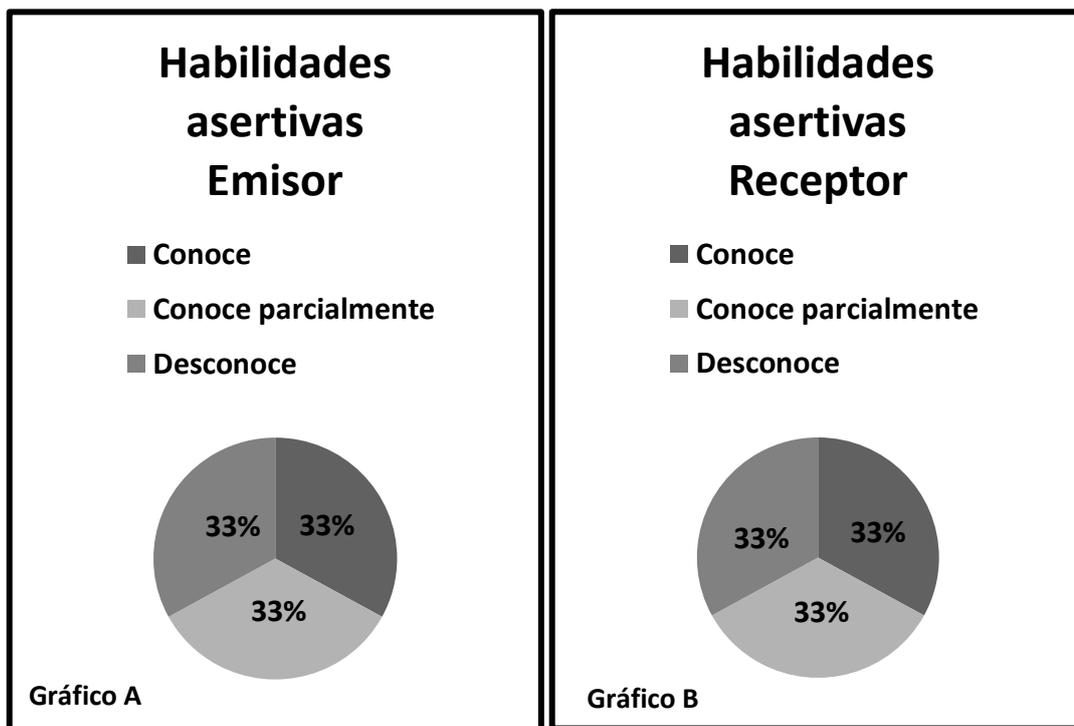


Gráfico IV –Utilización de habilidades asertivas emisor (A) y receptor (B) en la comunicación de los instrumentadores quirúrgicos en el pase de guardia de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el período marzo a junio del año 2021.

Interpretación: En la siguiente tabla IV, gráficos IV (A) y (B), se puede observar el nivel de conocimiento y utilización de las habilidades asertivas en el emisor y receptor en la comunicación del pase de guardia de los instrumentadores en los diferentes hospitales municipales de Córdoba en el período de marzo a junio del año 2021.

➤ **V- Técnicas Asertivas en la comunicación**

Téc. Asertivas en la comunicación	Conoce		Conoce parcialmente		No conoce		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Emisor	15	33	15	33	15	33	46	100
Receptor	15	33	15	33	15	33	46	100

Tabla V-Utilización de las técnicas asertivas en el emisor y receptor en la comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

