

**Universidad de Pinar del Río**  
**“Hermanos Saíz Montes de Oca”**  
**Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior**

**FUNDAMENTACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE LAS HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, ESTRATEGIA PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE PINAR DEL RÍO.**

**TESIS PRESENTADA EN OPCIÓN AL GRADO CIENTÍFICO DE MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA: Lic. Kety Bernardes Carballo**

**TUTORA: Dra. C. Mayra Ordaz Hernández**

**Pinar del Río. 2014**

*La Enfermería es un proceso significativo, terapéutico e interpersonal; funciona de forma cooperativa con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos. La Enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que aspira a fomentar el progreso de la personalidad en dirección a una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria.”*

*Hidegard E Peplau.*

## **Dedicatoria**

## Agradecimientos

-

## **SÍNTESIS**

La investigación está dirigida al perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. La lógica de la investigación transitó por diversos métodos de investigación, por el diagnóstico inicial del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional y la elaboración del marco teórico.

El aporte teórico lo constituyó la determinación de las bases teóricas y fundamentos de dicho proceso, lo que permitió identificar tres etapas por las que transcurre este proceso en sus dimensiones curricular y extracurricular.

A partir de las teorías y los fundamentos presentados, se diseñó una estrategia para su implementación a través de tres acciones estratégicas específicas, de las cuales resultaron como productos: un programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería, en la dimensión curricular y un sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería en la dimensión extracurricular y un Programa de capacitación para los docentes.

Para evaluar la factibilidad y validez de la estrategia, se utilizó el método de criterio de expertos, que junto al desarrollo de una experiencia, aportaron resultados importantes como contribución al perfeccionamiento de esta.

El resultado científico del trabajo está diseñado con un elevado potencial de generalización aplicable a todos los centros de educación médica superior del país.

### **PALABRAS CLAVES:**

Proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, modo de actuación.

**Introducción**

**CAPÍTULO I. TENDENCIAS DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA.**

**PARTICULARIDADES EN CUBA Y EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE PINAR DEL RÍO**

I.1 Formación del Licenciado en Enfermería en Cuba: antecedentes y fundamentos

I.1.2 Análisis histórico-tendencial del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería

I.1.2.1 Evolución de la comunicación y su papel en el desarrollo de la personalidad

I.1.2.2 Comportamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería a nivel internacional

I.1.2.3 Comportamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en Cuba

I.1.3 El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería: sistema de conceptos y teorías que lo refieren

I.1.3.1 El proceso de formación de la educación superior en Cuba

I.1.3.1.1 Dimensiones

I.1.3.1.2 Ideas rectoras

I.1.3.1.3 El proceso de formación de las habilidades en el proceso de formación de los profesionales

I.1.3.2 Paradigmas o formas de pensamiento que han guiado la actuación comunicativa de la Enfermería

I.1.3.2.1 Teorías o modelos conceptuales de Enfermería

I.1.3.3 Teoría de la comunicación

I.1.3.4 Otras aproximaciones teóricas

I.1.3.5 Hacia una definición del Proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional

I.2 Estado del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación

Conclusiones del Capítulo I

**II. BASES TEÓRICAS Y FUNDAMENTOS DE UNA ESTRATEGIA DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL, DESDE LO CURRICULAR Y EXTRACURRICULAR, CON CARÁCTER SISTÉMICO E INTEGRADOR, EN CORRESPONDENCIA CON LOS MODOS DE ACTUACIÓN DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

II.1 Bases conceptuales de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

II.2 Premisas teóricas en las que se sustenta la estrategia para la formación de las

habilidades para la comunicación profesional.

II.2.1 Articulación de las habilidades para la comunicación profesional como eje transversal en el diseño curricular para la formación profesional de los Licenciados en Enfermería.

II.2.2 Principios

II.2.2.1 Principio de la vinculación de la teoría con la práctica

II.2.2.2 Principio de unidad de lo afectivo y lo cognitivo

II.2.2.3 Principio de unidad de lo instructivo y lo educativo

II.2.2.4 Enfoque humanista

II.3 Fundamentos teórico metodológicos de su instrumentación.

II.4 Fundamentación teórica de la estructura y funcionamiento de la estrategia.

Conclusiones del capítulo II.

### **CAPÍTULO III. ESTRATEGIA PARA LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN CORRESPONDENCIA CON LOS MODOS DE ACTUACIÓN DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA, SU IMPLEMENTACIÓN EN ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE PINAR DEL RÍO.**

III.1 Estructura y funcionamiento de la estrategia para la formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería, su implementación en la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.

III.2 Resultados de la valoración por los expertos de la estrategia para el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de Actuación en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

III.3 Aplicación de una experiencia inicial en la implementación de la estrategia en la práctica pedagógica, de la carrera de Medicina en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

Conclusiones del capítulo III.

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas

Bibliografía

Anexos

## INTRODUCCIÓN:

La enfermería es una profesión de las ciencias de la salud que tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades humanas, cuyo objeto de estudio es el cuidado de enfermería a la persona, la familia, la comunidad y el entorno. Se ocupa de diagnosticar y tratar en el área de sus competencias las respuestas individuales y colectivas a las manifestaciones del proceso salud-enfermedad, aplicando la lógica del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) como método científico de la profesión; teniendo en cuenta acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación para garantizar el bienestar físico, mental y social. También utiliza los procesos docente, administrativo e investigativo para garantizar la calidad y optimización de los servicios de enfermería, en la búsqueda de la excelencia.

El cuidado de la salud es una acción propia del enfermero o enfermera y ha sido definida por algunos como la interacción que realiza el personal de enfermería con otras personas con el fin de promover salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que estas puedan padecer. El buen cuidado solo es posible en la búsqueda del entendimiento mutuo como principio generador del conocimiento y la socialización, la confluencia de propósitos que busca intencionalmente el profesional de enfermería al interactuar con los sujetos sanos o enfermos, buscando el bienestar, la calidad de vida, desarrollo humano y social mediante acciones de promoción de salud y de atención de la enfermedad.

El cuidado de enfermería no es un acto aislado, ni está suspendido en el vacío. Tiene lugar en contextos sociales, institucionales y en redes de relaciones mediadas por el acto comunicativo que le confieren significado. Por esta razón, el personal de enfermería como instrumento terapéutico y experto técnico, debe tener conocimientos, clarificar sus valores y estar comprometido con el cuidado.

Mediante la comunicación se satisfacen las necesidades elementales humanas, tanto materiales como espirituales. Vivimos hablando, escuchando, solicitando, informando, opinando, discutiendo, comentando y conversando.

Al insertarse en el mundo laboral, el egresado de enfermería establece una serie de interacciones que matizan su desempeño. En estas nuevas condiciones él debe ser capaz de trabajar en equipo, fundamentar opiniones mediante una expresión verbal y extraverbal adecuada, saber observar y escuchar, propiciar la participación de otros profesionales en actividades conjuntas y liderar grupos de trabajo, entre otras. Muchos investigadores coinciden en destacar la necesaria preparación que deben tener el personal de enfermería en contenidos vinculados a las habilidades para la comunicación interpersonal y que en este caso la autora describe como habilidades para la comunicación profesional por la relación de dichas habilidades con los diferentes modos de actuación del enfermero.

Es imprescindible enmendar, en lo posible, los errores cometidos en el acto comunicativo, principalmente en la formación de las habilidades para la expresión, la observación, la escucha, y la empatía en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería, para el éxito de la comunicación profesional en consecuencia con la calidad del desempeño profesional.

La formación de habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería propicia el establecimiento de adecuadas relaciones humanas, las que se corresponden con la actitud facilitadora de este profesional en los diferentes contextos laborales. Todo ello transforma



la relación de ayuda en un ideal de interés personal y atención hacia la actividad que se está desarrollando ya sea asistencial, administrativa, docente e investigativa.

La formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería con las personas, las familias y/o los grupos que se relaciona recae en las acciones derivadas de las funciones de los profesionales y técnicos de la salud, como la recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas, estos por supuesto son algunos de los principales ejemplos que ponen de manifiesto la importancia de lograr la formación de profesionales altamente competentes para establecer una adecuada comunicación profesional, respaldada por el dominio del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación en correspondencia con los diferentes modos de actuación del profesional de enfermería.

Los diferentes modos de actuación del enfermero requieren vivenciar la formación de habilidades para la comunicación profesional en espacios que posibiliten la participación, el intercambio, el respeto y el diálogo para potenciar el uso adecuado de dicha comunicación. Sin embargo, se evidencia el uso inadecuado del lenguaje verbal y extraverbal, las relaciones despersonalizadas por la insuficiencia o carencia en el desarrollo de habilidades para la relación y comunicación adecuada tan necesarias en las actividades de salud.

Es necesario que durante el proceso de formación del estudiante de Licenciatura en Enfermería, se preste especial interés a la formación de las habilidades para la comunicación profesional, desglosadas por la autora en, habilidades para la expresión (verbal y extraverbal), la observación, la escucha y la relación empática o empatía, esta última descrita por (Fernández González 2002) como la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro, la autora la defiende como una habilidad fundamental que se forma en el ser humano para lograr la eficacia del proceso de comunicación, cada una de estas habilidades son consideradas en esta investigación como necesarias para el perfeccionamiento de los modos de actuación del profesional de enfermería, para elevar la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción de la población.

Con respecto a la **situación problemática**: el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas (UCM) de Pinar del Río, se realiza actualmente desvinculado de los modos de actuación; con un tratamiento curricular desarticulado y extracurricular restringido a acciones de promoción de salud; se ejecuta por profesores con baja motivación y preparación; por ello resulta insuficiente en su contribución a los métodos generales de trabajo de esta profesión: diagnosticar, tratar, educar, administrar e investigar.

Se formula como **problema** de investigación: ¿Cómo desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, que se manifiesta desarticulado desde lo curricular y extracurricular y limitado en su correspondencia con los modos de actuación?

A tales efectos, se considera que el **objeto de la investigación** se enmarca en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

El **objetivo** es: fundamentar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, permita su implementación a través de una estrategia con carácter sistémico e integrador en la UCM de Pinar del Río.

Derivado del análisis y la relación entre el problema, objeto y objetivo de la investigación se determinan las siguientes **preguntas de investigación**:

1. ¿Cuáles son las principales tendencias teóricas e históricas que abordan el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en la educación superior, con énfasis en las Ciencias Médicas y específicamente en la Licenciatura en Enfermería, en el contexto internacional y nacional?
2. ¿Cuáles son las características actuales del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río?
3. ¿Cuáles son las bases teóricas y fundamentos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería?
4. ¿Qué elementos considerar para el diseño de una estrategia que permita la formación de las habilidades para la comunicación profesional desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería?
5. ¿Qué validez teórica y práctica tiene la estrategia propuesta para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río?

En concordancia con el objetivo se desarrollaron las siguientes **tareas**:

1. Sistematización de las principales tendencias teóricas e históricas del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en la educación superior, con énfasis en las Ciencias Médicas y específicamente en la Licenciatura en Enfermería, en el contexto internacional y nacional.
2. Caracterización de la situación actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.
3. Determinación de las bases teóricas y fundamentos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería.
4. Diseño de una estrategia que permita la formación de las habilidades para la comunicación profesional desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería.
5. Determinación de la validez científica de la estrategia propuesta para la formación de las

habilidades para la comunicación profesional en la Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río a través del criterio de expertos, Método Delphy.

6. Determinación de la efectividad de la estrategia propuesta a través de la implementación de una experiencia inicial en el primer y segundo año de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.

El desarrollo de las tareas de investigación fue posible mediante el empleo de los siguientes **métodos:**

La presente investigación tiene en cuenta la base metodológica materialista-dialéctica pues permite el estudio del objeto como un proceso, la determinación de sus componentes y las principales relaciones dialécticas entre ellos, así como sus contradicciones cuya contribución esencial será develar la posibilidad de formar las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, a partir del estudio teórico y empírico de dicho proceso. En tal sentido se utilizaron:

#### **Métodos Teóricos, Empíricos y Estadísticos.**

Los **Métodos Teóricos** permitieron hacer generalizaciones, ayudaron a pasar de lo desconocido a lo conocido y elaborar lo desconocido. Los métodos teóricos no contienen datos sino que ellos en si son la abstracción de los mismos para su interpretación. Los utilizados en esta investigación permitieron la abstracción, la interpretación de los datos empíricos encontrados así como también la modelación de una estrategia para su implementación desde lo curricular y extracurricular para lograr la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río. Dentro de los métodos teóricos se utilizaron:

El método **Histórico - Lógico** se utilizó para el estudio de las regularidades y tendencias en las diferentes etapas por las que ha transitado el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en el contexto internacional, nacional y pinareño.

El método **Sistémico Estructural** permitió determinar los elementos que constituyen fundamento en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en el contexto pinareño, así como para diseñar la propuesta de una estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional y su implementación bajo el enfoque sistémico.

Dentro de los métodos teóricos se utilizaron también procedimientos, como son el **análisis-síntesis**, que por su posibilidad de descomponer el todo en sus partes y después integrarlos, es de utilidad para separar las habilidades para la comunicación profesional y estudiar su sub clasificación, su jerarquía dentro de las habilidades de los profesionales de enfermería y a la vez estudiar su relación con el resto de las habilidades a desarrollar durante el período de formación del profesional de Enfermería. Otro de los procedimientos que se tomó en cuenta es la **inducción- deducción** la cual llevó la investigación desde los elementos más generales para la adquisición y desarrollo de habilidades para el perfeccionamiento del desempeño profesional en la Educación Superior hasta los elementos particulares que definen dicha enseñanza en el marco de la Educación Médica Superior. También estuvo presente para verificar la veracidad de los postulados hipotéticos que se definieron en la investigación.

Se utilizaron además los **métodos empíricos**, cuyo uso permitió realizar el diagnóstico inicial de la investigación y constatar la situación problemática y así formular el problema científico de la investigación. Permitted además determinar el estado actual del objeto, sus características y regularidades.

Se emplearon: **el análisis documental**, por el hecho de la importancia que reviste la consulta de los documentos implicados en el proceso de enseñanza- aprendizaje de las habilidades para la comunicación profesional ya sea en la Educación Superior como en la Educación Médica Superior a través de los años; **entrevistas a directivos** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río que hayan tenido estrecha relación con el objeto de investigación, **encuestas a profesores** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, **encuestas a estudiantes y egresados** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río y **a pacientes y familiares** atendidos por los profesionales de Enfermería en los diferentes servicios de Atención Médica en la Provincia.

La **observación a colectivos de año y actividades docentes**: En el caso de la presente investigación, se observaron diferentes actividades docentes en los escenarios donde se desarrolla el proceso docente educativo.

La **observación participante en los diferentes contextos laborales** se realizó con el objetivo de diagnosticar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.

**Criterio de expertos** su procesamiento a través del método **Delphy**: Este método permitió a la investigadora consultar un conjunto de expertos para validar su propuesta sustentada en sus conocimientos, investigaciones, experiencia, estudios bibliográficos, entre otros.

El uso de los métodos estadísticos permitió a la autora la preparación del trabajo, recopilación, evaluación, depuración y presentación de los datos así como su análisis e interpretación. Entre los **procedimientos estadísticos** fueron empleados los procedimientos de la **estadística descriptiva**; que permitió organizar y clasificar los indicadores cuantitativos que fueron reflejados en las tablas de distribución de frecuencias.

La **contribución a la teoría** consiste en la determinación de las bases teóricas y fundamentos de una estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería.

La **contribución a la práctica** de esta investigación se concreta en el diseño de una estrategia que permita la formación de las habilidades para la comunicación profesional desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería

La **novedad científica** de esta investigación radica en concebir la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera Licenciatura en Enfermería, como un proceso que debe desarrollarse por etapas, con carácter sistémico e integrador, desde lo curricular y extracurricular, en correspondencia con sus modos de actuación, lo que se implementa a partir de una estrategia en la UCM de Pinar de Río.

El cuerpo de la tesis está conformado por la introducción, tres capítulos, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

En el **Capítulo I** se presenta un análisis histórico del desarrollo del Programa de Estudio de Enfermería, desde su creación hasta la actualidad, la vinculación del estudio con el trabajo, las modificaciones de los planes de estudio en las Ciencias Médicas. Dicho análisis se justifica plenamente al poder establecer los diferentes períodos, tendencias y regularidades que se han manifestado en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, lo que permitió profundizar más objetivamente en la esencia del problema planteado.

Con una visión amplia del objeto de estudio y partiendo de las características y aspectos generales del mismo, se definen sus particularidades en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, tanto iniciales como actuales. Finalmente, los resultados obtenidos a partir del estudio realizado, constatan la urgencia de resolver el problema expuesto, teniendo en cuenta las necesidades presentes y futuras de docentes, estudiantes y graduados con relación a la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos actuación del profesional de Enfermería que permita la formación de un Licenciado en Enfermería con calidad.

En el **Capítulo II** se presentan las bases teóricas y fundamentos de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.

Se realiza un análisis teórico tendencial del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en la carrera de Licenciatura en Enfermería.

Para lograr el objetivo propuesto en la investigación, se tomaron en cuenta las necesidades que deben ser satisfechas por los estudiantes de Licenciatura en enfermería con relación a su necesidad de aprendizaje para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería. Tomarlas en consideración ofreció la gran ventaja de responder más directa y certeramente, tanto a las carencias como a los intereses de los estudiantes y profesores, lo que permitió caracterizar el objeto y así proponer una solución factible de ser empleada para dar solución al problema planteado.

Es por ello, que con la implementación de la estrategia para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería se facilitó el proceso de instrucción - educación de dicho objeto de aprendizaje.

El **Capítulo III** Contiene la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación

Finalmente se muestran las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, una relación de la bibliografía consultada, con un total de    textos y artículos, de ellos el   % de los últimos 5 años, de autores nacionales y extranjeros. Se incluyen finalmente los anexos correspondientes.

Parte del contenido de esta investigación ha sido publicado en los siguientes artículos:

Formación de habilidades para la comunicación profesional del Licenciado en Enfermería. Implementación de un programa didáctico. CD memorial de la XI Conferencia Científico Metodológica 2013. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

[file:///I:/Sitio %20CD/ \\_pages/ \\_salones/postgrado en la educacion superior II.html](file:///I:/Sitio%20CD/_pages/_salones/postgrado_en_la_educacion_superior_II.html)

Enfermería, profesión y ciencia, teorías generales, la investigación y la práctica en las ciencias médicas. CD memorial de la XI Conferencia Científico Metodológica 2013. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

[file:///I:/Sitio%20para%20CD/ \\_pages/ \\_salones/ciencia y tecnolog%EDa.htm](file:///I:/Sitio%20para%20CD/_pages/_salones/ciencia_y_tecnolog%EDa.htm)

Además se ha presentado en los siguientes eventos científicos:

- 5<sup>to</sup> Encuentro con la Historia en las Ciencias Médicas. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. Noviembre 2011.
- I Jornada Nacional APUA-Pinar del Río. Mayo 2012.
- I Jornada Provincial de Nutrición Clínica y Metabólica. Julio 2012.
- IX Conferencia Científico Metodológica. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. Julio 2013.
- Jornada Científica de Enfermería de la Filar Municipal de Pinar del Río. Diciembre 2013.
- Evento Editas 14. Centro de Artes Visuales. Marzo 2014.
- I Taller de Didáctica de las Lenguas. UCP Rafael María de Mendive Daymu. Facultad de Humanidades. Abril 2014
- Jornada Científica Provincial de Enfermería. Mayo 2014.
- XVIII Jornada Científica Profesoral y de Profesionales de la Salud. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. Mayo 2014.

## **CAPÍTULO I. TENDENCIAS DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN LA CARRERA DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA. PARTICULARIDADES EN CUBA Y EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE PINAR DEL RÍO**

### **I.1 Formación del Licenciado en Enfermería en Cuba: antecedentes y fundamentos.**

La enseñanza de la enfermería de nivel técnico, se inicia a finales del siglo XI y principios del siglo XX donde se establecieron Escuelas de Enfermería en la provincia de Cienfuegos, La Habana, Matanzas, Camagüey y Santiago de Cuba. En el año 1903, la Junta Central se reúne para legalizar y dar el carácter oficial del que carecían.

El 25 de octubre del año 1915, por Decreto Presidencial No. 1 465 publicado en la Gaceta Oficial, se promulgó el Reglamento de las Escuelas Libres de Enfermería. Estas Escuelas funcionaban en diferentes centros hospitalarios con diferentes programas de estudio, por lo que la preparación de los egresados estaba en correspondencia con la formación recibida de las instituciones de donde procedían.

Con el triunfo de la Revolución, comienzan a producirse cambios de gran trascendencia y profundidad en lo económico, político y social. El desarrollo acelerado de la salud pública cubana determinó cambios en las Escuelas y programas de Enfermería constituyendo la formación de recursos humanos de la profesión el objeto de atención prioritaria para asegurar el trabajo eficiente de la red de instituciones del país.

Al existir sólo 828 enfermeros en el país, se decide la formación masiva de graduados como premisa básica para cubrir las necesidades existentes, realizando diferentes estrategias en la década comprendida desde 1960 a 1970; se creó una Comisión Universitaria y Ministerial para elaborar el plan y los programas de estudio de la Licenciatura en Enfermería en el ámbito universitario, dirigido a enfermeros técnicos en ejercicio. Este plan de estudio de cuatro años de duración a tiempo completo se implantó en el curso escolar 1976-1977. Se impartía de forma integrada con una coordinación horizontal y vertical de los módulos o unidades lógicas de conocimiento que lo conformaban, abordando aspectos del proceso salud-enfermedad en las diferentes esferas de actuación y campos de acción de enfermería culminando estos estudios con un trabajo de Diploma.

En los nuevos planes de estudio de enfermería en el ámbito técnico y universitario, se destacan los principios de la combinación del estudio y el trabajo, la vinculación de la teoría con la práctica, la científicidad de los contenidos, la concepción social de la medicina, la concepción internacionalista de la práctica médica y la formación integral de los educandos.

De la década del 1981 al 1990:

Estaban vigentes diferentes planes de estudio para el Técnico Medio en Enfermería, ajustados al nivel de ingreso de los estudiantes y al perfil de salida técnico profesional, quedando sólo vigente el plan de estudio de tres años de duración con ingreso proveniente de doce grado y un perfil de salida en Enfermería General.

La culminación de estudios hasta ese momento se realizaba a través de Proyectos de Grado, pero se comprobó que no bastaba para demostrar la preparación de los estudiantes. Se realiza por primera vez como forma de culminación de estudios un examen teórico-práctico denominado Examen Final Integral (E.F.I.) con el objetivo de evaluar los conocimientos, hábitos y habilidades

básicas adquiridas por los estudiantes durante su formación que permite obtener resultados más objetivos acerca de la preparación de los futuros egresados.

Se elaboró un nuevo plan de estudio de Licenciatura en Enfermería en el ámbito universitario por cursos por encuentros para trabajadores; es decir, para enfermeros técnicos en ejercicio de la profesión, con duración de cuatro años, y posteriormente se aumentó a cinco años, extendiéndose este plan de estudio a todos los Centros de Educación Médica Superior.

Se inició la elaboración de un nuevo plan de estudio de licenciatura en enfermería de nivel universitario con cinco años de duración para alumnos provenientes de pre universitario sin estudios previos de enfermería. Este plan se implantó de forma experimental en el Centro Nacional de Perfeccionamiento Técnico y Profesional (CENAPET) “Dr. Fermín Valdés Domínguez” en el curso escolar 1987-1988 y en el curso siguiente se trasladó a la Facultad de Ciencias Médicas “Julio Trigo” del Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana, extendiéndose posteriormente a los institutos de Villa Clara, Camagüey y Santiago de Cuba.

Al iniciarse el siglo XXI se mantienen las dos variantes en la formación de estudiantes de Licenciatura en Enfermería: Curso Regular Diurno (C.R.D.) y Curso para Trabajadores por encuentros (C.P.T.).

En el año 2001 se introduce el plan emergente para la formación de los técnicos de enfermería en la provincia Ciudad de La Habana.

En el año 2003 se propone un Nuevo Diseño Curricular para la formación de los Recursos Humanos en Enfermería que integra el nivel técnico y el nivel universitario con tres estadios o niveles de formación con dos salidas intermedias: Enfermero Básico, Enfermero Técnico y Licenciado en Enfermería el cual se desarrollará en todos los centros docentes del país. Esto concreta en la carrera de Licenciatura en Enfermería las transformaciones de la educación superior cubana producidas como parte de la Batalla de Ideas y asimila nuestra experiencia y tradición de universalización en una nueva dimensión.

En el año 2004 se realizó un perfeccionamiento parcial de dicho diseño, que sirvió de base para las transformaciones ulteriores, las cuales dieron como resultado el plan de estudio “D”; el mismo cuenta entre sus características diferenciales con relación a los anteriores una flexibilización del modelo flexneriano, consistente en una estructuración de los contenidos de las ciencias básicas biomédicas a lo largo de la carrera, atendiendo a los objetivos generales de cada nivel formativo, así como de la introducción de diferentes estrategias curriculares, con lo que se concreta la coordinación interdisciplinaria en el diseño de la misma.

En el mes de octubre de 2009 se constituyó una nueva Comisión Nacional de Carrera, encargada por el Viceministerio del Área de Docencia e Investigaciones del perfeccionamiento al plan de estudio “D” de la carrera de Licenciatura en Enfermería, a partir de las nuevas indicaciones del MINSAP y el MES, tomando en consideración lo establecido por el MINED para la formación de técnicos en el país a partir del curso 2009-2010.

De tal manera estas transformaciones en los planes de estudio de la carrera, han tributado a la calidad de los profesionales formados a la altura de las necesidades de nuestra sociedad, en consonancia con lo que expresara el Ministro de Educación Superior Dr. Rodolfo Alarcón Ortiz, en la conferencia “ La calidad de la Educación Superior Cubana: Retos contemporáneos” pronunciada en el marco del XIII Congreso Internacional Pedagogía 2013, cuando dijera frente a



tales desafíos, la educación superior en todo el mundo debe enfrentar hoy retos particularmente difíciles: debe formar profesionales capaces no simplemente de adaptarse a los imprevisibles cambios de la sociedad y de las actividades técnicas, científicas y sociales, sino de generar y promover dichos cambios desde los valores del humanismo; debe encontrar las formas de incidir de manera cada vez más decidida, permanente y eficaz en la sociedad en todos sus ámbitos;..... Alarcón R (2013 p, 19)

Resulta conveniente mantener el interés en que la formación de enfermeros del nivel superior se mantenga con una tendencia creciente porque esto contribuye a alcanzar los estándares de excelencia de los servicios y asegurar en mayor medida el desarrollo armónico de las funciones de docencia, asistencia e investigaciones, ofreciendo una vía más apropiada para alcanzar este objetivo en un periodo de tiempo razonable y con estadios intermedios de capacitación, que propicien una adecuación a las condiciones específicas de los involucrados en este proceso formativo y desarrollador.

## **I.1.2 Análisis histórico-tendencial del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería**

### **I.1.2.1 Evolución de la comunicación y su papel en el desarrollo de la personalidad**

La comunicación tiene una evolución filo y ontogenética por lo que si por alguna razón los adultos desaparecieran y la humanidad quedara poblada por niños, su historia quedaría interrumpida, pues el movimiento histórico es imposible sin la transmisión activa de los avances de la cultura humana de las viejas a las nuevas generaciones, y por tanto éstas quedarían sin la posibilidad de perfeccionar constantemente la herencia cultural acumulada por la sociedad. Dice Vigotsky (1930) que “tal y como el individuo tan sólo existe como miembro de algún grupo social dentro de cuyo contexto sigue el camino de su desarrollo histórico, así la composición de su personalidad y la estructura de su comportamiento resulta ser una cantidad que depende de la evolución social y cuyos aspectos principales están determinados por ésta”

Se puede significar que el hombre en el proceso de apropiación de cultura no está aislado, pues desde las primeras edades se encuentra en relación con otros que lentamente van demostrando ante él los conocimientos y experiencias contenidos en los objetos, en la vida social y en el lenguaje. Todo esto le sirve de patrón en sus relaciones con otras personas y le permite el conocimiento de sí mismo, de ahí que el proceso de comunicación adquiera singular importancia en el proceso de formación de la personalidad.

Considerando que el hombre es un ser social se puede decir que a través de la interacción de los hombres en sociedad y mediante la comunicación donde pueden ocupar los roles tanto de objeto como de sujeto se les forma y desarrolla la personalidad. Es importante destacar que la personalidad se desarrolla en la adquisición por los niños y jóvenes de la experiencia socio-histórica, lo que no ocurre de forma pasiva sino mediante la actividad que estos realizan, sus relaciones con el medio, y por la comunicación con las personas existentes en el ambiente social en que viven y se educan.

Una vez más resulta esclarecedora la concepción histórica cultural de Vigotsky (1930) al atribuir el desarrollo de la personalidad a la actividad y a la comunicación unida a todo el devenir socio histórico que antecede la existencia de los individuos. Precisamente este autor maneja la comunicación como categoría fundamental en sus trabajos acerca de las funciones psíquicas

superiores, donde destaca que el progreso de ésta no responde a la línea de la evolución biológica sino que es el resultado de la asimilación de los productos de la cultura, y esto sólo se da a partir del contacto entre los hombres. En este sentido es notable la idea de Vigotsky acerca del origen ínter psicológico de todo lo psíquico; es decir, como cada función psíquica y la personalidad en general se genera en el plano ínter psicológico para luego pasar a constituir un fenómeno intrapsicológico.

Es preciso recordar que la comunicación se origina con el surgimiento del ser humano como una necesidad que parte de su interacción con otros hombres y el desarrollo de una actividad común; por tanto se puede decir que la condición humana está asociada indisolublemente a la comunicación como forma de relación entre los hombres. Al explicar su origen, Federico Engels dice que “junto con la división del trabajo, el hombre mismo quedó subdividido”. Él relaciona al trabajo con la necesidad de la comunicación diciendo que “el desarrollo del trabajo al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aún más los miembros de la sociedad. En resumen los hombres llegaron a un punto que tuvieron que decirse los unos a los otros”. Es la comunicación pues, un rasgo inherente a la esencia humana que está firmemente ligada tanto al proceso de humanización como a la actividad de los hombres. Engels F. (1978)

Después de varias décadas de inatención, hacia la década de 1960 comienza a retomarse con fuerza en la Psicología de base materialista la necesidad del estudio de la comunicación como vía para abordar aspectos fundamentales del mundo interno del hombre. Mientras tanto en la Psicología de orientación no materialista siempre han existido corrientes que han abordado el papel de la comunicación en el desarrollo de la personalidad, si bien en general se señala como en ellas se adolece de un enfoque histórico del problema ya que ven a la comunicación como un fenómeno aislado en sí mismo.

Dentro de las concepciones conductistas el estudio de la comunicación se ha limitado muchas veces a revelar algunos aspectos aislados de la misma y su repercusión en diferentes tipos de manifestaciones conductuales del hombre, mientras que dentro de las concepciones del Psicoanálisis y de la Psicología Humanista se señala una tendencia a la especulación sin mucho apoyo en investigaciones concretas.

El psicólogo González Rey F. (1995), plantea que a través de una pluralidad de canales tanto verbales como no verbales se da la comunicación, que en esta pluralidad es necesario diferenciar los elementos que expresan un sentido psicológico por el sujeto y en este sentido con frecuencia resulta de la integración o coexistencia de indicadores diversos. Dice él que “la falta de cultura de la comunicación determina una tendencia del sujeto a reflexión o enmascaramiento de sus verdaderos deseos y necesidades cuando se comunica con el otro. Esta tendencia hace que muchas cosas esenciales se comuniquen indirectamente o de forma totalmente desvirtuada”. Con lo que expresa que una adecuada comunicación deberá estar sustentada por sólidas bases de conocimientos que permitan a los sujetos en interacción expresar sus aspiraciones, inquietudes y sueños con claridad, para ser comprendidos bien.

Fernández González A.M, (2000) considera que la comunicación está condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de relaciones sociales y que es a la vez resultado y expresión del proceso de producción. Considerando que la comunicación que establece el hombre

es expresión no sólo de su personalidad y de su conciencia individual, sino también expresión del lugar que ocupa en la sociedad, de su clase, ella es portadora de valores y elementos de la conciencia social. Aún en estos tiempos, se ratifica que la escuela ha descuidado lo importante que es la comunicación, pues se dice: *“Tal vez no se hayan dado cuenta, de que el principal instrumento intelectual al alcance del ser humano, merece la atención de la escuela “*. Postman (1999 p.4). Ese instrumento intelectual es la comunicación.

Con las transformaciones de los planes de estudios en Cuba, se pretende lograr una educación que equilibre las diferencias existentes entre los alumnos, pudiendo ser éstas de origen social y familiar, logrando de este modo contribuir al avance hacia las metas educacionales actuales, se hace muy necesario establecer una adecuada comunicación dentro del proceso pedagógico. Es precisamente el proceso docente educativo el responsable de formar las habilidades para la comunicación en función de la formación y desarrollo de la personalidad.

### **I.1.2.2 Comportamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería a nivel internacional.**

La comunicación durante siglos ha sido concebida más como un medio que como un fin en sí misma. Se considera, junto a la racionalidad, la capacidad de la contemplación y hasta la facultad de crear herramientas, como una característica más de la naturaleza humana. Desde las pinturas rupestres hasta la nueva tecnología de la comunicación, sin olvidar las obras de arte y la letra impresa, la comunicación es en el ser humano una característica tan inherente a su naturaleza como el pensar. Desde una dimensión psicológica ha sido estudiada por prestigiosas figuras del ámbito internacional. Se destacan los trabajos de: Vigotski, L. (2000); Lomov, B. (1989a, 1989b); Kolominski, Ya. (1984); Kaplún, G. (2001). Ellos constituyeron referentes principales del trabajo, pero sus estudios no agotan la investigación en el tema.

Las tendencias relacionadas con la formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería revelan diferencias en el desarrollo económico, tecnológico, académico y cultural de las instituciones y la coexistencia de varias formas, estilos de comunicación y modelos de procesos formativos.

Al analizar el proceso formativo de habilidades para la comunicación profesional en el marco internacional, se aprecia que la generalidad de las naciones tienen en cuenta varios componentes: el estudiante, el currículo, el profesor, el entorno y la sociedad, recibiendo un tratamiento diferenciado en cuanto a la concepción de este proceso.

Ben-Sira (1980) y Friedson (1960) en estudios efectuados comprobaron que “los sujetos enfermos se guían para la satisfacción más por los elementos de comunicación afectiva que por los puramente técnicos”

Black F (1994) sostiene que “los procedimientos cada vez más sofisticados y tecnológicos de los profesionales de la salud hacen que los enfermos tengan una menor participación en los problemas de salud que lo aquejan y al no poder evaluarlo técnicamente, sustentan su juicio en la relación afectiva que establecen con el profesional”

Ramón García R, Segura Sánchez M.P, Palanca Cruz M.M, Román López P. (2012) plantean que las habilidades sociales, constituyen un papel fundamental y estrechamente relacionado con las comunicaciones interpersonales en el ámbito profesional de la enfermería, ya que estamos

continuamente en contacto y en relación con el paciente, con el familiar y con los demás profesionales que nos rodean. Sus estudios están orientados y centrados en el papel existente entre un profesional de enfermería y los familiares, pero afirmar que todas éstas habilidades y estrategias se pueden extrapolar a cualquier ámbito de la vida personal y profesional, es decir se pueden practicar éstos recursos tanto con los compañeros de trabajo, con los pacientes, con nuestra pareja, hijos, nuestros familiares etc, citan además que para realizar de forma eficaz y efectiva la profesión; enfermería se han de tener consolidados en el conocimiento de cada profesional las habilidades sociales y estrategias para realizar una óptima y eficaz comunicación. Son elementos comunes en los trabajos de Astudillo & Mendinueta (2005), Marín & León (2001), González Ortega Y, (2007); Queiroz, Watanabe, Vieira & de Oliveira (1998), centrada en los pacientes y familiares el hecho de que el profesional de enfermería tiene que estar en una continua interacción con los demás, en la que se expresan un conjunto de habilidades sociales o estrategias que facilitan la comunicación profesional con los familiares. Especifican además, que no consideran que el paciente tenga menos importancia en el proceso de salud la cual le pertenece a él principalmente, sino que, unido a ello se encuentran los familiares.

Para Astudillo & Mendinueta (2005), es necesario una eficaz comunicación con los familiares, pes esto reduce los sentimientos de aislamiento del enfermo y contribuye a favorecer y fortalecer una dinámica familiar más adaptativa. Además es importante la comunicación con los mismos para hacerlos partícipes del cuidado de su familiar.

Marín & León, (2001) plantea que un profesional de enfermería dotado de habilidades para la comunicación puede producir un cambio conductual en el paciente o en la familia, para transmitir de manera adecuada alguna noticia o situación conflictiva de la forma más respetuosa, cordial y evitando futuros conflictos, para así poder lidiar con el día a día de situaciones estresantes y límite, tanto de los profesionales como de los familiares), los cuales se pueden llegar a sentir y de hecho se siente en muchas ocasiones desprotegidos de información, de apoyo, y de ayuda ante situaciones graves de enfermedad de sus familiares lo cual les lleva a sentirse impotentes de no poder ayudar a su familiar. Para estos autores es evidente la necesidad de realizar programas de entrenamiento en los profesionales de enfermería para mejorar las habilidades para la comunicación necesarias en su praxis enfermera como bien dicen, además consideran necesario para el fortalecimiento de la profesión; enfermería que se siga investigando en este campo tan importantísimo de la comunicación ya que ello supone el día a día de todo profesional sanitario y en concreto de la enfermería, con lo que ha de estar superando jornada tras jornada durante su desempeño profesional.

Conforme con lo anteriormente expuesto González Ortega Y (2007 p, 130-138); Queiroz, Watanabe, Vieira & de Oliveira, (1998 p, 134-139). Plantean que, la enfermería ha de estar formada académicamente para enfrentarse a todo tipo de relaciones interpersonales y entre sus herramientas básicas de trabajo ha de existir la facilidad del uso de técnicas de comunicación y habilidades para la comunicación como la empatía.

Por su parte Lucía, Arranz & Aguado (2008) plantean que al trabajar los profesionales de enfermería con seres humanos y al ser éstos cambiantes y cada uno de ellos único se ha de estar preparado y adiestrado para poder así comunicar de forma eficaz lo que queremos trasmitir y que los demás lo comprendan tal y como queremos que sean entendidas nuestras palabras.

Para Carvalho, Tigre & Costa (2008 p.312-318) la comunicación no es simplemente un intercambio de mensajes entre enfermera y paciente, es una acción que debe ser planificada e individualizada, y no realizarla sólo de forma intuitiva o impulsiva, ya que como bien afirman Astudillo & Mendinueta (2005) la comunicación es un “proceso que permite a las personas intercambiar información sobre sí mismas y su entorno a través del signo, sonidos, símbolos y comportamientos” y expresar lo que son y satisfacer sus necesidades, coinciden estos autores que con cada acercamiento y contacto con los demás, el profesional de enfermería, ha de ser consecuente y responsable de sus actuaciones ya que vamos a estar realizando un continuo intercambio de información, percepción y sentimientos en cada contacto con los mismos, y el proceso de formación de habilidades para la comunicación no se ha de dejar a la improvisación y que debemos de planificarlo para así influir de la forma más positivamente posible en las actuaciones de nuestro paciente al encontrarse éste íntimamente unido a los familiares.

Neil (2003, p. 149) en sus investigaciones afirma que se debe tener en cuenta que los profesionales de enfermería han de ser coherentes, consecuentes y responsables de sus actuaciones ya que son los receptores de confianzas, dudas y preguntas sobre la información que los receptores reciben, “implica ser honesto y auténtico” con uno mismo y con los demás.