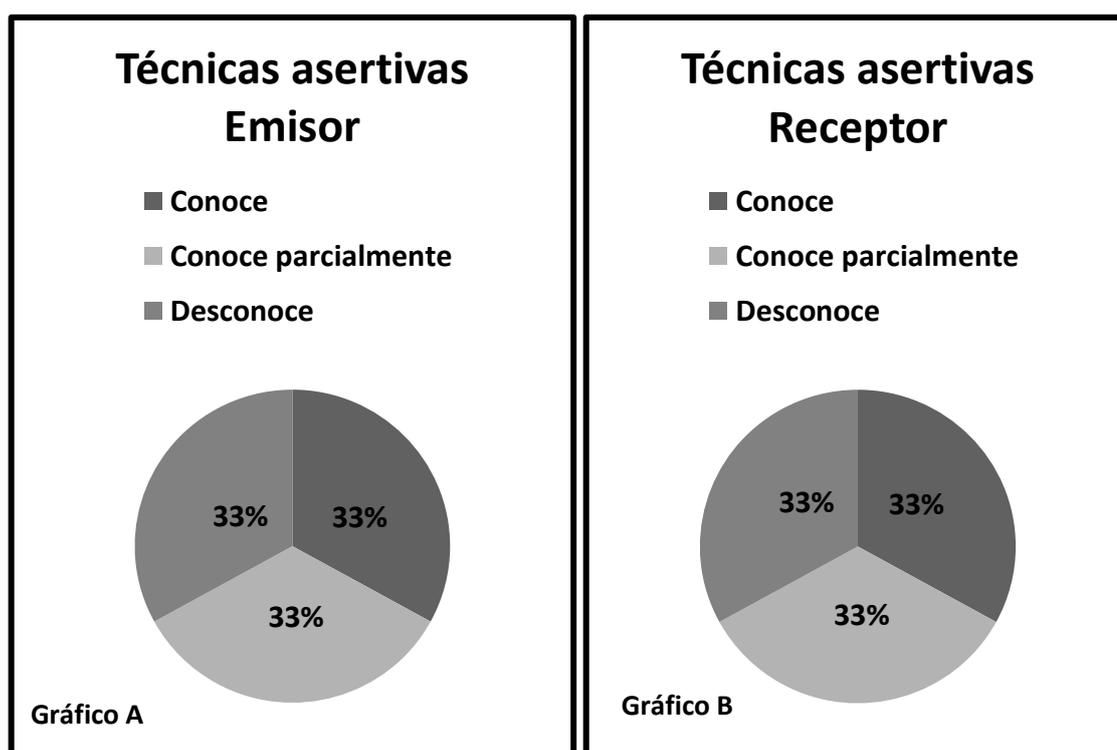


Gráfico V –Utilización de técnicas asertivas emisor (A) y receptor (B) en la comunicación de los Instrumentadores Quirúrgicos en el pase de guardia de los hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el periodo marzo a junio del año 2021.

Interpretación: En la siguiente tabla V, gráficos V (A) y (B), se puede observar el nivel de conocimiento y utilización de las técnicas asertivas de

receptor y emisor en la comunicación del pase de guardia de los instrumentadores en los diferentes hospitales municipales de Córdoba en el período de marzo a junio del año 2021.

➤ **VII- Las emociones en la comunicación**

Emociones en la comunicación	Interfiere		Interfiere parcialmente		No interfiere		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Estado de ánimo	15	33	15	33	15	33	46	100
Temperamento	15	33	15	33	15	33	46	100

Tabla VI- Incidencia de las emociones en la comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

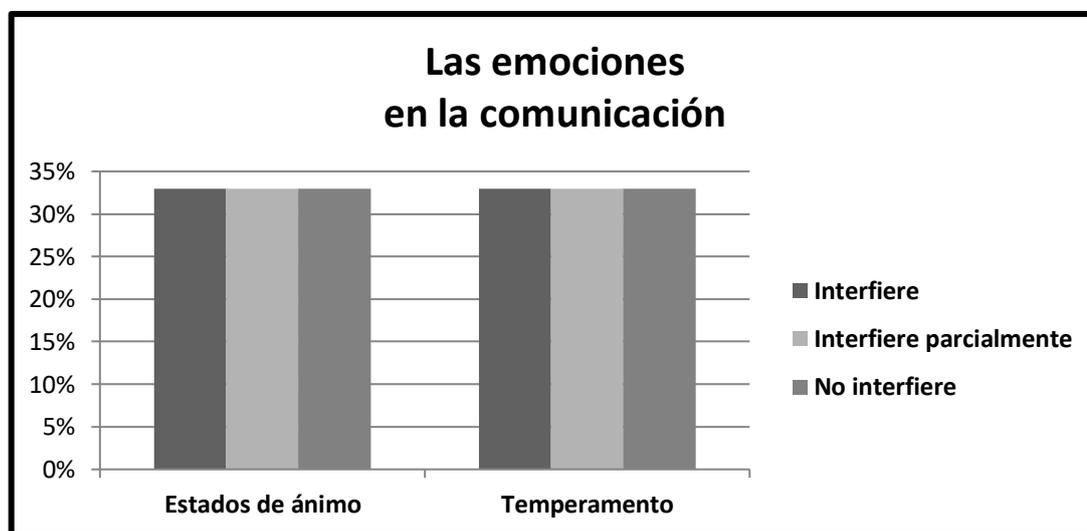


Gráfico VI - Incidencia de las emociones en la comunicación en el pase de guardia, de los instrumentadores de los hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