### **I.1.2.3 Comportamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en Cuba.**

La comunicación ha sido estudiada por profesionales de diversas áreas de la ciencia como la Psicología, la Pedagogía, la Lingüística y la Sociología. Entre los autores cubanos que han estudiado la comunicación, se destacan los trabajos de: González Rey (1989); Fernández González (1995, 1997, 2001); OjalvoMitrany, (1999); Ortiz Torres (1995, 1999); SaguéCamps (1996, 2003); Márquez Marrero (1999); González Morales (2002).

Un elemento común entre estos investigadores es reconocer la comunicación como condición indispensable y fuente esencial para el desarrollo psíquico; partir de su estrecho vínculo con el desarrollo de la personalidad y asumir sus especificidades como categoría psicológica.

En Cuba, las investigaciones en el contexto docente han aportado importantes conceptualizaciones al estudio de la comunicación. El proceso pedagógico se distingue por la influencia que se ejerce entre los sujetos participantes y esto determina un permanente acto comunicativo. Así mismo, la relación profesor alumno, matizada por el status de cada uno, la eficiencia del proceso de enseñanza aprendizaje y el carácter privilegiado de lo educativo en las instituciones escolares, son especificidades que distinguen el contenido y la metodología de las investigaciones sobre comunicación en este contexto.

Un propósito frecuente de estos estudios ha sido el desarrollo de habilidades comunicativas en los docentes y el entrenamiento psicopedagógico como alternativa para su perfeccionamiento.

Ortiz Torres (1995) propone un entrenamiento a fin de perfeccionar el estilo comunicativo de los maestros. Para este autor el estilo comunicativo de la personalidad es el concepto clave que permite explicar, desde un punto de vista personalógico, su papel dentro del sistema autorregulador de la persona.

Fernández González (1997) propone tres habilidades generales que debe desarrollar el maestro para hacer más eficiente su desempeño profesional: la habilidad para la observación, la habilidad para la expresión y la habilidad para la relación empática.

OjalvoMitrany (1999) enfatiza la importancia del entrenamiento psicopedagógico como recurso para desarrollar las habilidades comunicativas y hacer más efectiva la comunicación. Este método, explica la autora, permite resolver situaciones típicas del contexto pedagógico y ampliar al respecto la información del docente.

Por su parte, SaguéCamps (1996, 2003) presenta un modelo teórico estructural para el estudio y desarrollo de la capacidad para la comunicación educativa en jefes, oficiales y profesores. La autora propone un conjunto de componentes e indicadores que caracterizan esta capacidad y que nombra como habilidades: Habilidad para enviar mensajes claros, habilidad para escuchar, habilidad para la percepción interpersonal, habilidad para generar vivencias afectivas, habilidad para propiciar la autoexpresión del educando, habilidad para ejercer influencias, habilidad para la empatía, Flexibilidad.

El trabajo de Márquez Marrero (1999) propone una alternativa metodológica para la caracterización de la comunicación pedagógica. Se sustenta en el esquema teórico metodológico Sujeto - Sujeto, tomando a la personalidad como elemento esencial.

Se tomó en cuenta otra línea investigativa más orientada a la comunicación en las organizaciones empresariales y la preparación de cuadros, pues las funciones que estos realizan en cierta medida se relacionan con el perfil del egresado de Licenciatura en Enfermería. El trabajo de González Morales (2002) propone un sistema de entrenamiento para grupos, que a través de ejercicios analíticos e interactivos permite incrementar las posibilidades de las personas para detectar y corregir los errores que cometen en su comunicación con sus compañeros de trabajo en los diferentes contextos donde laboran. Este investigador declara conceder una importancia especial al estudio de la comunicación desde el interior del sujeto, explorando el sistema de recursos psicológicos que intervienen sistemáticamente en la regulación eficiente de sus interacciones.

Si se concibe la comunicación profesional como un proceso esencial en el crecimiento humano y en estrecha relación con la personalidad, se requiere una construcción teórica con un carácter más holístico donde se integren elementos de las distintas áreas de la personalidad: conocimientos, vivencias afectivas, elementos metacognitivos, cualidades. Se imponen además otras alternativas metodológicas para elevar la eficiencia de la comunicación profesional, que permitan no sólo el entrenamiento de las habilidades ante situaciones concretas, sino un enfoque más integral, sistemático y permanente que propicie el desarrollo de una configuración psicológica. Los estudios al respecto se mueven en dos vertientes fundamentales: desde una dimensión lingüística y desde una dimensión psicológica.

En el primer caso constituyen referentes clásicos la figura de Romeu Escobar (1997, 2003). En su trabajo más reciente, la investigadora explica cómo de una didáctica de la lengua se ha ido avanzando hacia una didáctica del habla, que se plantea como objetivo fundamental de la escuela el desarrollo de la competencia cognitivo comunicativa de los estudiantes. En esta concepción de competencia se pone especial interés en tres aspectos: el uso de las estructuras del lenguaje, los procesos cognitivos y la interacción social. Estos componentes buscan no sólo el análisis del texto, sino el desarrollo integral del sujeto desde la enseñanza de la lengua.

En opinión de Romeu Escobar, la enseñanza de la lengua no puede quedar reducida al estudio de las estructuras formales del discurso, sino que debe propiciar la enseñanza de estrategias cognitivas, metacognitivas y comunicativas que favorecen la comprensión y producción de

significados en diferentes contextos socio-culturales, en los que el individuo se forma y se desarrolla como personalidad (Romeu Escobar, 2003).

El desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional desde un enfoque lingüístico es un referente de consulta indispensable. Tanto por lo que aporta como construcción teórica al desarrollo de una comunicación profesional eficiente, como por la amplia experiencia en la instrumentación de estos contenidos en los planes de estudio de los diferentes niveles de enseñanza. Sin embargo, la eficiencia en la comunicación profesional no se agota con el estudio del lenguaje.

En los últimos años las habilidades para la comunicación profesional han sido interpretadas por autores como (Arcia, Ma 1999, Becerra, Ma 2003, Beltrán, F 2004 Aguirre, D 2005, Mejia, Ma 2006) en competencias para la comunicación.

Ellos han destacado la necesidad del uso adecuado de la lengua y además, otros elementos que intervienen en la comunicación eficiente y en el entendimiento mutuo. *Emilio Ortiz* en 1997 hizo referencia al desarrollo de esta competencia en el educador; y *Cot* en el 2000, siguiendo los criterios de *Canale y Swain*, a partir del concepto de interacción definió el concepto de competencia pragmática. *Beltrán* en el 2001 la abordó como una habilidad necesaria para la participación. *Forgas* en el 2003 planteó que existe relación entre la competencia comunicativa y la profesional.

*Habermas* (1987 p, 26) por su parte, ha hecho referencia a la racionalidad instrumental y la racionalidad comunicativa en la búsqueda del entendimiento mutuo. *Dalila* (2003) por ejemplo, utiliza la teoría de *Angelina Roméu* en sus trabajos desde el 2003 hasta el 2005 donde se refleja un enfoque que resulta el más integrador por incluir todas las áreas del desarrollo humano que posibilitan la participación del sujeto en diferentes contextos comunicativos.

Es propósito de este trabajo desarrollar en los estudiantes las habilidades para la comunicación profesional con un enfoque personalógico, esto significa, estudiar dichas habilidades en relación con los motivos, necesidades, afectos, elementos de carácter metacognitivo, conocimientos, y cualidades que integran la personalidad del sujeto pues al implicarse en el proceso de sus interacciones, el sujeto tiene mayores posibilidades de reflexionar acerca de su comportamiento, regular su conducta y perfeccionarla de manera permanente. Se llama al carácter activo del individuo, quien moviliza los resortes principales de su comportamiento para alcanzar las metas que se ha propuesto. Esta alternativa tiene una repercusión en el desarrollo personal del sujeto y en particular contribuye a una mayor eficiencia de la comunicación profesional en Enfermería.

El profesional de Enfermería ha sido visto tradicionalmente como un personal subalterno y dependiente, y en realidad lo eran, puesto que todo su actuar profesional estaba vinculado sólo con el cumplimiento de las indicaciones médicas. De ahí que “la mayoría de los problemas morales de la profesión de enfermería estuvieran circunscritos a sí la enfermera había o no cumplido correctamente las indicaciones médicas.

Esto se evidencia en los estudios de *Uribe, C* (2004, p.1-4) y *Lence J. J* (2003) quienes plantean que “la participación de la enfermera en el equipo de salud es limitada. El médico sigue siendo el único manipulador de la información. Es él quien comunica, según su criterio, el diagnóstico, pronóstico y tratamientos al paciente; toma la mayoría de las decisiones acerca del manejo de la enfermedad, que influyen directamente en la calidad y cantidad de vida del enfermo. Esta actitud

médica limita a la enfermera asistente a informar o aconsejar al enfermo y familiares respecto al desarrollo de su patología.

Pero a partir de la segunda mitad del pasado siglo, con el reconocimiento de la enfermería como ciencia constituida, con su propio cuerpo teórico-conceptual y su método de actuación, el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), esta profesión elevó su rango académico y al alcanzar el nivel universitario se vinculó en un plano de igualdad con otras profesiones, en la atención de las personas, familias y comunidades en el proceso de salud-enfermedad” (Amaro, M. C. 2008)

En los estudios de Santos (2001) se demuestra que la formación centrada en el desarrollo de habilidades técnicas, con escasos contenidos filosóficos o antropológicos humanistas tiene como resultado, profesionales con elevado saber científico y gran pericia técnica, pero a veces, incapaces de reconocer a la persona enferma como fin en sí misma. Además de conocimientos científicos y técnicos, las enfermeras requieren lo que Arroyo (2001) llama *algo más*, y que define como valores. La importancia de los valores en la profesión de enfermería puede asentarse, como bien explica Collière (1982), en que la enfermería es una profesión cuyas claves son los comportamientos y las actitudes. Es decir, el cuerpo sólido de conocimientos propios de la formación en enfermería, parece requerir de cierto sustrato para que el cuidado sea natural y dignificante, es posible que tal esencia sean los valores que una vez aprehendidos son practicados.

Sin embargo, hoy día se habla de un deterioro de estas relaciones interpersonales el cual ha sido evidenciado a través de los años por diversas investigaciones en las que paralelamente también han surgido reflexiones, lo que indica una gran preocupación de la comunidad científica de enfermería por buscar los factores que puedan influir en este fenómeno. Autores como (Pérez, A. y X. Martí, 2003.p.65, Mateo, L. D. y R. Llays 1980.p.187-198, Mateo, L. D.1986.p. 581-594.) han estudiado a profundidad el papel de la comunicación informativa y afectiva en la satisfacción de la población; entre ellos se destacan los aspectos siguientes: “el uso adecuado de vocabulario técnico, la adecuación de la información a las características individuales del enfermo, la habilidad del profesional de la salud para comunicar cariño e interés a los enfermos a través de los canales verbales y no verbales como aditivo especial a la capacidad técnica en la prestación efectiva de la atención de salud y la preocupación que el profesional muestre por los aspectos personales, familiares y sociales del enfermo es percibida de modo general como una manifestación afectiva de especial significación para los enfermos. Así un mayor volumen de información, a un ritmo que permita la recepción adecuada por el enfermo incrementa la calidad de la relación entre ambos y la participación activa del enfermo y sus familiares.

Paes da Silva M.J, (1996 p, 25-37) discursa en sus investigaciones sobre el problema de la comunicación en Enfermería, demostrando la preocupación con la calidad del cuidado prestado cuando el asunto es comunicación/diálogo entre los sujetos de cuidado. La comunicación entre las personas no tiene apenas el compromiso de pasar contenido/información y si envolver/integrar los seres de relación, suponiendo el entendimiento de lo que es, de lo que está siendo y de lo que fue comunicado para existir la comprensión del proceso.

Al respecto Morales (1999) cita resultados de trabajos de otros investigadores del tema y concluye que “son cuatro los factores que inciden favorable o desfavorablemente en la satisfacción de la población entre ellos se destacan por orden de prioridad: La comunicación, el



reconocimiento de la individualidad del enfermo, la calificación profesional percibida y las características del ambiente en que se brinda la atención.”

Marcada importancia le atribuye a la comunicación profesional Aguirre, D (2003 p.25), quien en su tesis se refiere a que si se quiere mejorar la calidad de los servicios de salud no sólo será necesario actualizar, modernizar o mejorar los equipos y medios técnicos que garantizan la calidad técnica, sino también se ha de incrementar la satisfacción de las necesidades sentidas de la población, inevitablemente relacionadas con la comunicación competente del personal de enfermería, que en el cumplimiento de sus funciones establece relaciones con los sujetos sanos o enfermos y con los demás miembros del equipo de salud.

El devenir de la educación médica en Cuba ha estado marcado por las tendencias muy propias de nuestro país, que se materializan en ideas concretas que caracterizan la formación de los profesionales de la salud, sobre todo a partir de 1959 con el triunfo de la Revolución cubana.

Al inicio del siglo XXI el contexto de la formación universitaria en Cuba indujo hacia la búsqueda de un profesional de amplia cultura general, humanismo no limitado al estudio de una asignatura con perfil de Ciencia social, perfil amplio de currículo, educación para la realidad, desintelectualizando la ética para convertirla en instrumento de acción social. En este sentido la universidad médica cubana ha logrado un alto nivel de preparación científico-técnico de sus egresados con énfasis en un método fundamental de enseñanza, basado en la solución de problemas y la educación en el trabajo como forma fundamental de organización de la enseñanza, que utiliza como escenarios docentes los propios del Sistema Nacional de Salud, propiciándose el desarrollo de un sistema de conocimientos y habilidades necesarios y suficientes para lograr adecuadas competencias y desempeños como futuros profesionales, tal y como se ha evidenciado a lo largo de estos últimos cuarenta años.

Sin embargo, el insuficiente desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional, específicamente en los egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería, se evidencia hoy día hasta en algunos de los actuales profesores, y tutores, ejes conductor del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los diferentes escenarios docentes, formados en las circunstancias antes descritas.

En investigaciones desarrolladas se han tratado interrogantes sobre ¿Cómo podría influir la educación médica en la atención de salud, a partir de la modelación de hombres capaces de interiorizar y aplicar sistemáticamente estas habilidades comunicativas en la solución de los problemas profesionales de su ciencia? ¿Están preparados los profesores para debatir y reflexionar con los estudiantes cada una de las situaciones problemáticas que se puedan presentar en los diferentes contextos donde el enfermero labora? En esta misma línea se debate ¿Está asegurada la formación de las habilidades para la comunicación profesional de los futuros egresados de Licenciatura en Enfermería? ¿Se corresponde el actual proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería? Estos y otros aspectos del problema constituyen la esencia del tema que está actualmente sometido a debate.

Lo que se pretende con la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería es preparar al joven para cumplir sus obligaciones como un ciudadano responsable para que adquiera los conocimientos, destrezas que le permitan

ser capaces y competentes y responder a los propósitos de la educación cubana. Al respecto el Comandante en Jefe, Fidel Castro Ruz nos trazó pautas en su discurso de inauguración del curso escolar 2002-2003 al señalar:

*“Hoy se trata de perfeccionar la obra realizada y partiendo de ideas y conceptos enteramente nuevos. Hoy buscamos lo que a nuestro juicio debe ser y será un sistema educacional que se corresponde cada vez más con la igualdad, la justicia plena, la autoestima y las necesidades morales y sociales de los ciudadanos en el modelo de sociedad que el pueblo de Cuba se ha propuesto crear”.*

Desde 1976 en que se constituyó oficialmente el Ministerio de Educación Superior (MES), en cuatro ocasiones se ha convocado a un trabajo de perfeccionamiento conducente a nuevos planes de estudio en todas las carreras. Como resultado del primero de ellos se aplicaron los denominados planes A (vigentes a partir de 1977); luego los planes B (que se introdujeron en la década de los 80); el Plan C (en 1991), y por último los planes D (implantados a partir de 2003 y vigente hasta el momento de la investigación).

Mientras se mantuvieron vigentes los Planes A, B y C la comunicación, en general, no se integraba sistémicamente a las disciplinas ni se relacionaban con las actividades laborales ni con los problemas concretos de los modos de actuación del profesional de Enfermería.

Los planes de estudios existentes no explicitan las habilidades para la comunicación profesional a formar en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, sin embargo es evidente que si apuntan al desarrollo de este proceso, para identificar en el ámbito de la práctica de la enfermería una terminología común, la que ha de facilitar la comunicación oral y escrita haciéndola más eficaz; esto exige que los estudiantes desarrollen un pensamiento crítico antes de asumir simplemente que un diagnóstico médico determina y garantiza las acciones de enfermería. Las dimensiones de la Enfermería quedarán clarificadas y el modelo de formación asumirá el carácter específico de la profesión cuando el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional se realice en correspondencia con los modos de actuación de este profesional de la salud con una adecuada científicidad.

### **I.1.3 El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería: sistema de conceptos y teorías que lo refieren**

#### **I.1.3.1 El proceso de formación de la educación superior en Cuba.**

##### **I.1.3.1.1 Dimensiones.**

El proceso de formación profesional es definido por Álvarez de Zayas, C M (1996 p, 16) como el proceso en el cual el hombre adquiere su plenitud, tanto desde el punto de vista educativo como instructivo y desarrollador, según el autor este proceso de formación cubano posee tres dimensiones que se caracterizan por la forma en que un proceso puede ser estudiado, analizado desde diferentes enfoques en correspondencia con un fin específico en cada caso.

En tanto para Horruitiner Silva P, (2006 p, 18-19) la dimensión expresa la perspectiva desde la cual se analiza un determinado proceso en circunstancias específicas. O sea, un mismo proceso puede ser estudiado desde diferentes dimensiones y en cada una de ellas su comportamiento externo o función evidenciará el aspecto que se desea connotar. Este autor en su libro La Universidad Cubana: El modelo de Formación, clasifica las dimensiones en:

**Dimensión instructiva:** Para preparar un profesional resulta necesario instruirlo, pero no basta esto solamente sin estar vinculado a una práctica de esa profesión para lograr un desempeño exitoso después de graduado asegurando las habilidades y competencias profesionales necesarias.

**Dimensión educativa:** En el proceso de formación de la personalidad de los educandos, la labor educativa y los valores son elementos de primer orden los cuales deben ser asumidos por los docentes desde el contenido impartido abarcando todo el sistema desde que se ingresa hasta que egresa de la universidad.

**Dimensión desarrolladora:** Su esencia es el vínculo entre el estudio y el trabajo antes mencionado. La universidad tiene la obligación de formar a los educandos y enseñarlos a vivir en sociedad para que sean profesionales socialmente útiles comprometidos con esa realidad y aptos para actuar sobre ella, transformarla y hacerla más humana.

La dimensión desde el punto de vista instructivo, educativo y desarrollador tiene una visión integradora y holística.

#### **I.1.3.1.2 Ideas rectoras**

Dos ideas rectoras constituyen nexos conductores del proceso de formación descrito también por Horruitiner Silva P, (2006 p, 20-30). Ellas expresan y materializan el indisoluble nexo existente entre las tres dimensiones de dicho proceso antes expuestas y son consecuencias directas del modo en que la educación superior cubana hace suya la formación de los profesionales, constituyendo invariantes de este proceso. Ellas son:

**La unidad entre la educación y la instrucción.** Consiste en que la universidad cubana centra su atención principal en la formación de valores, la unidad de los aspectos educativos con los de carácter instructivo. Se asume la necesidad de educar al estudiante a la par que se instruye. El contenido no debe limitarse a identificar solamente sus aspectos gnoseológicos, resulta necesario identificar además los modos de actuación empleados por los sujetos para dicha transformación proporcionando el desarrollo de habilidades que han de convertirse en herramientas y métodos de trabajo que emplearán los educandos para enfrentar y resolver los problemas que se le presentan durante su formación.