Interpretación: En la siguiente tabla VI, gráficos VI se puede observar el nivel de incidencia de las emociones en la comunicación en el pase de

guardia de los instrumentadores en los diferentes hospitales municipales de Córdoba en el período de marzo a junio del año 2021.

➤ **VII- Tipo de comunicación en el pase de guardia en los diferentes hospitales municipales**

Tipos de comunicación en los diferentes hospitales	Asertivo		Pasivo		Agresivo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Hosp. Príncipe de Asturias	3	33	3	33	2	33	8	100
Hosp. Infantil	3	33	3	33	3	33	8	100
Hosp. De Urgencias	10	33	10	33	10	33	30	100

Tabla VII- Tipo de comunicación en el pase de guardia, en los instrumentadores de los diferentes hospitales municipales de Córdoba, en el período de marzo a junio del año 2021.

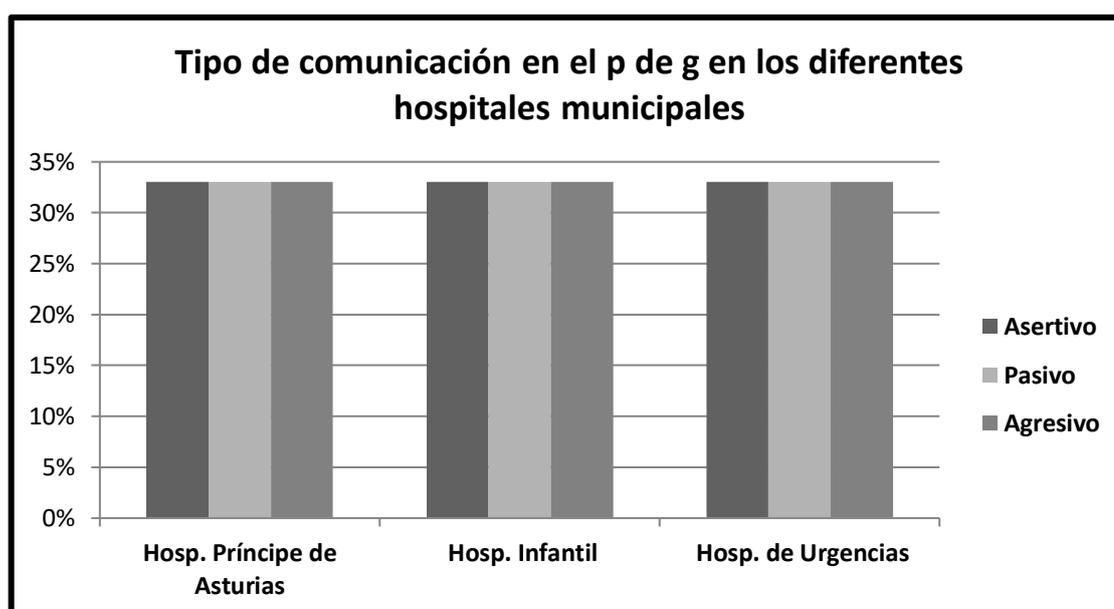


Gráfico VII -Tipo de comunicación de los instrumentadores quirúrgicos en el pase de guardia en los diferentes hospitales municipales de la ciudad de Córdoba en el periodo marzo a junio del año 2021.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y TAREAS

Diagrama de Gantt

2020 DISTRIBUCIÓN POR SEMANAS								
ACTIVIDADES	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Octub	Nov	Dic.
Fundamentación del proyecto	■	■	■	■				
Presentación a las Instituciones		■	■					
Antecedentes, Marco teórico y objetivos			■	■	■	■	■	■
Material y método						■	■	■
Cronograma de actividades y presupuesto								■
Recolección y presentación de datos								
Análisis e interpretación								
Conclusiones y recomendaciones bibliografía y anexos								
Informe final, preparación y presentación								