**La vinculación del estudio con el trabajo.** Se refiere a la integración entre la universidad y la sociedad, expresada en la posibilidad de que los estudiantes universitarios cubanos, en todas las carreras dediquen una parte importante de su tiempo de estudio a desarrollar habilidades y competencias profesionales, según la ubicación laboral. Este constituye un principio en las carreras universitarias para garantizar el dominio de los modos de actuación profesional y de las competencias para asegurar la formación de un profesional apto para su desempeño en la sociedad. La actividad social y comunicativa de los estudiantes está estrechamente vinculada al currículo la cual se asume desde la perspectiva laboral. Al respecto Antón Makárenko citado en Jaime Mirabal G (2009 p, 15). dijo: "... el trabajo que no va acompañado de la enseñanza, que no va acompañado de la educación política y social, no trae provecho educativo, resulta un proceso neutral... que no dará resultados positivos. El trabajo como medio educativo únicamente es posible como una parte del sistema general".

Al respecto Horruitiner Silva P. (2006) hace referencia a la necesidad desde las universidades de formar un profesional creativo, independiente, preparado para asumir la autoeducación durante toda la vida; que sea capaz de mantenerse constantemente actualizado....se trata además la

importancia de estar preparado para trabajar en colectivos, en equipos multidisciplinares, participando activamente en la construcción social del conocimiento"

Es por ello que en la Universidad, y en particular en la de Ciencias Médicas se asume la necesidad de garantizar la formación para la comprensión de realidades, para la acción y la gestión responsables, desde un proceso integrador de todos aquellos saberes que desarrollen la capacidad para proyectarse en la comunidad, como agentes transformadores de la realidad de salud y como actores fundamentales en la evolución de dichas comunidades, tomando como sustento los modos de actuación profesional.

### **I.1.3.1.3 El proceso de formación de las habilidades en el proceso de formación de los profesionales.**

Partiendo de la importancia del papel que le corresponde a la investigación en el proceso de formación de profesionales, se impone la necesidad de analizar cómo se efectúa el proceso de formación de habilidades y particularmente las habilidades para la comunicación profesional en el mismo. En la actualidad existen diversos criterios acerca de la naturaleza de las habilidades y aunque el concepto se emplea con frecuencia en la literatura psicológica y pedagógica actual, su estudio sigue siendo un problema abierto y amplio para las ciencias pedagógicas, pues se aprecian discrepancias científicas en los puntos de vistas de los autores, debido a las diversas interpretaciones que se les otorga a su definición y a los requisitos y condiciones fundamentales a tener en cuenta para su formación y desarrollo desde la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje.

Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2000) plantean que las habilidades pueden ser definidas tanto desde el punto de vista psicológico como desde el punto de vista didáctico o pedagógico, algunos elementos generalizadores representativos de ella son los siguientes:

- Importancia de las habilidades en la actuación del ser humano, tanto psíquica como práctica.
- Estrecha relación de las habilidades con los conocimientos y hábitos.

Al respecto G. Neuner citado en ZilbersteinToruncha J, (2000 p, 67) plantea que la escuela debe propiciar espacios para que los alumnos desarrollen actividad práctica, cognoscitiva y valorativa con el contenido de enseñanza, lo que favorece la apropiación y por lo tanto su interiorización, de modo que lo que “aprenden” y se pretende formar en ellos, adquiera sentido (¿para qué?, para el alumno) y significado (¿para qué?, para los otros y la sociedad).

Álvarez de Zaya (1999, p, 72) plantea que “...habilidad es la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es desde el punto de vista psicológico, el sistema de acciones y operaciones dominados por el sujeto que responde a un objetivo“.

Según el autor, para alcanzar ese objetivo el estudiante debe formar su pensamiento, cultivar sus facultades, como indica la práctica milenaria escolar, mediante el dominio de una rama del saber, de una ciencia, de parte de ella o de varias interrelacionadas y que está presente en el objeto en que se manifiesta el problema, a esto le llamamos el contenido del aprendizaje, de la enseñanza, del proceso docente-educativo.

El contenido como componente didáctico, descrito también por Álvarez de Zaya, está formado además de las habilidades por los conocimientos y los valores. Entre ellos se establece una

estrecha relación dialéctica así como con los demás componentes del proceso docente educativo en sí.

Para poder llegar a entender y explicar estas relaciones, primeramente se hace necesario abordar su conceptualización como parte de los resultados de investigaciones anteriores, que muestran que actualmente hay variados criterios acerca de la naturaleza de las habilidades, donde su estudio sigue siendo un problema para las ciencias pedagógicas, ya que existen diferencias científicas entre los autores, por diversas interpretaciones que se les otorga a su definición desde la dirección del proceso docente educativo.

Por ejemplo Bermúdez Salguera, R. (1998, p, 3) describe que "...habilidad es la acción dominada por parte de la persona. Instrumentación consciente dominada"

Por su parte A. Petrovsky (1972, p, 188) la define como "...el dominio de un sistema de actividades psíquicas y prácticas, necesarias para la regulación consciente de la actividad, de los conocimientos y hábitos tanto como el proceso de la actividad teórica como prácticas".

Sin embargo Danilov y Skatkin (1980, p, 127) la caracterizan como "... un complejo pedagógico extraordinariamente complejo y amplio: es la capacidad adquirida por el hombre de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos, tanto durante el proceso de actividad teórica como práctica".

En el caso particular de Álvarez M. I. (2002) hace referencia al término de habilidades de desarrollo social, las que define como "manifestaciones en un contexto interpersonal que expresan los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, derechos del individuo y que permiten la comunicación con sus semejantes, adultos y coetáneos; respetando los derechos de los demás y defendiendo los propios, sin provocar situaciones con probabilidades de conflictos al menos minimizando su ocurrencia"

Homero C. Fuente (1998 p.9) plantea que la habilidad: "Es el modo de interacción del sujeto con los objetos o sujetos en la actividad y la comunicación, es el contenido de la acciones que el sujeto realiza, integradas con el conjunto de operaciones que tienen un objetivo y que se asimilan en el propio proceso."

Sin embargo Talízina NF. (2005 p, 3) señalaba que "Podemos hablar sobre los conocimientos de los alumnos en la medida en que sean capaces de realizar determinadas acciones con estos conocimientos. Esto es correcto, ya que los conocimientos siempre existen unidos estrechamente a una u otras acciones (habilidades). Los mismos pueden funcionar en gran cantidad de acciones diversas."

En el modo de concebir lo que significa la formación de una habilidad García Batista G (2007. p. 274-280), ha enfatizado en lo siguiente: "...la habilidad supone la posibilidad de elegir y llevar a la práctica los diferentes conocimientos y métodos que se poseen en correspondencia con el objetivo o fin perseguido y con las condiciones y característica de la tarea."

Hernández Hernández H. (2008. p.57-64), al referirse a este término ha señalado: "...la habilidad es la aplicación de forma exitosa de los conocimientos asimilados a la solución de tareas ya sean prácticas o mentales."

Los estudios realizados por Brito H. (2007. p.21-34), al respecto; clarifican las habilidades como "... aquella formación psicológica ejecutora particular constituida por el sistema de operaciones dominadas que garantiza la ejecución [de la acción] del sujeto bajo control consciente."

Márquez Marrero J L (2004, p, 9) la define como: "Formaciones psicológicas mediante las cuales el sujeto manifiesta en forma concreta la dinámica de la actividad con el objetivo de elaborar, transformar, crear objetos, resolver situaciones y problemas, actuar sobre sí mismo: autorregularse".

Álvarez de Zayas CM (1995. p.15-17) considera que la habilidad es un concepto que refleja el modo de relacionarse el sujeto y el objeto, destacando que las habilidades intelectuales son esenciales para el desarrollo del pensamiento y contribuyen a la asimilación del contenido, por lo que resultan básicas para aprender. Las habilidades forman parte de una disciplina, caracterizan en el plano didáctico las acciones que el estudiante realiza al interactuar con su objeto de estudio, con el fin de transformarlo, humanizarlo.

Este concepto tiene puntos de contacto con los anteriores, pero es superior su análisis, pues aporta nuevos y valiosos elementos, ya que se refiere no solo a la asimilación del contenido, sino que las habilidades resultan indispensables en el aprendizaje, destacando el carácter activo de la enseñanza o la activación del proceso docente educativo; además se refiere específicamente a las habilidades de carácter intelectual.

Por ello Herrera Miranda G. (2013), considera que las habilidades son un conjunto de acciones que realiza el estudiante para llevar a cabo creadoramente diferentes actividades, utilizando los conocimientos que posee, mediante operaciones graduales que va incorporando en su psiquis, hasta convertirlos en hacer y saber hacer dichas actividades, logrando el objetivo propuesto.

Todos los conceptos, hasta ahora analizados, tienen en común los siguientes aspectos:

- La acción tiene que ser consciente con el fin que se persigue.
- Se apoyan en los conocimientos y hábitos que posee el estudiante.
- Son componentes de la actividad determinada por acciones y operaciones.
- La creatividad del individuo en la realización de actividades.

Para Garcés Fonseca G, (2005), las habilidades se forman a través de diferentes etapas interrelacionadas, pero con cierta flexibilidad en su aplicación, según su complejidad.

1ª Etapa: Exploración, diagnóstico y motivación para el desarrollo de la acción.

2ª Etapa: Información y demostración por el profesor de los componentes funcionales de la acción (operaciones).

3ª Etapa: Ejercitación por los alumnos de las acciones y operaciones bajo el control del profesor.

4ª Etapa: Ejercitación por los alumnos de las acciones y operaciones en forma de acción verbal externa e interiorización del procedimiento de manera interna.

5ª Etapa: Aplicación del sistema de operaciones para la acción en nuevas situaciones de aprendizaje.

Sin embargo desde el plano psicológico Barreras Cedeño I citado por Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2009) hace referencia a las seis etapas fundamentales por las cuales se transita, de forma más o menos perceptible, cada vez que se pretende asimilar un nuevo conocimiento. En el proceso de asimilación de una habilidad se establecen etapas caracterizadas por un grado de independencia cada vez mayor del estudiante respecto al profesor, a medida que el objeto estudiado se hace más rico, hasta el límite establecido por el grado de profundidad declarado en el objetivo del tema. Estas etapas son:

- 1.- Motivación.
- 2.- Formación de la base orientadora.
- 3.- Acciones externas materiales o materializadas.
- 4.- Acciones del lenguaje externo "para los demás".
- 5.- Acciones del lenguaje externo "para sí".
- 6.- Acciones mentales.

Estas etapas psicológicas del aprendizaje se corresponden con la forma de ejecución de la habilidad (acción), la cual transita de la forma material a la forma mental. O sea, la forma inicial de la actividad es material o materializada, después es verbal y por último mental, como resultado de un proceso de internalización concebido como un ciclo cognoscitivo.

El entendimiento del proceso de asimilación penetrando en su estructura (teoría de la formación por etapas de las acciones mentales) es uno de los aportes esenciales de P. Ya. Galperin (1982) enriquecido posteriormente por la profesora Talízina NF (1988).

A partir de estos planteamientos teóricos, Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2009) identifican, a manera de generalización, que la adquisición de las habilidades transita por las etapas de **planificación, ejecución y control**.

Para la apropiación de la habilidad por parte de los alumnos es necesario conocer cada una de las etapas de su formación y que la misma constituyen el dominio técnico de la actividad, y es lo que Talízina NF (1988) identifica como invariante de la habilidad, por lo que se requiere del conocimiento de su estructura y de la ejercitación, y para ello el profesor necesita conocer que la estructura interna de la habilidad se interrelaciona dialécticamente con los métodos de enseñanza, y es de vital importancia su correcta dosificación, pues sin su dominio, no podrá lograr una enseñanza productiva y activa; ni el estudiante, una asimilación efectiva del conocimiento, para lo que deberá elaborar actividades que garanticen la sistematicidad, teniendo presente la estructura interna de la habilidad y la metodología a seguir para su formación y desarrollo.

Para ello, se parte del lugar que ocupan las habilidades dentro del sistema de componentes, personales y no personales del proceso docente educativo y de un estudio conceptual al respecto. Para López M. (1990) la habilidad "constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la regulación de la actividad (...) se debe garantizar que los alumnos asimilen las formas de elaboración, los modos de actuar, las técnicas para aprender, las formas de razonar, de modo que con el conocimiento se logre también la formación y desarrollo de las habilidades"

Al considerar que la habilidad se desarrolla en la actividad y que implica el dominio de las formas de la actividad cognoscitiva, práctica y valorativa, es decir " el conocimiento en acción". Los autores citados anteriormente coinciden de una u otra forma, en criterios que se comparten, ya que la habilidad constituye la posibilidad para el sujeto de poder y saber realizar determinadas acciones y de esta forma llevar a cabo determinadas actividades; es decir, la posibilidad de poder y saber hacer.

Zilberstein (2000), señala que como parte del contenido de la enseñanza, la habilidad implica el dominio de las formas de la actividad cognoscitiva, práctica y valorativa, es decir, "el conocimiento en acción"

La autora encuentra coincidencia entre los investigadores anteriores en cuanto a que, de una u otra forma consideran que la habilidad se forma y desarrolla en la actividad y que lleva en si el dominio de las formas de la actividad cognoscitiva, práctica y valorativa.

Lanuez Bayolo, M. y Pérez Fernández V. (2005), plantean que la habilidad es una categoría psicológica y pedagógica muy compleja y amplia; es una formación psicológica ejecutora particular que permite al hombre utilizar creadoramente los conocimientos y los hábitos adquiridos para brindar una solución exitosa a determinadas tareas teóricas o prácticas con un fin conscientemente determinado.

Se pueden apreciar coincidencias entre las definiciones de habilidades brindadas por estos autores, desde puntos de vista psicológicos y pedagógicos, que además se convierten en tendencias en su conceptualización tales como:

- La relación de éstas con las acciones y operaciones.
- Se forman y desarrollan en la actividad.
- Se forman y desarrollan con la sistematización de conocimientos y hábitos adquiridos.
- Se manifiestan tanto en la teoría como en la práctica.
- Están encaminadas a lograr un objetivo.
- Se forman bajo el control consciente del sujeto.
- Permiten la transformación de la realidad y del sujeto.

En el empeño de lograr todo lo anterior, es que continuamente a partir de los cambios más significativos que se producen en las bases curriculares en el orden político, económico y social del país, se someten a perfeccionamiento los programas y planes de estudios para la formación de profesionales.

El perfeccionamiento de los planes de estudios transitan, desde el macro diseño curricular del modelo del profesional, donde desde la relación problema profesional- objeto de la profesión- objetivo profesional se determinan las invariantes de contenidos de los mismos y en una relación de derivación, en el micro diseño se definen el resto de los subsistemas del proceso docente educativo (disciplinas, asignaturas, unidades didácticas, clases) siguiendo la lógica de las habilidades a formar y no del conocimiento y donde el objetivo como componente no personal rector del proceso docente educativo, direcciona adecuadamente su formación según la etapas para su formación y dominio. Herrera Miranda (2013)

### **I.1.3.2 Paradigmas o formas de pensamiento que han guiado la actuación comunicativa de la Enfermería.**

El cuidado de la salud es una acción propia del profesional de enfermería y solo es posible en la búsqueda del entendimiento mutuo como principio generador del conocimiento y la socialización, la confluencia de propósitos que busca intencionalmente el profesional de enfermería al interactuar con los sujetos sanos o enfermos, buscando el bienestar, la calidad de vida, desarrollo humano y social mediante acciones de promoción de salud y de atención de la enfermedad.

El desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en el enfermero propicia el establecimiento de adecuadas relaciones de ayuda, las que se conforman con la actitud facilitadora del profesional de enfermería. Todo ello transforma la relación terapéutica en un ideal de interés personal y atención hacia la actividad que se está desarrollando.



Apoyada en esta base y utilizando saberes de otras ciencias, Borrego M, Ribalta Naranjo D, (2007. p, 18-20) han descrito distintos paradigmas o formas de pensamiento que de una forma u otra han guiado la actuación de Enfermería. Entre ellos se señalan:

Paradigma de la categorización: Se desarrolló a finales del siglo XIX y en el que la búsqueda de un factor causal es la base de sus elementos y manifestaciones que poseen características bien definidas y medibles mediante el análisis, el razonamiento y la argumentación lógica. Filosofías como la de Florence Nightingale estarían incluidas dentro de este paradigma.

Paradigma de la integración: En el que las orientaciones van dirigidas hacia la globalidad del ser humano y en interacción constante con su entorno. La mayor parte de los modelos de Enfermería se han desarrollado con este prisma, destacándose las escuelas de necesidades (V. Henderson, D. Orem), de interacción (H.Peplau), de efectos deseados (C.Roy) y de promoción de la salud.

Paradigma de la transformación: Que inspiró nuevas concepciones de la disciplina que suponen una orientación de apertura al mundo. Las escuelas principales en esta corriente de pensamiento serían la del ser humano unitario (Rogers) y la del cuidado humano (J.Watson).

#### **1.1.3.2.1 Teorías o modelos conceptuales de Enfermería**

Las tres grandes corrientes citadas en el epígrafe anterior sirvieron de influencia en la elaboración de las distintas teorías o modelos conceptuales citados también por Borrego M, Ribalta Naranjo D, (2007. p, 18-20) entre los que se destacan los más conocidos en nuestro entorno por hacer referencia a la comunicación profesional en Enfermería.

Florence Nightingale: Aunque sus contribuciones al desarrollo teórico de la enfermería han sido muy importantes, la relación enfermera-paciente es, tal vez, la peor delineada en sus escritos, pues expuso abiertamente las relaciones interpersonales que debían asumir las enfermeras, aunque propone la necesidad de cooperación y colaboración para favorecer la participación del paciente.

Virginia Henderson: Esta autora aborda la relación enfermera-paciente dentro del rol de enfermería tratando: suplencia-ayuda (en el que la enfermera inicia, controla y es responsable de los cuidados básicos, individualizados y dirigidos a la persona en su totalidad), trabajo en equipo (donde se incluyen todos los sujetos que interactúan en su contexto laboral, en este caso el paciente es visto como en sujeto activo y responsable de su propia salud), relación enfermera-paciente propiamente considerada como terapéutica.

Hidegard EPeplau: La base de este modelo y una de los grandes aportes que esta autora ofrece a la enfermería es la interrelación, donde el centro de la intervención de la enfermera consiste en la relación interpersonal enfermera-paciente en cualquiera de los roles que esta ha de cumplir (extraño, enseñante, líder, sustituto, asesor) en las distintas fases de la intervención (orientación, identificación, explotación y resolución).

Para Peplau la enfermería es un proceso significativo, terapéutico e interpersonal, funciona de forma cooperativa con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos. La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que aspira a fomentar el progreso de la personalidad en dirección a una vida creativa, constructiva, personal y comunitaria. El cuidado de enfermería es concebido entonces, como un proceso dinámico en

cuanto a que la relación enfermera-paciente cambia y a medida que cambia, se transforman a la vez, enfermera y paciente.

Kérouac et al, (2001) utilizan en sus trabajos la teoría de las relaciones interpersonales de Hidegard E. Peplau pues en ella se hace referencia a la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente. De acuerdo con Peplau, la relación establecida es recíproca, por lo que las acciones de enfermería no son sólo en, para y hacia el paciente, sino con él, e implica respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos. Este modelo teórico humanista se inscribe en el paradigma de la integración, es decir, orienta a la enfermera a reconocer en cada persona su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental.

C.Roy: Este modelo se orienta de forma superior hacia las dimensiones psicosociales de la persona, que se adapta según cuatro formas de las cuales tres tienen un carácter psicosocial y de interrelación: autoconcepto, dominio de su rol e interdependencia. La enfermera percibe a la persona como participante activo en el desempeño de sus funciones en cada una de las formas de adaptación, siendo ella guía en los momentos en que surgen dificultades.

J.Watson: En este modelo el paciente y la enfermera son agentes de cambio, están asociados, motivados y orientados hacia el crecimiento mental y espiritual, buscando el sentido de su propia existencia para mantener la dignidad e integridad humana; por tanto, los cuidados de enfermería son resultado de una continuación de estudios científicos y humanísticos sobre los que se construye la relación terapéutica enfermera- paciente. El cuidado se inicia en el momento que la enfermera entra en el campo fenoménico de la persona y percibe, siente y responde a lo vivido por la otra, permitiéndole exteriorizar los sentimientos y pensamientos.

Joyce Travelbee: Esta teoría citada por Mejía Lopera M.E, (2006), aparentemente se basa según los biógrafos de la teórica, en sus experiencias acumuladas en el campo de la enfermería más que en la evidencia de un estudio de investigación determinado. En este modelo la relación enfermera - paciente es el medio a través del cual se cumple el propósito de la enfermería es decir, asistir al individuo o familia para prevenir o afrontar la experiencia de enfermedad y sufrimiento, y ayudarlo a encontrar significado en estas experiencias.

### **I.1.3.3 Teoría de la comunicación.**

La Teoría de la comunicación es un campo relativamente joven (se comenzó a trabajar a partir de la Segunda Guerra Mundial); pero de gran interés por las posibilidades de control social que representa el conocimiento de los mecanismos comunicativos. Es por ello que a lo largo de los pasados 70 años han surgido multitud de modelos fruto de las distintas escuelas sociológicas que se han aproximado al estudio de esta disciplina. Apareció como tal en los Estados Unidos de América a partir de los trabajos matemáticos de Claude Shannon en la Teoría de la Información y de Norbert Wiener en la Cibernética, alrededor de 1948. Shannon, C. E., & Weaver, W. (1981)

Claude Shannon, ingeniero en telecomunicaciones, elaboró y formuló su teoría matemática de la comunicación o de la información.

El estudio de los mensajes, de los medios para transmitirlos, de la forma de almacenamiento, la posibilidad de crear y usar en forma racional nuevos medios indispensables para el funcionamiento de las sociedades altamente tecnificadas, plantearon la necesidad de crear una

teoría unificadora de la comunicación. En su teoría Shannon se establecía perfectamente delimitados, tres niveles en los que operaba la comunicación.

Esos tres niveles son:

- Un nivel meramente físico del proceso, dado por el sistema telefónico que los interconecta.
- Un segundo nivel que es el semántico dado por la lengua que usan para dialogar y todas las otras formas del lenguaje.
- Un tercer nivel que se podría llamar sociocultural y en el que se pueden englobar los distintos aspectos de la comunicación.

Son de interés para cualquier individuo los dos últimos niveles, por consiguiente también lo son para la formación del estudiante de Licenciatura en Enfermería, no solo para responder adecuadamente a sus modo de actuación en los que no puede prescindir de la comunicación, sino también por la importancia de dominar el significado de cada uno de los términos, tanto los propios de la especialidad, como los de la comunicación cotidiana, lo cual les permitirá de manera adecuada resolver los problemas de su profesión y perfeccionar su desempeño profesional.

Esta teoría al analizar la vinculación de los procesos comunicativos individuales a la problemática social, nos muestra la importancia que reviste el trabajo con los estudiantes en función de la formación de habilidades (como las habilidades para la comunicación profesional) con vistas a que ellos puedan claramente exponer sus soluciones a problemáticas sociales y valorar el impacto de cada una de sus emisiones, en cualquier contexto que se encuentre. Tiene además marcada incidencia porque tomando conciencia se combate el desconocimiento comunicacional, mal que desde el propio diagnóstico se hizo notorio en esta investigación.

Como se ilustra en la figura # 1, entre los elementos que pueden distinguirse en el proceso comunicativo, se encuentra el contexto que puede o no tener la presencia de ruidos, el **código** (un sistema de signos y reglas que se combinan con la intención de dar a conocer algo), el **canal** (el medio físico a través del cual se transmite la información), el **emisor** (quien desea enviar el mensaje) y el **receptor** (a quien va dirigido), en la figura se muestra el **Feedback o retroalimentación** del mensaje, donde el receptor se comportaría como emisor y viceversa.



**Figura N° 1. Elementos que intervienen en la comunicación**

**Fuente:** Elaboración propia.

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados, (el contexto), para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Para una mejor comprensión de ésta definición y tomando de referencia a Gonzales Castro V. (1989 p, 235-252), se precisan sus elementos básicos:

PROCESO - La comunicación es un proceso que (en términos generales) incluye los siguientes pasos: Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión, etc...). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión del mismo y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.

Emisor y Receptor.- Para que se dé la comunicación deben existir dos partes, el emisor y el receptor, y ambos deben estar predispuestos a comunicarse; es decir, a emitir un mensaje y/o recibirlo. En el momento en que una de las partes no está interesada en dar y/o recibir un mensaje se anula la comunicación

Conexión.- Toda comunicación conecta o une a dos o más personas en un momento dado y en un espacio (físico o virtual) determinado. Sin embargo, cabe destacar que esa conexión puede tener diversas formas, es decir, que puede ser en persona (cara a cara), a distancia (por ejemplo, mediante el envío y recepción de correos electrónicos, mensajes instantáneos, etc.) o impersonal (mediante un programa de televisión o radio en la que el presentador transmite un mensaje a una audiencia compuesta por miles de personas).

Transmitir, Intercambiar o Compartir.- Cuando se entabla una comunicación se transmite, intercambia o comparte un mensaje, por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor (en el que ambos intercambian ideas, información o significados), o, simplemente ser una transmisión del emisor al receptor (como sucede con los programas de televisión y radio).

Ideas, Información o Significados comprensibles.- Para que se pueda entablar una comunicación entre un emisor y un receptor, deben existir ideas, información o significados (el mensaje) que sean comprensibles para ambos; es decir, que el conjunto de símbolos que utilizan (verbales o no) sean entendibles para ambas partes, caso contrario, no podrían entablar una comunicación.

La comunicación puede ser afectada por lo que se denomina como ruido, una perturbación que dificulta el normal desarrollo de la señal en el proceso (por ejemplo, distorsiones en el sonido, la afonía del hablante, la ortografía defectuosa).

Para León Paredes A.C (2008 p, 33-34) la Teoría de la Comunicación en sentido general, tiene que ver con la comunicación humana la estructura de los mensajes y sobre todo su significación. Analiza la vinculación de los procesos comunicativos individuales a la problemática social, así como la relación universal existente entorno a la comunicación mediática y se apoya en el uso de la semiología, que es el estudio de los signos en la realidad social, se nutre de la lingüística y otras ciencias.

❖ De la Psicología por ser la ciencia que permite conocer, caracterizar cada uno de los estudiantes de la brigada, lo que tiene un valor extraordinario a los efectos del profesor

estructurar y organizar el proceso enseñanza aprendizaje en concordancia con las características grupales e individuales y de esta última derivar los diferentes niveles de ayuda.

- ❖ De la Sociología para entender el impacto social del mensaje. Este futuro Licenciado en Enfermería es de hecho un ser social que se forma para contribuir a elevar la calidad de vida de las personas y de los servicios de salud, con la modificación de los modos y estilos de vida de las personas por lo que tiene que desarrollar las habilidades comunicativas y capacidades necesarias para valorar el impacto de cada una en sus emisiones, en cualquier contexto que se encuentre.
- ❖ De la Pedagogía asume los principios didácticos para la elaboración y comprensión de los mensajes. Este estudiante de Licenciatura en Enfermería tiene que construir mensajes tanto en su vida académica como en la laboral, que estén sustentados científicamente, que sean asequibles a cualquier tipo de receptor o receptores, ajustados al contexto y las intenciones del mismo; pero además deberá reconocer y poner en práctica un factor de gran valor como es la accesibilidad.

Existen diferentes modelos de comunicación citados también por León Paredes A.C entre los que se encuentran:

- Modelo Lineal de Pascuali.
- Modelo Circular.
- Modelo Helicoidal de Dance.
- Modelo Clásico de la Comunicación, entre otros.

El Modelo asumido por esta investigación es precisamente el Modelo Clásico, el que establece como elementos que intervienen en un acto de comunicación: emisor, receptor, mensaje, referente, código, canal o vía, si tomamos en consideración que el emisor es el profesional de enfermería y los receptores son sujetos con los que se relaciona el Licenciado en enfermería en los diferentes contextos donde desarrolla sus modos de actuación, los receptores pueden ser entonces, personas sanas o enfermas, familia y la comunidad, donde se incluyen los estudiantes, miembros del equipo de salud y los sujetos que se investigan.

Esta estructuración de los componentes de la comunicación se dan en cualquier acto de habla partiendo de que el emisor y el receptor son dos elementos indispensables para que se dé un acto de habla; que estos intercambian sus roles constantemente. El emisor (A) codifica y el receptor (B) decodifica pero en otro momento (A) puede pasar a ser (B) y a la inversa.

El referente siempre tendrá que existir para poder efectuar el acto comunicativo porque habrá un de qué hablar, de igual forma habrá un mensaje o contenido que transmitir y este se hará por alguna vía o canal, es decir, de persona a persona, telegráficamente, por teléfono, entre otros y el código porque resulta indispensable que haya un mismo sistema de signos para que sean comprendidos mutuamente.

#### **I.1.3.4 Otras aproximaciones teóricas**

La comunicación por tanto no es solo un movimiento de información, sino un intercambio activo, por lo que, A. N. Leontiev plantea que las personas no solo intercambian, sino que tratan de elaborar un sentido común.

Algunos autores conceptualizan la comunicación a partir de las relaciones interpersonales entre los que sobresalen G.P. Predvechni y Yu. A. Cherkovin (76-150), D.B. Pariguin (48-12), V.M.

Sokovni (48-13), L.P. Bueva (48-13), Ya. L. Kolominsky (48-16) y P. García Seweret (31-13). Ellos hacen énfasis de una forma u otra en lo relativo a las relaciones y aunque si bien es cierto que sin ellas no se da el proceso comunicativo, esta última no se restringe a la primera y al hacerlo nos alejamos de su esencia.

Según Stanton, Etzel y Walker (2007 p. 511), la comunicación es: "la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte".

Según Chiavenato I (2006 p.110), comunicación es: "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

Para Lamb, Hair y McDaniel (2006 p.484), la comunicación es "el proceso por el cual intercambiamos o compartimos significados mediante un conjunto común de símbolos".

Robbins y Coulter (2005, p.256) nos brindan la siguiente definición: "Comunicación es la transferencia y la comprensión de significados".

Martín M (1982. pp37-52) la describe como una forma de comportamiento que se sirve de actos expresivos en vez de actos ejecutivos, o si se quiere, un procedimiento entre otros posibles, para lograr algo, cuando el logro tiene que alcanzarse en el marco de un sistema de interacción".

Para Vidal J R (2003, pp 3-13) es el proceso de interacción social democrática, basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación"

Sin embargo Dalila (2005 p, 31) la conceptualiza como un proceso complejo, multifacético, de construcción de significados, valores, códigos y signos que admiten múltiples interpretaciones en los diferentes contextos socioculturales.

Por su parte Thompson I (2008) la define como "la interacción de las personas que entran en ella como sujeto. No solo se trata del influjo de un sujeto en otro (aunque esto no se excluye), sino de la interacción. Para la comunicación se necesitan como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto".

En los trabajos de Marx, citados por OjalvoMitrany, V (1999 p, 8) la comunicación tiene una doble acepción: se maneja en un sentido amplio, como conjunto de relaciones sociales entre los hombres, y en un sentido más limitado, como relaciones espirituales entre ellos. Plantea además que la psicología marxista se ha nutrido de las concepciones de Marx sobre comunicación en algunos de sus trabajos filosóficos, para desarrollar científicamente esta temática. El concepto de comunicación que sostiene se diferencia sustancialmente de la interpretación del mismo por autores de otras orientaciones.

Según Calviño M. (2006 p.5), el concepto de comunicación marxista parte de su interpretación como una condición vital para el desarrollo de la sociedad y de los individuos, el cual está indisolublemente ligado a la actividad material, productiva del hombre con sus semejantes

Fuentes (1998) plantea que "las diferencias entre el éxito que alcanzan algunas personas en su comunicación con los otros pueden estar relacionada en gran medida por las cualidades de la personalidad del individuo, la presencia de ciertas actitudes, que hacen del sujeto un buen o no tan buen comunicador". Sin embargo, estiman que también intervienen en el éxito algunas habilidades que lo hacen tener una actuación más eficaz.

La comunicación en sentido amplio desde sus **fundamentos sociológicos**, también llamada comunicación material, se refiere a las relaciones sociales que están en la base de las relaciones espirituales condicionándolas de alguna manera. OjalvoMitrany, V (1999 p, 8)

La comunicación como categoría presenta su especificidad en el aparato conceptual de la ciencia psicológica y que en esencia es diferente de la categoría objetiva desarrollada por Leontiev por su propia naturaleza y especificidad funcional al ser un proceso sumamente activo, en que sus elementos se expresan siempre en condición de sujetos.

Retomando el concepto de comunicación de Marx, citado por OjalvoMitrany, V (1999 p, 8) podemos decir que, en su acepción del término, se refiere a la manifestación de todo el sistema de relaciones del hombre, tanto material como espiritual, a partir de su actividad vital conjunta. De esta forma su concepto subraya la identificación de la comunicación con las relaciones sociales e interpersonales, su papel en el surgimiento de la sociedad y de la personalidad su unidad con la actividad social en la determinación del psiquismo humano lo que se corresponde en gran medida al concepto de comunicación profesional defendido por la autora, el que se abordara más adelante. La psicología de orientación marxista asume el principio metodológico de la unidad de la actividad, la comunicación y la conciencia. Esta unidad se basa en su origen común, de índole social: es en la interacción social donde se origina el psiquismo humano.

Parra, J. F. en el 2004 asumió que las habilidades para la comunicación dentro de las competencia comunicativa trasciende el sentido propio del conocimiento del código lingüístico, con lo que la autora está totalmente de acuerdo si analizamos las **teorías lingüísticas** a partir de las investigaciones sobre el lenguaje desde el punto de vista semántico, sintáctico y pragmático, ya que estudian la comunicación y contribuyen a su desarrollo, aunque los análisis se centran en el lenguaje y en los códigos utilizados por los humanos.

Las personas que en ella participan lo hacen tanto de forma verbal como no verbal y a lo largo de este proceso cada sujeto reflexiona y manifiesta sus valoraciones y vivencias independientemente de que esté o no hablando en ese momento. En la comunicación se expresa un conjunto fluido y multifacético de elementos entre sus participantes, los que guardan una estrecha relación entre sí, así como su significación psicológica acerca de la personalidad.

La Enfermería es una profesión en la que a través de la comunicación se logra el desarrollo de todas las funciones profesionales con un adecuado nivel de satisfacción de las personas que interactúan con el enfermero en el proceso. Supone ponerse en disposición de comunicar.

Las enfermeras y enfermeros interactúan con sujetos -personas o grupos- en diferentes contextos sociales, tales como instituciones sociales y de salud donde se encuentran los sujetos del cuidado y con los cuales interactúa realizando acciones o actividades en el ámbito de la salud o la enfermedad. Por lo tanto, constituye la Enfermería un campo de entretrejimiento de múltiples saberes compartidos con diversas disciplinas, intereses, propósitos comunes y diferentes expresados de maneras disímiles.

La consideración de la Enfermería como ciencia humana llevó a Borrego Borrego M y Ribalta Naranjo D (2007 p, 18-20) a reflexionar sobre el dualismo ciencia-persona. Analizando el primer concepto se observa la evolución que ha ido experimentando desde el racionalismo, empirismo o historicismo y que constituye la base de lo que hoy se considera ciencia enfermera. Respecto a la persona, tema de debate y estudio a lo largo de toda la historia de la filosofía, las distintas

corrientes nos llevan a comprender al hombre desde una perspectiva filosófica humanista, en la cual las relaciones interpersonales tienen una considerable repercusión.

Es indudable que la comunicación como el amor, la libertad, etc., se desarrollan y se evidencia dentro de una comunidad, en el seno de grupos familiares, profesionales...; y no son vivencias etéreas sino que se desarrollan en un marco, que no es nada más y nada menos que nuestra sociedad.

En este sentido la autora asume el **enfoque comunicativo de** Rodríguez RJE (2004), pues este investigador aborda las habilidades comunicativas como el conjunto de habilidades o capacidades que posibilita una participación apropiada en situaciones comunicativas específicas. Es decir, consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia). El desarrollo de estos conocimientos se inicia desde el nacimiento y continúa durante toda la vida. También la definen como capacidades que regulan la comunicación interpersonal entre los sujetos, entre ellas: la autenticidad, la expresividad afectiva, la comprensión empática y la tolerancia.

Al respecto, es necesario señalar que la preocupación que el profesional muestre por los aspectos personales, familiares y sociales de la persona sana o enferma con la que se comunica es percibida de modo general como una manifestación afectiva de especial significación.

Para argumentar esta afirmación y su relación con el objeto que se investiga trataremos las habilidades comunicativas que desarrolla el profesional de Enfermería con el paciente, persona, familia y/o comunidad como habilidades para la comunicación profesional y los vínculos que se establecen entre el profesor y sus alumnos, el jefe y los subordinados, el enfermero y sus pacientes. Dichas relaciones están determinadas socialmente, dependen de la posición que cada uno ocupa en el sistema de relaciones sociales.

Aunque las relaciones sociales determinan en última instancia a las relaciones interpersonales, esta determinación no debe entenderse de modo mecanicista. Las características personales de cada uno de los interlocutores y los vínculos emocionales entre ellos juegan un papel determinante en el establecimiento de la comunicación. Estas relaciones sociales no se establecen entre individuos por sí mismos, sino entre grupos humanos: clases sociales, profesiones, partidos políticos, etc.; son relaciones impersonales, es decir, que aunque se dan entre personas, las mismas interactúan en calidad de representantes de diferentes grupos sociales.

Para González Morales. J (2005 p.12-15), Rodríguez, Alonso. J. A (2006 p.1-5) y Castrillon Agudelo MC (2005 p.2-3), resulta difícil imaginar alguna función, tarea y actividad laboral que pueda privarse de su componente comunicacional, presente, pasado o futuro. La comunicación está presente siempre como uno de los soportes principales de la interacción social, que inevitablemente se establece en el trabajo, entre seres que conforman el todo humano de la organización. La persona es capaz de ampliar sus habilidades en el uso de los recursos comunicativos.

Cuando el enfermero o la enfermera se enfrenta a situaciones difíciles en los diferentes contextos laborales emergen aspectos psicosociales, y la enfermera o el enfermero, al no sentirse segura(o) de sus habilidades comunicativas, trata de huir o escapar de la situación. Por esta razón, se considera que la enfermera o el enfermero deben preparar sus encuentros con sus receptores



como mismo se preparara para realizar sus técnicas de enfermería. Adquirir con antelación la información de los sujetos con que se relaciona le ayuda a prever las posibles reacciones o inquietudes de ellos, hace que la probabilidad de éxito aumente y, por lo tanto, dicha conducta se consolide en el estilo de interacción del profesional.

Para Fonseca M del S (2000 p, 4), comunicar es: "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

Para López (2003 p.98) comunicar es una aptitud, una capacidad, pero sobre todo una actitud. Supone ponerse en disposición de comunicar. Donde el comunicador no solo piense en lo que quiere decir, sino también en aquel a quien se lo va a decir. Considera que es el destinatario del mensaje quien determina las características del mensaje, cómo será enunciado, qué medios se emplearán y qué lenguaje utilizar, afirma además que "la principal condición de un buen comunicador es saber escuchar".

Lamb, Hair y Mc Daniel (2006), al describir la comunicación lo hacen como "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes", por lo que la conceptualiza como: Proceso social de transmisión y recepción de símbolos y sistemas de mensajes que contribuyen al acercamiento afectivo de los seres humanos, actuando como estímulo de la conducta".