Diagrama de Gantt

2021 DISTRIBUCIÓN POR SEMANAS						
ACTIVIDADES	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Agost	Sept
Fundamentación del proyecto						
Presentación a las Instituciones						
Antecedentes, Marco teórico y objetivos						
Material y método						
Cronograma de actividades y presupuesto						
Recolección y presentación de datos	■	■	■	■		
Análisis e interpretación					■	
Conclusiones y recomendaciones bibliografía y anexos						■
Informe final, preparación y presentación						■

En el diagrama de Gantt, los meses de enero y febrero del año 2021 no figuran en el cuadro de actividades porque corresponden a meses de licencia anual.

PRESUPUESTO

Cuadro de Gastos

RECURSOS		PRESUPUESTO
MATERIALES	➤ Block de hojas A4	600
	➤ Notebook/celular	
	➤ Lapiceras	300
	➤ Red wi-fi	1800
	➤ Combustible/transporte	1500
RECURSO HUMANO	➤ Inst. Leonardo Brilloni	
	➤ Inst. Cinthia Narvaez	
	➤ Secretaria Estadígrafa	5000
TOTAL		\$ 9200

RECOMENDACIONES

Existe un gran sentido de compromiso en la realización de este proyecto de investigación, con el que se pretende meramente conocer las estrategias de comunicación en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos, en los hospitales municipales de Córdoba y una enorme expectativa de llevarlo a cabo en un corto tiempo.

Si bien, la temática resulta de gran interés, el obstáculo que se presentó fue con la búsqueda bibliográfica, ya que hay carencia de estudios realizados en el pase de guardia de instrumentadores quirúrgicos, por lo que se hizo hincapié en las investigaciones realizadas en enfermería, comunicación social, trabajo social y psicología social.

Sería de gran ayuda que otros colegas continúen en este camino, con la investigación acerca de la comunicación en el ámbito de los instrumentadores quirúrgicos, por el gran desafío que representa la comunicación asertiva y la gran variedad de problemáticas que se desprenden cuando se carece de esta.

Capacitar al instrumentador quirúrgico en su formación técnica en habilidades y Técnicas de comunicación asertiva.

Incluir talleres en los servicios de cirugías destinados a proporcionar herramientas a los instrumentadores quirúrgicos para una mejor comunicación.

Fomentar la incorporación de Técnicas y Habilidades comunicacionales e inteligencia emocional durante el transcurso de la formación en la carrera de instrumentación quirúrgica y las diferentes áreas de la salud.

CONCLUSIONES

- La comunicación asertiva en el pase de guardia de los instrumentadores significa de una práctica que requiere de entrenamiento y cooperación de todos los miembros que integran el servicio de cirugía, a los fines de optimizar el pase de guardia.
- Investigar los métodos específicos del pase de guardia, garantiza que los profesionales posean de un enfoque estandarizado, tal como lo sugiere la OMS. De este modo, asegura el traspaso seguro tanto para el personal de salud como para el paciente en el quirófano.
- Interviene el diálogo, compromiso y respeto de los profesionales, en la búsqueda de fortalecer los vínculos interpersonales. Para ello, también es importante identificar y desglosar todos los elementos que componen la comunicación y la profundización de cada uno de ellos.
- El compromiso del personal de salud y su capacitación, es un nexo estratégico para mejorar las instituciones de salud en las que este se desempeña.
- Como fin último de este trabajo de investigación, es el aporte a través de la comunicación en el pase de guardia, al cuidado de los pacientes como valor fundamental para el personal de salud, por lo cual se trabaja incansablemente.
- En una mirada comprometida de todas las problemáticas que se desprenden de la mala comunicación, del clima laboral y de las relaciones interpersonales, como así también una valoración de todas las emociones que influyen y afectan en el pase de guardia y a partir de allí, trabajar en las propuestas de mejora a los fines de contribuir con la organización en su conjunto.