Forgas (2003), por su parte, señala que "el talento comunicativo requiere de un determinado nivel de desarrollo de la inteligencia para saber, saber hacer y saber actuar, que no es bajo, ni necesariamente excepcional". Es por ello que plantea que en la actualidad "las competencias comunicativas forman parte de las competencias profesionales".

Al referirse al acto comunicativo Beltrán (2001) plantea que, "es el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas". Este autor afirma que participar apropiadamente en una interacción comunicativa consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia).

Según Hidegard E. Peplau citado en (Kérouac , 1996) en su teoría de las relaciones interpersonales se refiere al proceso de comunicación como la relación que se establece entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente, esta relación establecida es recíproca, por lo que las acciones de enfermería no son sólo en, para y hacia la persona, sino con él, e implica respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos, Este modelo teórico humanista se inscribe en el paradigma de la integración, es decir, orienta a la enfermera a reconocer en cada persona su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental.

Partiendo de este acontecer social JorcanoLorénP (2004) define la comunicación como aquel proceso por el cual intercambiamos mensajes que están compuestos no sólo de ideas sino también de afectos. Así pues, los profesionales de salud han de ser conscientes de la importancia que tiene

en cuanto a su vida privada y personal y en cuanto al mundo exterior, especialmente en lo que concierne al trabajo profesional que desempeñan en el que la interacción comunicativa con los demás ocupa un papel tan relevante y destacado.

De esta manera la comunicación interpersonal se define como el proceso por el cual, el ser humano interactúa con otros, para transmitir, información, dudas, y emociones. Colectivo de Autores (2010)

Cibanal, Arce & Carballal (2010, p. 6), en su libro Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud, define la comunicación como un “Proceso continuo y dinámico entre dos personas, formado por una serie de acontecimientos variables y continuamente en interacción. O, dicho de manera más clara: por una parte, como una manifestación de cómo yo, emisor, te manifiesto a ti, receptor, mi forma de captar, sentir y vivir en estos momentos una realidad y lo que espero de ti al decirte esto. Y por otra parte tú, como receptor, me reflejes (feedback) lo que has captado de lo que yo, como emisor, te acabo de decir, tanto respecto al contenido, al sentimiento y la demanda como a lo que has captado con el lenguaje no verbal”

Por su parte Rizo M (2012), se refiere a la comunicación interpersonal como el encuentro cara a cara entre dos personas que sostienen una relación de interdependencia a través de un intercambio de mensajes que proceden de señales tanto verbales como no verbales. Así, la comunicación, como fundamento de la interacción social, es el principio básico de las relaciones sociales. Todo ello pone de manifiesto según la autora, que la comunicación antes que nada, es un proceso social articulado en torno al fenómeno de compartir, de poner en común y de vincular.

En general, los seres vivos poseen la habilidad de comunicarse, pero sólo el [ser humano](#) ha desarrollado el lenguaje para hacerlo, lo cual supone una [evolución](#) significativa de la especie, es decir, en el caso de los seres humanos, la comunicación es un acto propio de la actividad psíquica, que deriva del pensamiento, el lenguaje y el desarrollo de las capacidades psicosociales de relación. El intercambio de mensajes (que puede ser verbal o no verbal) permite al individuo influir en los demás y a su vez ser influido.

Al respecto el Apóstol José Martí con su enriquecedora obra citada por Remón Toledo M, (2003 p, 18) ha favorecido el desarrollo del pensamiento y lenguaje cubano y universal. Sobre las cualidades que deben tener los jóvenes de expresarse con claridad y sin temor, escuchando con respeto cuando les hablan o sea orientándolos a ser buenos receptores y emisores expresó que “como la libertad vive de respeto, y la razón se nutre de la controversia, edúquese aquí a los jóvenes en la viril y salvadora práctica de decir sin miedo lo que piensan y oír sin ira y sin mala sospecha lo que piensan otros”.

Retomando la idea del intercambio de mensajes, investigadores como Pease A (1991) y Loscertales Abril F, Gomez Garrido A (1999) citados en Pilar Jorcano Lorén (2004 p. 9) coinciden en que el canal verbal se usa principalmente para proporcionar información, mientras que el canal no verbal se usa para expresar actitudes personales o en algunos casos como sustituto.

Los estilos de comunicación son habilidades que dicen mucho de las personas durante la interacción comunicativa y en dependencia del uso que se le dé por los interlocutores será más o menos efectiva la comunicación y que González (2005) define como “habilidades para combinar diferentes estilos de comunicación, a partir de las exigencias de la situación comunicativa”

Aguirre D. (2005 p19, 20) se refiere a las habilidades comunicativas como “aquellas capacidades o propiedades psicológicas de la persona que le permiten establecer relaciones interpersonales y les permiten realizar con éxito las funciones básicas de la comunicación y al mismo tiempo sus funciones profesionales.”

Sin embargo Fernández (1996 p, 23) asocia la definición de habilidades comunicativas al desarrollo social del hombre en el más amplio sentido de la palabra, pues considera que las habilidades para la comunicación “son aquellas referidas a la expresión, a las posibilidades del sujeto para la observación y para lograr la empatía emocional”

La realizada por el Centro de Estudios de Educación Avanzada citada por Arcia (1999) quienes afirman que: “es la capacidad de un individuo de usar adecuadamente su lengua sonora natural”, y describen como componentes esenciales de la competencia comunicativa las siguientes habilidades: observación, empatía, escucha activa y expresión oral.

Según Beltrán (2001), “es el conjunto de habilidades que posibilita la participación apropiada en situaciones comunicativas específicas”. Esta autora afirma que participar apropiadamente en una interacción comunicativa consiste en cumplir con los propósitos de la comunicación personal; esto es, lograr lo que se quiere o necesita y hacerlo dentro de lo socialmente aceptable (sentido y coherencia).

Tomando como referencia a Habermas(1987), quien se refiere a la racionalidad comunicativa en la búsqueda del entendimiento mutuo y a Roméu (2003-2005), citado también en Aguirre, D (2005) cuyo enfoque resulta el más integrador pues contempla en sus trabajos todas las áreas y esfera del desarrollo humano que posibilitan la participación del sujeto en diferentes contextos comunicativos y conociendo que la habilidades profesionales según Herrera Miranda G, (2013 p,29), constituyen el contenido de aquellas acciones del sujeto, orientadas a la transformación del objeto de la profesión, siendo el tipo de habilidad que a lo largo del proceso de formación del profesional debe sistematizarse hasta llegar a convertirse en una habilidad con un grado de generalidad tal, que le permita aplicar los conocimientos, actuar y transformar su objeto de trabajo, y por tanto solucionar los problemas más generales y frecuentes que se presenten en las diferentes esferas de actuación. En el caso específico de las habilidades comunicativas, al ser consideradas habilidades profesionales, entonces no solamente se constituyen en objeto de atención de las asignaturas del ciclo de la profesión, sino, deben ser atendidas desde el proceso enseñanza aprendizaje de todas las asignaturas de los llamados ciclo técnico y profesional y serán definidas por correspondencia con los modos de actuación del enfermero como Habilidades para la comunicación profesional.

Las habilidades para la comunicación profesional por tanto, no quedan enunciadas solo desde propósitos simplemente educativos, ni sólo las disciplinas principales o llamadas integradoras y otras específicas relacionadas con temáticas comunicativas serían las encargadas de propiciar su desarrollo, ellas se integrarían según la lógica con que actúa el profesional, como expresión en el plano científico de su modo de actuar desde cada asignatura o materia del plan de estudio explícitamente como habilidades a desarrollar por estas.

Realizando una valoración de estos criterios se aprecia coincidencia en considerar que la habilidad se desarrolla en la actividad, con la sistematización de las acciones subordinadas a su fin consciente, no sólo con la repetición y su reforzamiento sino también con el

perfeccionamiento de las mismas, además es imprescindible la diferenciación por el contenido y la forma de realización, dando solución a tareas teóricas y prácticas que traigan consigo la apropiación de diferentes formas de actividad de manera integrada: cognoscitiva, práctica y valorativa.

Para una mejor comprensión del objeto es importante hacer referencia a los tipos de comunicación que cita Borrego Borrego M, Ribalta Naranjo D (2007 p.22-23) que se establecen entre los profesionales de Enfermería con pacientes, la familia, la comunidad y para la vida diaria.

Dentro de los tipos de comunicación:

Interpersonal o verbal (cara a cara): Es la interacción entre dos o más personas, físicamente próximas, en la que pueden utilizarse los cinco sentidos; hay retroalimentación inmediata e intercambio de información verbal o no verbal en un determinado contexto. Para este tipo de comunicación, los profesionales de Enfermería realizan en los centros de salud la entrevista o visita domiciliaria, así como la orientación sanitaria brindada al paciente cuando la pide. Otras veces, se establece qué pacientes y profesionales saben qué procedimientos les van a realizar y la experiencia nos dice cuán absurdo es pensar que no tengan dudas o preocupaciones que les inciten a pedir consejos o simplemente a desahogarse.

Existen algunos factores que entorpecen la comunicación verbal como son:

- No mirar al paciente.
- Realizar una técnica mientras nos habla, ya sea buscando datos en la historia, mirando papeles o entreteniéndonos con la computadora o el teléfono.
- Hablando en vez de escuchar o aplicando sistemáticamente protocolos.
- Ruidos en la comunicación como el teléfono, otros pacientes que nos hablan, gente que entra y sale.

No verbal: Interacción mediante formas expresivas diferentes de la palabra hablada, se conoce como lenguaje mudo del cuerpo y sin palabras y juega un importante papel en la comunicación interpersonal e implica:

- Para el lenguaje: un tono, ritmo, cambios, intensidad, inflexión, acento, lenguaje formal o informal y otros sonidos (suspiros, bostezos).
- Para la cinética: movimientos corporales, postura, posición, expresión facial y conducta visual.
- Para usar el espacio: una intimidad cercana, una distancia (íntima lejana, personal cercana, personal lejana, social cercana y social lejana) y una distancia pública.
- Para la conducta táctil: implica tocar la cara, acariciar, pellizcar y mordisquear.
- Además del uso del tiempo, la apariencia física y el vestuario.

Es importante tener en cuenta que la conducta no verbal se manifiesta a través de cinco dimensiones: kinestésias (gestos, movimientos corporales, etc.) paralenguaje (forma en que decimos las cosas: voz, silencios...), proxemia (uso del espacio social y personal), factores ambientales y la percepción del uso del tiempo (puntualidad, momento de iniciar la conversación o los temas, etc.). Rodríguez (2004) establece ligeras variaciones: la cinésica (incluye también las expresiones faciales y la mirada o el movimiento de los ojos), la proxémica, el paralenguaje, el tacto y los factores físicos y ambientales (matizan el mensaje).

Casey J. (1999) hace referencia a diferentes aspectos de la comunicación no verbal (CNV) y sus usos, como son: el tacto, la mirada, la sonrisa, la escucha y los gestos. A partir de aquí se establecerá la aplicación que hacen las enfermeras de ellos y los conocimientos que tienen de los mismos.

Se puede citar la teoría de la importancia de la comunicación no verbal de Alvarado P. referido en Ojalvo V (1995) cuando señala que desde el primer día de clases y aún sin pronunciar una palabra, el profesor ya se está comunicando con sus alumnos: ... "por su manera de vestir, su postura, sus expresiones faciales, puede parecer aburrido o interesado, tenso o relajado, deprimido o entusiasta", estos elementos también se tienen en cuenta en los contextos donde se desempeña el profesional de enfermería para lograr una adecuada comunicación profesional, si se considera a este profesional como educador para la salud. *Pública*: Interacción social en la cual la información se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y que concierne a la comunidad como un conjunto.

*Institucional*: Interacción que supone la asignación de recursos materiales y humanos a una organización especializada en la obtención, procesamiento y distribución de información destinada a la comunicación asamblearia, por emisarios, por redes o por medio de tecnologías de producción y distribución masiva.

*De masas*: Interacción donde existe transmisión de contenidos de actualidad, distracción, instrucción; dirigidos a un conjunto de receptores (heterogéneos, anónimos, no aislados socialmente) con ayuda de un montaje técnico organizado de forma compleja.

### **I.1.3.5 Hacia una definición del Proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional**

Esta investigación se sustenta en la avanzada del pensamiento pedagógico cubano actual, desde la teoría de los procesos conscientes del Dr. Carlos Álvarez de Zayas, de ahí que la autora asuma las definiciones contenidas en la misma para los conceptos de formación, que son a nuestro criterio el punto de partida del presente análisis.

En el estudio de los conceptos de **proceso** y **formación** se comprobó que se utilizan ampliamente en la Pedagogía y que adquiere una gran significación cuando se declara como fin de la educación, la formación de una personalidad integral y armónica. En la revisión de varios documentos se determinó que:

**Proceso**: “(Del lat. processus, de procedo, avanzar, ir hacia delante.) Evolución de un fenómeno a través de varias etapas conducentes a un determinado resultado”. Diccionario de las Ciencias de la Educación, p. 1131

**Proceso**: (DRAE) (Del lat. processus). m. Acción de ir hacia adelante. Transcurso del tiempo. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Diccionario de filosofía p. 349). Proceso: cambio lógico y consecuente del fenómeno; su transformación en otro fenómeno (Desarrollo).

**Proceso**: Según él (Diccionario Básico Escolar 2012), un proceso es una sucesión de estados de un objeto determinado. Del latín processus o procedere, proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo, es la marcha hacia un fin determinado, las fases sucesivas de un fenómeno.

Para (Álvarez de Zayas, 1999), es una sucesión de estados de un objeto determinado. El estado de un objeto cambia en el tiempo; ese cambio sucesivo en el tiempo del conjunto de características, de los estados de un objeto, es el proceso.

Así, la formación para (Barbier JM 2008) es un proceso que se genera y se dinamiza a través de acciones orientadas hacia la transformación de los sujetos; por ello afirma Barbier que "las actividades de formación forman parte de las actividades o de los procesos más generales de transformación de los individuos.

El proceso en el cual el hombre adquiere su plenitud, tanto desde el punto de vista educativo como instructivo y desarrollador es el así denominado proceso de formación.

Apuntando a una caracterización de ese proceso denominado formación, (Honore 2008) describe una dinámica que refleja quizá la esencia misma del concepto: "la formación puede ser concebida como una actividad por la cual se busca, con el otro, las condiciones para que un saber recibido del exterior, luego interiorizado, pueda ser superado y exteriorizado de nuevo, bajo una nueva forma, enriquecido, con significado en una nueva actividad".

Las anteriores definiciones sustentan que el hombre transita por un proceso de formación, el cual adquiere durante las distintas etapas académicas de su vida, y por los distintos sistemas de enseñanza, lo que influye en su formación para el empleo, es decir durante él, desarrolla un conjunto de habilidades que lo prepara para acometer calificadamente un empleo de su preferencia y para el cual tenga aptitudes.

En tanto para (Álvarez de Zayas, 1999) la **Formación** es el proceso cuya función es la de dar respuesta a la necesidad de la preparación del hombre para la vida y que tiene como objetivo a la educación, es decir, a la formación del hombre en todos los aspectos de su personalidad. Así como es también el proceso mediante el cual la sociedad prepara a los hombres de dicha sociedad en aras de satisfacer las necesidades que el mismo desarrollo social genera. **Proceso de formación:** Es preparar al hombre como ser social, que agrupa en una unidad dialéctica, los procesos educativo, desarrollador e instructivo. El hombre adquiere su plenitud, tanto desde el punto de vista educativo como instructivo y desarrollador. (Álvarez de Zayas, 1999). Este proceso de formación, debe dotar a los individuos de conocimientos habilidades y actitudes para aportar no sólo al desarrollo de las personas, sino al proceso de convivencia, desarrollo económico y al mejoramiento de la sociedad donde vive.

Ahora bien, para completar la conceptualización del objeto de investigación citaremos a Álvarez de Z. C., (1996. 1) quien se refiere al proceso de formación profesional como "el proceso mediante el cual se contribuye a formar las cualidades de la personalidad del sujeto que se desempeñará como profesional durante la solución de los problemas que se le presenten en su esfera laboral con un profundo sentido innovador", si a este proceso de formación profesional le sumamos el término de comunicación, lograríamos una definición de un concepto con las siguientes características:

- Diseñado y ejecutado por etapas sucesivas
- En correspondencia con los modos de actuación, o sea, dirigido a habilidades generales necesarias para cada uno de los métodos de trabajo de la profesión
- Estructurado en acciones y operaciones escalonadas y relacionadas coherentemente
- Con acciones desde lo curricular y lo extracurricular

- Elevada preparación y motivación del claustro

A partir de todo el estudio teórico del objeto, la autora considera las **habilidades para la comunicación profesional de enfermería** como: “El conjunto de destrezas que permiten la interacción del enfermero con uno o varios sujetos de su atención profesional, diseñado, estructurado y ejecutado en acciones y operaciones escalonadas desde lo curricular y lo extracurricular, basado en el intercambio de signos que adquieren sentido durante la solución de los problemas que se le presenten en los diferentes contextos laborales y en la elevada preparación y motivación del claustro, validado como instrumento de estudio y trabajo con un profundo sentido innovador para lograr un trabajo especializado”.

Es por ello que se define de manera preliminar, con vistas a la realización del diagnóstico, la **formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería** como: “Proceso complejo, que permite la adquisición de destrezas para la interacción del enfermero con uno o varios sujetos de su atención profesional, diseñado, estructurado y ejecutado en acciones y operaciones escalonadas desde lo curricular y lo extracurricular, basado en el intercambio de signos que adquieren sentido durante la solución de los problemas que se le presenten en los diferentes contextos laborales y en la elevada preparación y motivación del claustro, validado como instrumento de estudio y trabajo con un profundo sentido innovador para lograr un trabajo especializado”

## **I.2- Estado del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.**

En función de caracterizar el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional se asume la definición preliminar del objeto, elaborada por la autora a partir del estudio teórico realizado. Se procedió a la operacionalización del objeto en dimensiones e indicadores que permitieron la realización del diagnóstico (Anexo#1)

Para la constatación del problema relativo a las insuficiencias del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río se realizó una guía para el análisis de las fuentes documentales, que incluyó el Modelo del Profesional, el Plan de Estudios D en perfeccionamiento, entre otros. (Anexo#2)

Se consideró como universo y muestra a los 385 estudiantes del segundo, tercer y cuarto año de la carrera en Licenciatura en Enfermería, 298 profesores que integran el claustro de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, en la sede central y en las Filiales Universitarias Municipales (FUM), 26 directivos (Vicedirectores de Enfermería Provincial y Municipales, Vicerrector académico, Directora de Formación de Profesionales, Decana y Vicedecanos de la FCM, Directora, Metodólogos y directivos de la carrera en la sede central durante el curso 2011-2012, 150 egresados de la carrera en los últimos cinco años y 87 pacientes y familiares atendidos por los profesionales de enfermería en los diferentes servicios de Atención Médica, a los que se le aplicaron diferentes instrumentos:

**Entrevista a directivos** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río que hayan tenido estrecha relación con el objeto de investigación con el objetivo de constatar la motivación y el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación

profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería desde la perspectiva de los que asumen la dirección de este proceso en las diferentes instancias de trabajo metodológico, así como directivos del sector Salud, atendiendo a que la Universidad es todo el Sistema de Salud. (Anexo#3).