BIBLIOGRAFÍA

- Agretti, M., Delgado, L., Monzillo, F., Morales, G., & Pereira, B. (2013). *Opinión de los profesionales de enfermería en relación al pase de guardia como herramienta relacionada a la seguridad del paciente-empleo de la técnica S.A.E.R.* (U. d. República, Ed.) Recuperado en Agosto de 2020, de Montevideo <https://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2013/FE-0519TG.pdf>
- Berrocal Flores, E. (17 de Octubre de 2017). Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11197>
- Chirino Rodríguez, A. R., & Hernández Codeño, E. (29 de abril de 2015). *Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud.* Recuperado el Agosto de 2020, de La Habana: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v29n4/ems20415.pdf>
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional* (25ta ed.). Buenos Aires: Kairós.
- Guevara Lozano, M., & Arroyo Maries, L. (Enero de 2015). *Revista Electronica de enfermería Enfermería Global*, on-line. (U. d. Murcia, Editor) Recuperado el junio de 2020, de El cambio de turno: un eje central del cuidado de enfermería: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000100018
- Gutiérrez Quintero, T. L. (2016). Diseño e implementación de una estrategia de comunicación para fortalecer la cultura y el clima organizacional en la Clínica Nuestra Señora de Torcoroma en Ocaña, Norte de Santander. (U. F. Ocaña, Ed.) Recuperado el Junio de 2020, de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/1410>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Colládo, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Huarcaya Vaca, C. D., & Chung Luna, J. (2017). Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Recuperado el Julio de 2020, de Estrategias Eficaces Para Mejorar la Comunicación: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/850/TITUL>

O%20-

%20Chung%20Luna%2C%20Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Navarro Guzmán, M. F. (2011). *Trabajo De Grado para optar por el Título de Comunicadora Social, con Énfasis en Organizacional*, Tesis. (U. Javeriana, Editor) Recuperado el Noviembre de 2020, de file:///C:/Users/usuario/Downloads/tesis864.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2017). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/about/what-we-do/strategic-communications-framework/es/>

Román, C. J.-d., Marcos, Y. Q., & Sebastián, M. J. (2006). *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería*. (G. Valenciana, Ed.) Recuperado el Junio de 2020, de <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Técnicas-de-comunicación-en-Enfermería.pdf>

Sánchez, C., Rodríguez, S., Cruz, D., Domínguez, L. C., Vega, V., Hoyos, C., y otros. (2013). Caracterización de los patrones de comunicación en sala de cirugía, durante procedimientos en un hospital de tercer nivel. *Revista Colombiana de Cirugía*, 28, 31-38.

ANEXOS

Anexo nº I- Nota de autorización para realizar el proyecto de investigación en cada institución municipal.

Córdoba, 2020

Hospital Municipal de.....

Servicio de Quirófano

Jefe de Instrumentadores

Sr/Sra.....

_____ / _____ :

Nos dirigimos a usted y por su intermedio a quien corresponda a fin de solicitar autorización para realizar el Trabajo Final, basada en la temática Comunicación asertiva en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos, siendo los agentes operativos de esta área de interés como población de nuestro trabajo de investigación.

En la actualidad, nos encontramos cursando el 5º año de la Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica en la Universidad Católica de Córdoba, y formamos parte de la planta permanente del Servicio de Quirófano de este Hospital.

Quedamos a la espera de una pronta respuesta y desde ya, muchas gracias por su atención.

Leonardo Brilloni
Téc. Inst. Quirúrgico
M.P. 13959

Cinthia Narvaez
Téc. Inst. Quirúrgica
M.P. 8242

Anexo II- Presentación de cuestionarios



- Los presentes instrumentos han sido elaborados para recolectar información de la comunicación en el pase de guardia cuya población son instrumentadores quirúrgicos municipales de la ciudad de Córdoba, en relación al proyecto de investigación denominado “**¿Cuáles son las estrategias de comunicación utilizadas en el pase de guardia de los instrumentadores quirúrgicos en los hospitales municipales de Córdoba en el período de marzo a junio del año 2021**”. El mismo responde a la Cátedra de Trabajo Final de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Católica de Córdoba.
- Las respuestas que usted aporte serán de carácter anónimo y voluntario. Desde ya muchas gracias por su colaboración.

Anexo nº II “lista de cotejo”

Planilla de observación- pase de guardia

- Lugar en que se realiza: _____
- Cantidad de personas que realiza: _____
- Hora: _____

CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN ASERTIVA											
HABILIDADES ASERTIVAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Desconoce				Conoce parcial/				Conoce		
TÉCNICAS ASERTIVAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Desconoce				Conoce parcial/				Conoce		

CAPACIDAD DE EXPRESIÓN											
CLARIDAD VOZ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Poco clara				Medio				Clara		
MODULACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Monótona				Medio				Variada		
VELOCIDAD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Lenta o rápida				Medio				adecuada		
PAUSAS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Excesivas o escasas				Medio				Pertinentes		
EXPRESIÓN FACIAL	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Inadecuada				Medio				Expresiva		
CONTACTO VISUAL	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Escaso				Medio				Abundante		
GESTOS, ACTITUD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Inhibido				Medio				Empático		
SONRISA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ausente				Medio				Abundante		
CAPACIDAD DE ESCUCHA											
ASENTIMIENTO CABEZA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Escaso o excesivo				Medio				Adecuado		
CONTACTO VISUAL	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Escaso				Medio				Abundante		
PARAFRASEA/ SEÑALES OÍDOR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Escasas				Adecuada						
LATENCIA DE RESPUESTA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Muy lenta o rápida				Medio				Adecuada		
ORIENTACIÓN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Inadecuada				Medio				Adecuada		
RESUME Y CONFIRMA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Poco				Medio				Abundante		
GESTOS, ACTITUD ESCUCHA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Inhibido				Medio				Empático		
SONRISA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Ausente				Medio				Abundante		

Anexo nº III

Cuestionario I “comunicación asertiva”

INSTRUCCIONES: Estimado colega, le invitamos a participar, leer atentamente y marcar con una **X** la opción correspondiente a la información solicitada, es anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le solicitamos **sinceridad en su respuesta.**

	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
Nº	ITEMS		
1	Quando se dirijo a una persona, lo hago con respeto.		
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna.		
3	Me siento incómodo cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.		
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad que me comprendan.		
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.		
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.		
7	Controlo mis emociones, aún cuando me faltan el respeto.		
8	Quando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.		
9	Quando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.		
10	Muestro serenidad en la voz tanto como en las palabras, cuando converso con los demás.		
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.		
12	Me agrada que en la institución haya coordinación y trabajo en equipo.		
13	Quando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.		
14	Inspiro confianza cuando converso.		
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.		
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.		
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información.		
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.		
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.		
20	Considero a las personas por igual, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.		
21	Me solidarizo con los más necesitados.		
22	Quando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.		

Anexo nº IV

Cuestionario II “pase de guardia”

INSTRUCCIONES: Estimado colega, le invito a participar de nuestro trabajo de investigación, te agradecería leer atentamente y marcar con una **X** la opción correspondiente a la información solicitada, es anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que te solicitamos **sinceridad en tu respuesta.**

	Óptima(1)	Regular(2)	Nula (3)		
Nº	ITEMS		1	2	3
I. DIMENSIÓN: CARACTERISTICAS GENERALES EN EL PASE DE GUARDIA					
1	Recibo en tiempo oportuno el pase de guardia				
2	Se realiza en un lugar apropiado el pase de guardia				
3	La información es clara y precisa.				
4	Se respeta el mínimo de personas (2) para el pase de guardia				
5	Se cumple con el pase de guardia oral y escrito				
II. DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL PASE DE GUARDIA					
6	Los compañeros demuestran compromiso en el pase de guardia.				
7	Cumple con todos los requisitos administrativos				
8	El contenido de la información es relevante				
9	Se realiza de manera respetuosa el pase de guardia				
10	Están todas las actividades de la guardia anterior realizadas correctamente.				
11	Los compañeros entregan amablemente la guardia				
12	Todos los integrantes del equipo tienen conocimiento de lo acontecido durante la guardia.				
13	Las emociones/sentimientos interfieren en el pase de guardia.				
14	Reflejan empatía mis compañeros cuando algo me afecta				
15	Se evitan conflictos entre pares.				