**Encuestas a profesores** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río con el objetivo de conocer su opinión acerca del proceso la formación de las habilidades para la comunicación profesional y su relación con las disciplinas y asignaturas del Plan de Estudio. (Anexo#4)

**Encuestas a estudiantes y egresados** de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río (Anexos#5y6) respectivamente con el objetivo de conocer su opinión en relación al proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional y a **pacientes y familiares** atendidos por los profesionales de Enfermería en los diferentes servicios de Atención Médica en la Provincia con el objetivo de determinar su nivel de satisfacción con la comunicación que establecen los enfermeros con ellos en los diferentes niveles de Atención Médica. (Anexo#7)

Se elaboró además una **guía de observación de diferentes actividades docentes** en los escenarios donde se desarrolla el proceso docente educativo con el objetivo de valorar el tratamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional (PFHCP), la forma en que se vincula y gestiona la Estrategia de Comunicación Aprendizaje (ECA) y la posibilidad de formar las habilidades para la comunicación profesional en dicha carrera y establecer las regularidades de dicho proceso.(Anexo#8)

La **guía de observación del participante en los diferentes contextos laborales** se realizó con el objetivo de diagnosticar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería. (Anexo#9)

La valoración cuantitativa y cualitativa de la aplicación de los instrumentos es la que se reporta:

Después del **análisis documental** (Anexo#10), se comprueba que:

En el documento que describe el modelo del profesional de Enfermería se incluyen algunos objetivos generales educativos del Licenciado en Enfermería quedan declarados los enfoques filosófico, ético, estético, humanístico y social de los objetivos, los que se orientan hacia la formación de un profesional comprometido con nuestro sistema social socialista.

En este documento se incluyen algunos objetivos de corte instructivo. Dichos objetivos generales no contemplan el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional y solo se hace alusión en un objetivo instructivo a: “Incrementar la capacidad para comunicarse al lograr la independencia cognoscitiva que le permita analizar, sintetizar, criticar y resumir al expresarse en forma oral y escrita”.

El tratamiento didáctico metodológico de las habilidades para la comunicación profesional no ha sido posible darlo en el aula de una manera coherente, desde una concepción teórica pues al analizar cómo se inserta el tema de la comunicación profesional en la formación de pregrado del profesional de Enfermería se observan ciertas peculiaridades. En la enseñanza universitaria cubana las carreras de corte pedagógico y algunas de perfil humanístico (Bibliotecología y Ciencia de la información, Comunicación social, Periodismo, Psicología, Historia del Arte,



Letras) tienen incorporado en sus planes de estudio contenidos vinculados al tema de la comunicación por su relación directa con el objeto de estudio.

No obstante, en las carreras de Ciencias Médicas la instrumentación del tema en disciplinas y asignaturas es insuficiente. Esta situación ha sido conceptualmente comprendida con el actual Plan D de la carrera de Licenciatura en Enfermería, el cual desde el curso 2003- 2004 se trabaja en su perfeccionamiento.

Con el diseño y aplicación de la Estrategia curricular de Comunicación y Aprendizaje (ECA), el tema de comunicación se inserta moderadamente en el currículo pues se limita a las necesidades comunicativas asistenciales y docentes, además su implementación no se logra en todos los casos con la efectividad necesaria, notándose una desarticulación en las relaciones de derivación y de integración de habilidades en las disciplinas y asignaturas, en consecuencia los egresados, carecen de un nivel teórico aceptable, y en la mayoría de los casos no tienen formadas las habilidades para la comunicación profesional necesarias para resolver los problemas profesional propios de su ciencia.

Teniendo en cuenta que el desarrollo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, es un proceso largo y complejo que compete a cada disciplina, asignatura o componente de la carrera, con una visión inter, multi y transdisciplinaria para el logro de su dominio y es elemento consustancial de la dirección del proceso enseñanza-aprendizaje, se tienen en cuenta los objetivos a lograr por los estudiantes en cada año académico, lo que permite una mayor calidad del proceso docente educativo que tribute al desarrollo de habilidades para la comunicación profesional, y es este elemento del que carece el actual Plan D de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la FCM de Pinar del Río muestra limitación en cuanto al diseño de los programas de estudio pues estos no están didácticamente fundamentados y es evidente pues:

**De un total de 5870 horas del tiempo presencial de la carrera, se dedican al estudio de la comunicación (interpersonal) 64 horas para un 1.8% del total de fondo de tiempo.**

**Programas de las disciplinas que desarrollan el tema de la comunicación:**

Fundamentos de la comunicación y el aprendizaje tiene un total de 47 horas de ellas **14 horas** con el tema de comunicación. Psicología I con un total de 34 horas de ellas **20 horas** con el tema de comunicación interpersonal, con contenidos similares para la carrera de Medicina y Licenciatura en Enfermería y limitados a la relación enfermero-paciente.

Curso propio en el tercer semestre con un total de **30 horas** que igualmente se limita al tema de la comunicación enfermero-paciente.

El Diseño Curricular previsto para la Carrera de Licenciatura en Enfermería contempla una estrategia, Estrategia de Comunicación y Aprendizaje (ECA-2003) cuya implementación debe permitir al enfermero desarrollar las funciones que le corresponden en las actividades asistenciales, administrativas, docentes e investigativas, en las diferentes condiciones que se presenten para el desarrollo de su trabajo, dentro del marco de competencias establecido en el modelo del profesional para el egresado de nivel universitario, donde se ha podido detectar que no se declaran las habilidades para la comunicación profesional, ni se hace referencia a las

acciones estratégicas necesarias para desarrollar dichas habilidades, lo que limita las posibilidades de los estudiantes a realizar un trabajo especializado en correspondencia con sus modos de actuación, en general, el problema radica en que aun cuando se instrumentaran adecuadamente los contenidos que aparecen en el Plan de Estudio vigente con respecto a la comunicación esto sería insuficiente pues carecen de correspondencia con los modos de actuación de los profesionales de Enfermería. Es necesario no solo el desarrollo de habilidades sino de una formación más compleja que integre conocimientos y habilidades, elementos de carácter afectivo motivacional y cualidades personalógicas que propicie un desempeño de eficiencia en esta esfera y que además redunde en el crecimiento personal de cada egresado.

Además no son secuenciados los conocimientos, habilidades y valores asociados a la comunicación a través del proceso de formación como eje transversal en toda la carrera.

En la actualidad, se instrumentan escasos espacios para el control del desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, el docente se limita a evaluar la comunicación que pueda establecer el estudiante con los pacientes y familiares, dejando fuera los demás receptores implicados en el proceso de comunicación que interactúan con el estudiante en los diferentes contextos donde se desarrolla, dígase, persona sana, familia y/o comunidad.

Tampoco en las dimensiones de investigación o de extensión universitaria se encuentran acciones dirigidas a la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería. En las carreras de las Ciencias Médicas, por ejemplo, la asignatura extracurricular de español, Redacción e Interpretación, trabaja el tema con un enfoque comunicativo y centrado solamente en elementos de tipo lingüístico.

Se detectaron importantes transformaciones en el Plan de Estudio D con relación a los anteriores, sin embargo todas ellas no fueron la esperada solución a las deficiencias relacionadas con el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería, resultando aún insuficientes para contribuir a perfeccionar este proceso y garantizar que los estudiantes una vez egresados sean capaces de utilizar la comunicación profesional como instrumento para perfeccionar su desempeño profesional.

Todo ello evidencia que en el ejercicio de su profesión el egresado se encuentra con obstáculos para los cuales no está debidamente preparado, lo que determina la necesidad de una instrumentación diferente de los aspectos vinculados a la comunicación profesional en la formación de estos profesionales de la salud.

Del análisis realizado de los diferentes modelos revisados, se plantean como regularidades del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería, que pueden ser asumidas como tendencias de este proceso en el mundo y en Cuba, las siguientes:

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería se encuentra actualmente con pobre vinculación a sus modos de actuación lo que dificulta el desempeño profesional.

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería recibe un tratamiento curricular desarticulado: desde

algunas asignaturas, y el diseño actual de la estrategia curricular de comunicación-aprendizaje se limita a satisfacer, de forma atomizada las necesidades comunicativas asistenciales y docentes.

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería no integra las actividades curriculares con las extracurriculares, estas últimas restringidas a acciones de promoción de salud.

El plan de estudio de la carrera carece de objetivos a lograr en cada año académico en los que se contemple a la comunicación profesional.

Las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación no están explícitas en las habilidades generales a lograr en los estudiantes.

Carencia de un enfoque didáctico para el desarrollo de este proceso y la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.

El contenido actual en el Plan de estudio sobre la comunicación profesional desde lo curricular y extracurricular no garantiza la correspondencia con los modos de actuación ni el carácter sistémico e integral del proceso, objeto de investigación.

La actividad comunicativa se relaciona fundamentalmente, con la actividad asistencial y la relación enfermero paciente.

La comunicación no está concebida en el proceso evaluativo de todas las asignaturas y disciplinas.

En la **entrevista grupal a directivos de la Carrera de Licenciatura en Enfermería** (Anexo#11) realizada a la directora y la subdirectora de la carrera, las profesoras consultantes, 4 metodólogos de la carrera, 5 Vicedirectores de Enfermería de Hospitales y 13 Jefes de salas de servicios hospitalarios, para un total de 26 directivos, obteniendo los siguientes resultados:

El 100% de los directivos encuestados reconocen la necesidad de formar las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de la carrera.

Todos (100%) de los directivos encuestados reconocen la importancia de la formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de la carrera.

El 97% de los directivos refieren que en los controles realizados al proceso docente educativo de la carrera sólo se aborda el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en aquellas asignaturas cuyo objetivo específico es el cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, como son las asignaturas que conforman la Disciplina Principal Integradora de la Carrera, además de forma general se trabaja la comunicación como proceso social en (Psicología I y Fundamentos de la Comunicación y el Aprendizaje)

Todos (100%) de los directivos refieren que las acciones que se ejecutan por la vía del trabajo metodológico que se desarrolla actualmente en los departamentos docentes y colectivos de la carrera no preparan a los profesores para resolver las insuficiencias relacionadas con el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.

EL 79 % de los directivos refieren que no están satisfechos con la implementación de la estrategia curricular de comunicación- aprendizaje pues en la mayoría de los casos no aborda la totalidad de los modos de del profesional de Enfermería.

Las vías utilizadas en la Carrera de Licenciatura en Enfermería para el logro de las habilidades para la comunicación profesional resultan insuficientes, según refiere el 96% de los directivos.

El 78,4 % de los directivos entrevistados consideran que los problemas de comunicación que existen en los profesionales de enfermería se deben a que los enfermeros no tienen conocimientos sobre las bases teóricas de la comunicación.

Para el 90 % de los entrevistados no existe una clara definición en la integración de los contenidos de la comunicación profesional para lograr la articulación de los modos de actuación, pues el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional para los estudiantes, desde la experiencia de la instancia que dirige, se concibe en lo fundamental, a la instrumentación de acciones para que los alumnos adquieran solo aquellas habilidades para un comportamiento ético en la atención a los pacientes, excluyendo en gran medida los demás modos de actuación del profesional de Enfermería.

De la **encuesta a profesores de la Carrera de Licenciatura en Enfermería** (Anexo#12) se concluye que:

El 96% de los profesores presentan insuficiente dominio sobre las habilidades para la comunicación profesional a formar en los estudiantes.

El 100% de los profesores declaran que un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades para la comunicación profesional, sin embargo, no se preparan para ello en la universidad.

El 92% refieren que las acciones que se ejecutan por la vía del trabajo metodológico que se desarrolla actualmente en los departamentos docentes y colectivos de la carrera no preparan a los profesores para resolver las insuficiencias relacionadas con el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.

Todos, el (100%) de los encuestados coinciden en la necesidad de crear espacios pedagógicos y didácticos donde deben ser formadas las HCP en los departamentos docentes y colectivos de la carrera para resolver las insuficiencias relacionadas con el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.

En los resultados predomina que el 42 % de los profesores refieren que solo a veces se trabaja desde las asignaturas la formación de las habilidades para la comunicación profesional y el 33 % refieren que el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional se trabaja en las diferentes asignaturas por orientaciones metodológicas y el 26 % plantea que el proceso es trabajado por iniciativa propia.

El 41 % de los encuestados refieren que solo a veces el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional que se abordan desde lo curricular son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.

El 100% de los docentes coinciden en la absoluta necesidad de la formación de las habilidades para la comunicación profesional para el desarrollo de los diferentes modos de actuación del enfermero.

El 43 % expresan conocer la estrategia curricular de comunicación aprendizaje, pero no todos la aplican en sus actividades docentes, mayormente por necesidad cognitiva del proceso.

El 36 % de los profesores reconocen que a pesar de su voluntad por contribuir al proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, necesitan perfeccionar sus conocimientos acerca del proceso de comunicación profesional.

La encuesta a **estudiantes de Licenciatura en Enfermería** tuvo los siguientes resultados (Anexo # 13):

El 89 % de los estudiantes reconocen la necesidad de poseer habilidades para la comunicación profesional para el desarrollo de sus modos de actuación.

El 83 % plantearon que los contenidos relacionados con el proceso de comunicación recibidos en las asignaturas son insuficientes para formar las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación.

El 76 % de los estudiantes reconocen la importancia que tiene la formación de las habilidades para la comunicación profesional para el perfeccionamiento de su futuro desempeño profesional.

El 84 % de los encuestados consideran que no en todas las asignaturas se aborden los contenidos que tributen a la formación de habilidades para la comunicación profesional.

El 74 % de los estudiantes respondieron que los contenidos de las asignaturas que reciben durante su formación no siempre son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.

El 79 % de los estudiantes respondieron que en las asignaturas que reciben durante su formación casi nunca se abordan las habilidades para la comunicación que contribuya a la realización y desarrollo de los diferentes modos de actuación del enfermero.

El 69 % de los encuestados coincide en que casi nunca aparecen planificadas acciones en los proyectos educativos de las brigadas que contribuyan al PFHCP.

El 62 % de los estudiantes no poseen un conocimiento referente a la presencia de actividades extracurriculares dirigidas a la FHCE.

Predomina la evaluación de regular a la preparación que los profesores tienen sobre el PFHCP en el 72 % de los estudiantes encuestados.

El 75 % de los estudiantes encuestados consideran que no existe relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.

El 100% reconoce prioritaria la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional para que exista correspondencia del proceso con los modos de actuación del profesional de Enfermería.

El 35 % de los estudiantes plantean que las habilidades para la comunicación profesional son necesarias para la aplicación del PAE.

El 91% de los estudiantes reconocen que durante su formación se evalúa la formación de habilidades comunicativas con énfasis, sobre todo, en la relación que se establece con los pacientes y familiares.

De la **encuesta realizada a egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería** (Anexo # 14) se obtiene que:

EL 84 % de los encuestados desconocen cuáles son las habilidades para la comunicación profesional propias del Licenciado en Enfermería.

El 100% de los egresados reconocen que el enfermero necesita poseer habilidades para la comunicación profesional para su desempeño profesional.

El 76 % de los egresados plantea que fue insuficiente el contenido relacionado con las habilidades para la comunicación profesional recibido durante el pregrado.

El 82 % de los egresados reconocen la utilidad de las habilidades para la comunicación profesional para la solución de los problemas específicos en Enfermería.

Sin embargo el 82 % de los encuestados registran como poco útiles las habilidades comunicativas formadas en la carrera para perfeccionar su desempeño profesional

De la **encuesta realizada a pacientes y familiares** en los diferentes niveles de Atención Médica, los resultados fueron los siguientes. (Anexo # 15)

El 100 % de los entrevistados considera que el Licenciado en Enfermería debe poseer habilidades para la comunicación profesional para ejercer su profesión. Del total, el 75% marcó en primera opción como elemento para sentirse satisfecho que los profesionales de enfermería que les dediquen algún tiempo para conversar cuestiones de índole laboral, social y familiar; 60% señaló en segunda opción que tengan en cuenta las preocupaciones de los enfermos para tomar decisiones sobre su salud; 78,5% marcó en tercera opción que se le den explicaciones a ellos y a sus familiares de forma clara y sencilla y en cuarta opción el 57% marcó que se les mantenga actualizados diariamente de su estado de salud y de cada examen o procedimiento que sea indicado por el médico.

En las **observaciones a actividades docentes y a colectivos de año y de disciplinas** (Anexo # 16) se pudo constatar que:

Las actividades observadas demuestran la necesidad de preparación de los profesores en temas relacionados con comunicación profesional.

Que la generalidad de los profesores necesitan preparación metodológica que les permita la aplicación de un enfoque didáctico para el desarrollo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional.

Que la mayoría de los docentes no implementa la Estrategia de Comunicación Aprendizaje (ECA).

En la **observación del participante** en los diferentes contextos laborales para determinar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional. (Anexo # 17).

En el 84 % se percibió que:

- En la habilidad de expresión utilizan con mayor frecuencia el lenguaje verbal.
- En la habilidad de observación le confieren importancia a la determinación de signos para la confección de los diagnósticos de Enfermería.
- En la habilidad de escucha activa desarrollan una escucha selectiva y la percepción de estado de ánimo es optimista.
- En la habilidad de empatía, se reconoce como una aptitud y no como habilidad que puede ser formada.

#### **Regularidades del diagnóstico:**

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de lic. En Enfermería de la UCM de PR (PFHC-ECE)

- I. El PFHC-ECE se realiza con una motivación de los implicados en el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional del estudiante de Lic. Enfermería
- II. El PFHC-ECE Tratamiento actual del tema en la carrera Licenciatura en Enfermería.
- III. El PFHC-ECE Conocimiento de los profesores sobre el PFHCP
- IV. El PFHC-ECE Relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.
- V. El PFHC-ECE Desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional de los egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

### **I.3 - Conclusiones del Capítulo I.**

La sistematización de las principales ideas abordadas en este capítulo sobre el objeto de investigación estudiado revela que:

En la actualidad, tanto en el contexto internacional como en el nacional, el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería está determinado, en gran medida, por las diferencias en el desarrollo económico, tecnológico, académico y cultural y la coexistencia de variados estilos de comunicación y modelos de procesos formativos.

Aun resultan insuficientes las teorías que fundamentan la formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

Se aprecia un insuficiente dominio y utilización de las habilidades para la comunicación profesional en la solución de problemas de la profesión.

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, resulta ser asistémico, desintegrado, descontextualizado y no se corresponde con sus modos de actuación.

Es importante generar dentro del currículo los espacios que garanticen la formación en los estudiantes de las habilidades para la comunicación profesional.

En el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en el estudiante de la carrera de Enfermería de la UCM de Pinar del Río se evidencian dificultades en la expresión verbal y extraverbal, en la correcta observación y en el logro de una adecuada empatía en los diferentes contextos sociales, siendo insuficiente la preparación de los mismos para el éxito en su desempeño profesional.

No existe una estrategia que vincule la dimensión curricular y extracurricular para el desarrollo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.

Se pudo constatar que todos los estudiantes de Licenciatura de la UCM de Pinar del Río consideran que los enfermeros necesitan de la formación y desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional para la solución de problemas de la profesión. Existe aceptación entre directivos, profesores, estudiantes y egresados sobre la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.

## **II- BASES TEÓRICAS Y FUNDAMENTOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA, EN CORRESPONDENCIA CON SUS MODOS DE ACTUACIÓN**

### **II.1- Bases teóricas y fundamentos generales del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de licenciatura en Enfermería, desde las ciencias de la educación.**

En esta propuesta se asumen como fundamentos teóricos, aquellos presupuestos filosóficos, psicológicos y pedagógicos que están en la base de la comprensión del sujeto y del fenómeno comunicativo.

#### **II.2.1- Fundamentos Filosóficos.**

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería utiliza el método dialéctico materialista, pues permite un análisis detallado de dicho objeto, cuando estudia un proceso, establece la determinación de sus componentes y las principales relaciones dialécticas entre ellos, así como sus contradicciones. La realidad como expresión de la verdad absoluta pero dicha verdad puede transformarse en un momento futuro, teniendo en cuenta el momento histórico-concreto, la concatenación universal de todos los procesos en movimiento y desarrollo, y el papel del sujeto en el proceso de asimilación a partir de reflejarse la realidad objetiva en su mente.

La filosofía marxista constituye la guía orientadora y el instrumento rector del PFHCP junto con la dimensión humanista del ideario martiano. Los siguientes aspectos constituyeron postulados básicos en su concepción.

1- Tesis marxista sobre la esencia del hombre. En su tesis No. 6 sobre Feuerbach, Marx señala”... la esencia humana no es algo abstracto inherente a cada individuo. Es el conjunto de sus relaciones sociales” (Marx, 1974, p.11). Esta tesis es clave para una comprensión adecuada del comportamiento humano, además de que destaca el valor de las relaciones que el hombre establece con otros hombres. Considerar la esencia del hombre como el producto de todas sus relaciones sociales significa que no existe esencia humana sin vida social. La estrategia toma este postulado como punto de partida y asume que el desarrollo de las relaciones sociales, y en particular de la comunicación profesional, es necesario y posible para el desarrollo personal y social.

2- La relación Individuo Sociedad, citada en Becerra Alonso M. J. (2003 p, 75), es un planteamiento frecuente entre los investigadores de las ciencias sociales. Los postulados marxistas permiten comprender la relación Individuo - sociedad con un enfoque dialéctico. Esta comprensión implica el reconocimiento de ambos elementos y de la influencia mutua que se produce entre ellos, sin anular la especificidad de cada uno. Implica el respeto al individuo y al desarrollo de su subjetividad. Es comprender al hombre en un contexto determinado, actuando en un momento histórico concreto. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se inserta precisamente en un contexto educativo que busca el desarrollo de un profesional que responda a las exigencias del mundo laboral contemporáneo y de la sociedad cubana actual. No desconoce para ello el enriquecimiento de la individualidad y estimula los



recursos personológicos con que cuenta cada sujeto para su desempeño eficiente y su crecimiento personal a través de las posibilidades que brinda la comunicación profesional.

3- Concepción martiana del hombre. Esta comprensión del hombre se enriquece con la dimensión humanista del ideario martiano. Su punto de vista con respecto al hombre y sus relaciones con los demás ha sido considerado permanentemente en la concepción del PFHCP tomando como referencia la siguiente reflexión: “Los hombres necesitan quien les mueva a menudo la compasión en el pecho, y las lágrimas en los ojos, y les haga el supremo bien de sentirse generosos; que por maravillosa compensación de la naturaleza aquel que se da, crece; y el que se repliega en sí y vive de pequeños goces, y teme partírselos con los demás, y sólo piensa avariciosamente en beneficiar sus apetitos, se va trocando de hombre en soledad, y lleva en el pecho todas las canas del invierno, y llega a ser por dentro, y a parecer por fuera, insecto” (Martí, 1965, p. 224). Este pensamiento martiano se traduce no solo en la actitud del hombre hacia sí mismo, sino también hacia los demás. Se trata del respeto por el otro, por sus gustos, preferencias, cualidades, el disfrute por el intercambio y las interacciones. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería está concebido para hacer consciente al estudiante del valor de las relaciones interpersonales, lo que recibe y aporta en estas interrelaciones, si se tiene en cuenta que en el ejercicio de la profesión el enfermero se relaciona no solo con personas sanas, sino con pacientes que necesitan una dosis aun mayor de humanismo del personal médico y paramédico que los atiende.

#### **II.2.2- Fundamentos Psicológicos.**

Los fundamentos psicológicos brindan las categorías y los principios básicos que desde la ciencia psicológica permiten comprender el comportamiento comunicativo del hombre.

El enfoque personológico en el estudio de la comunicación interpersonal es un fundamento citado por Becerra Alonso M. J. (2003 p, 79) que incluye la relación comunicación personalidad y el enfoque personológico en el estudio de la comunicación interpersonal como forma de comunicación profesional.

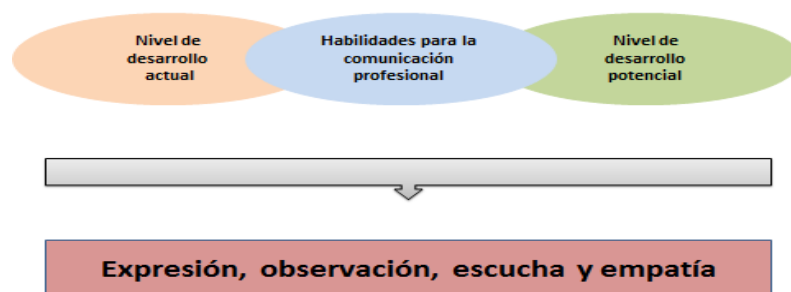
Con el primer aspecto se enfatiza en la comunicación como categoría básica en el desarrollo de la personalidad y como espacio en el que ésta se expresa. Esta noción de partida fundamenta que todo aquello que en el orden educativo se haga en torno a la calidad de las relaciones interpersonales del sujeto repercute de una u otra forma en el enriquecimiento de su subjetividad. Aquello que consolida su crecimiento personal se revierte en la calidad de sus relaciones interpersonales y viceversa.

El enfoque personológico tiene implicaciones en el orden teórico y metodológico. Significa comprender el comportamiento comunicativo no separado del resto de los procesos psíquicos, sino como expresión del funcionamiento de la Personalidad. Significa también que el sujeto activa sus recursos personológicos para desarrollar la comunicación interpersonal, en este caso profesional. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería asume estos presupuestos en la organización de sus acciones y en la metodología que sugiere para diagnosticar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en los diferentes contextos laborales durante la formación del Licenciado en Enfermería.

La comunicación profesional como instrumento de las relaciones sociales es un sustentoteórico metodológica de un grupo de autores cubanos y extranjeros que han investigado la comunicación interpersonal: González Rey (1989a; 1989b, 1995, 1996,1997); Fernández González (1995, 1997, 2002); Ortiz Torres (1995); SaguéCamps (1996, 2003); OjalvoMitrany (1999); González Morales (2002); Lomov (1989a, 1989b); Kaplún (2001, 2002), entre otros. Cada uno de estos referentes profundiza en la estructura y elementos componentes de la comunicación en su dimensión psicológica. Enfatizan en el desarrollo de habilidades, capacidades, formas de entrenamiento y estilos comunicativos. Otros, como el caso de Kaplún, extienden su análisis a un entorno menos individual, pero igualmente aportan ideas de interés acerca de las relaciones humanas a través de la comunicación interpersonal. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se enriquece, con el análisis de estos presupuestos para la organización de sus acciones y para definir la metodología en el diagnóstico del desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en los diferentes contextos laborales propios del Licenciado en Enfermería.

Otro sustento importante para el desarrollo del PFHPCP es la categoría de **Zona de Desarrollo Próximo (ZDP)** de Vigotsky y su implicación en los procesos de enseñanza aprendizaje, la cual se expresa en la distancia existente entre el nivel actual, determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía del adulto o en colaboración con otro compañero más capaz. Es en esta distancia que debe actuar el profesor con vistas a efectuar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, de manera que les sea útil a los estudiantes para el desarrollo de la expresión, la observación, la escucha y la empatía.

El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional debe ser estructurado en función de potenciar la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP), que permita la sistematización e integración de acciones y operaciones de manera que garantice el desarrollo de la expresión, la observación, la escucha y la empatía por parte de los estudiantes, como se representa en la figura N° 3.



**Figura N° 2.** Desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional a través de la ZDP.

**Fuente:** Elaboración propia.

Desde este análisis, se hace necesario considerar entonces, que en la práctica profesional se crearán situaciones de aprendizaje, en las que el Licenciado en Enfermería debe convertirse en

sujeto activo en el proceso de su propia orientación y en su actuación profesional, donde se une la naturaleza interna, independiente y reguladora y su naturaleza histórica social, a través de la actividad.

Atendiendo a lo planteado el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, se considera como expresión de la **actividad** futura del profesional, que se conforma a través de la ejecución de **acciones** relativamente independientes.

La realización de las acciones se lleva a cabo por medio de un sistema de **operaciones**: que vienen a constituir pasos o peldaños a través de cuya realización transcurre la acción, la operación es la vía por medio de la cual se ejecutan las acciones, estas dependen de las condiciones concretas en que se realizan.

*Es decir, el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, como actividad, se desarrolla partiendo de la integración y sistematización de acciones y operaciones durante el proceso docente educativo.*

Vale aclarar que las unidades que estructuran la actividad son movibles, así, lo que en determinadas condiciones constituye una acción, en otras es una operación, y viceversa, de esta forma, lo que en una etapa del proceso de enseñanza- aprendizaje es una acción, en otra se hace operación.

La ejecución de actividades por parte de los estudiantes constituye un elemento básico para la apropiación del conocimiento en el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional y por tanto para la solución de problemas de la profesión.

Se entiende entonces que, para desarrollar la expresión, la observación, la escucha y la empatía, para el aprender a hacer, el estudiante debe hacer, es decir, realizar un conjunto de acciones, que si se separan en operaciones guiadas por un algoritmo de trabajo, resultando más efectivo el proceso de asimilación y por ende el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional.

Es importante la relación que se establece entre las habilidades, los hábitos y las capacidades y la relación que estos establecen con los conocimientos. La relación conocimiento-habilidad en el aprendizaje se basa, en que la asimilación de las acciones como habilidad, son posible solo con la realización de las acciones en el proceso de adquisición de los conocimientos. El conocimiento es el objetivo sobre el que el hombre actúa y la habilidad es la actuación del hombre, de esta interacción se obtienen a la par, los conocimientos y las habilidades.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería parte de las posibilidades de desarrollo del sujeto. Vigotsky escribió: “La investigación muestra que la zona de desarrollo próximo tiene una importancia directa mayor para la dinámica del desarrollo intelectual y el éxito de la enseñanza que el nivel actual de desarrollo” (Vigotsky, citado en Shuare, 1990, p. 75)

Como resultado del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería, el estudiante analiza sus potencialidades comunicativas, al realizar junto con el profesor y el resto de los estudiantes las actividades que en un futuro ha de realizar solo como profesional. Durante este proceso de aprendizaje evalúa sus dificultades, corrige errores, compara su comportamiento

con el de otros, valora sus potencialidades y se prepara para el despliegue de los elementos aprendidos. Esta concepción se relaciona con las posibilidades del hombre de ser educable y de desarrollar sus procesos psíquicos.

La educación debe dirigir la acción en función de los objetivos que pretendemos lograr para lo cual es importante incluir nuevos enfoques en los contenidos educativos. Es en el proceso pedagógico que estos se forman, ya que al plantearse en el mismo, objetivos y tareas, provoca que el sujeto ponga en funcionamiento acciones y operaciones que bien dirigidas, llegan a sistematizarse y convertirse en habilidades.

### **II.2.3- Fundamentos Pedagógicos.**

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se inserta en el propósito de la ciencia pedagógica para “... de forma consciente, estructurar, organizar y dirigir en el marco institucional escolar y extraescolar, y en otras formas de organización, el proceso educativo o de enseñanza-aprendizaje”

Un sustento pedagógico significativo para esta investigación es la **Teoría de los procesos conscientes en la Educación Superior** de Álvarez de Zayas C M. (1998. p, 34) pues concibe que el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se hace a través de procesos conscientes que desde la planificación, tributen el acercamiento del hombre del futuro a la realidad social y de su entorno, por medio de la enseñanza que favorezca el desarrollo de capacidades creadoras y la formación de habilidades, que posibiliten la apropiación y asimilación de conocimientos (estos últimos cambiantes); todo lo cual tiene sus bases en el trabajo metodológico que debe realizarse, el que debe estar encaminado a un aprendizaje cada vez más activo, con una enseñanza cada vez más exigente.

La preparación sistemática y eficiente del hombre para la vida se logra a través del proceso docente educativo, el cual se desarrolla fundamentalmente sobre la base de dos leyes de la Didáctica, que son: la relación entre el medio social y el proceso docente y la relación entre los componentes del proceso como: problema, objeto, objetivo, contenido, método, formas, medios y resultados.

En esta teoría se establecen las definiciones de cada uno de los componentes de los procesos conscientes y las relaciones entre ellos, es importante tenerla en cuenta al analizar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en tanto el mismo parte de una necesidad o carencia presente en los estudiantes, persigue un objetivo que permitirá solucionar el problema planteado.

El contenido es parte esencial del proceso, pues la relación conocimiento-habilidad en el aprendizaje se basa, en que la asimilación de las acciones como habilidades son posible sólo con la realización de las acciones en el proceso de adquisición de los conocimientos.

Es decir, las habilidades se forman en el estudiante a medida que va asimilando las acciones lo que sucede durante el proceso de realización de éstas, al sistematizarlas mediante las operaciones para lograr su formación y perfeccionamiento continuo, hasta que logre desarrollarlas con independencia total.

La formación y desarrollo de las habilidades se encuentra en la propia teoría de los procesos conscientes, lo cual debe partir de un proceso de planificación y organización que favorezca el desarrollo de capacidades creadoras, teniendo en cuenta así mismo, las características propias del futuro Profesional de Enfermería, conociendo que para él es importante que se confíe en su persona, en sus posibilidades, que se les brinde la oportunidad de actuar y decidir de forma independiente.

En tanto el conocimiento es el objeto sobre el que el hombre actúa y la habilidad es la actuación del hombre, Colectivo de Autores (1997, p, 26), o en palabras de Alvares de Saya; el proceso de formación se logra a partir de la fusión de la educación e instrucción, de la formación de valores en la búsqueda de un profesional de excelencia.

En este sentido Ovidio De Angelo reflexiona que: “El desarrollo de la persona íntegra apunta a un tipo de ciudadano más capaz de tomar en cuenta el punto de vista de otros, argumentar sus propuestas y sustentar sus decisiones de manera reflexiva y creativa, más cooperativo en la solución conjunta de los problemas y de mayor consistencia moral en su quehacer cotidiano” (De Angelo, 2001, p.19). Estos elementos que caracterizan a la persona íntegra tienen en su base el aprendizaje de elementos comunicativos que son la base de las habilidades para la comunicación profesional que se proponen y que se forman a través del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

Otro componente del que no puede prescindir son los métodos ya que permitirán dar una secuencia u ordenamiento al proceso, pueden ser los activos, heurísticos, búsqueda parcial, problémicos, actividades de trabajo independiente con niveles aplicativos, y después se utilizarán métodos donde el estudiante tenga que socializar el conocimiento, es decir, brindarle una posibilidad donde exponga sus ideas, juicios, con la intención de trabajar la expresión, la observación, la escucha y la empatía.

Necesita además de los medios como soporte material del método y de determinadas formas que posibiliten el ordenamiento del proceso en espacio y tiempo. El resultado nos permitirá conocer si el proceso fue efectivo y si se logró por tanto la formación de las habilidades para la comunicación profesional.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, es un proceso dentro del proceso docente educativo que en su derivación se basa en las leyes y los principios didácticos. Los componentes solo tienen sentido cuando se estudian relacionados.

Las bases pedagógicas del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería están sustentadas en la estrecha relación dialéctica de las habilidades con las demás componentes del contenido (el cual está formado por los conocimientos, valores y las habilidades), esta a su vez es amplia, detallada, cambiante y se transmiten a los componentes personales del proceso Enseñanza-Aprendizaje.

Otro de los fundamentos pedagógicos sobre los que se sustenta el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería y que guardan estrecha relación con los anteriores son los descritos por Chávez Rodríguez, (2003 p.8), donde se hace referencia a:

La asequibilidad del conocimiento. Se refiere a que el contenido de la enseñanza se ajuste a las peculiaridades del estudiante. No significa simplificar el conocimiento pero sí tener en cuenta lo que el alumno está en condiciones de aprender. Ello implica reestructurar esquemas conceptuales ya elaborados y apoyarse en los pre conceptos con que cuenta el estudiante, la estrategia es consecuente con este principio. Cada una de las acciones parte de los referentes ya establecidos por el sujeto con respecto a la comunicación profesional y brinda nuevos contenidos que el estudiante incorpora en función de sus peculiaridades. Además, la estrategia considera en el diseño de sus acciones las diferentes exigencias que se le plantean al estudiante en el transcurso de su carrera universitaria.

En este orden resulta pertinente retomar que para conseguir la formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería , es necesario también perfeccionar el proceso de formación para la comunicación profesional de los docentes, ir desde el saber científico-técnico al saber comunicativo, teniendo en cuenta la realidad de la Enfermería Vs. Realidad de la Docencia Médica, no solo poseer conocimientos científicos y técnicos, sino poseer las herramientas comunicativas para hacerlos llegar a sus estudiantes y comunidad que atienden en general.

La idea general entonces, es lograr direccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, en este caso particular en la UCM de Pinar del Río, a través del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería, que permita la sistematización de estas habilidades y prepare al estudiante para su futuro desempeño profesional y a los docentes para optimar dicho proceso.

En los momentos actuales, un tema muy tratado por los especialistas en cuanto a la formación de los profesionales es la formación de habilidades comunicativas por la incidencia que este proceso tiene en el desarrollo social. Partiendo del planteamiento anterior, se corrobora la imperiosa necesidad de formarlas desde el pregrado.

Con vistas a facilitar la comprensión del presente capítulo, se considera pertinente comenzar reflejando qué se entiende por dicho proceso en la presente investigación. Para ello, en primer lugar, se definen las habilidades para la comunicación profesional en enfermería como: *Conjunto de destrezas adquiridas por el profesional de enfermería, para el intercambio de informaciones y emociones, en las relaciones que establece con las personas correspondientes, al asistir, educar, administrar e investigar.*

Consecuentemente, el proceso para su formación se define como: Conjunto de etapas sucesivas, estructuradas desde lo curricular y lo extracurricular, en acciones y operaciones para dotar al futuro licenciado en enfermería de las destrezas necesarias en el intercambio de informaciones y emociones, en las relaciones que establecerá con otras personas al asistir, educar, administrar e investigar.

## **II.1- Las HCP-ECE se definen a partir de la relación entre los modos de actuación del profesional de enfermería y las habilidades comunicativas**

Para determinar cuáles son las habilidades propias de la comunicación profesional de un Licenciado en Enfermería, se debe partir del reconocimiento de cuáles son las principales acciones profesionales en correspondencia con los modos de actuación del enfermero y su

relación con el acto comunicativo. En el modelo del profesional de la Licenciatura en Enfermería (Cuba. Ministerio de Salud Pública, 2010 p, 11) se describen como modos de actuación:

1. *Asistir (que se refiere diagnosticar y tratar)*
2. *Educar*
3. *Administrar*
4. *Investigar*

#### **Asistenciales, referidas al modo de actuación diagnosticar y tratar**

Aplicar y diseñar modelos de atención de enfermería, con conocimientos actualizados y lógicos usando metodologías de enfermería, que propicien tanto la resolución de los problemas de salud como el desarrollo de sus competencias asistenciales a través del uso de protocolos de cuidado directo orientados hacia al perfil de los pacientes, y al nivel de organización de vinculación.

#### **Educativas, referidas al modo de actuación educar**

Proponer y participar en procesos educativos; manejando una comunicación analítica con pensamiento crítico reflexivo en el campo de la educación, tanto para la formación del recurso técnico de enfermería; como en la enseñanza de personas y grupos con necesidades de mejoramiento de su condición de salud, observando las pautas de la atención primaria, secundaria y terciaria orientadas en la promoción, protección y prevención de la enfermedad.

#### **Gestión, referida al modo de actuación administrar**

Gestión en la atención a la persona , familia y comunidad y en su relación con los servicios de apoyo y del área logística; que asegure la aplicación de procesos de enfermería de calidad al individuo, familia y comunidad, determinando sus funciones en base a las demandas de la población usuaria e interpretando sus riesgos y necesidades. Además planificar, coordinar y dirigir las actividades de liderazgo basando la toma de decisiones en criterios científicos y humanos y en estándares de cuidado que asegure la excelencia en los servicios de salud.

En la administración en Enfermería, según Quin RE (2003), la capacidad comunicacional es esencial si consideramos que para organizar es indispensable comunicarse, a fin de establecer metas, identificar y solucionar problemas; aprender a comunicarse con eficacia es crucial para incrementar la eficiencia de cada unidad de trabajo y de la organización como un todo.

Considerando el proceso de trabajo administrativo del enfermero en los diferentes contextos donde labora, la comunicación puede ser visualizada como herramienta de cambio y mejoría del cuidado. La habilidad comunicativa es fundamental para que haya interacciones adecuadas y productivas. En este sentido, evaluar, planificar y comunicar son procesos presentes en lo cotidiano de trabajo del profesional de Enfermería, necesarios para cualquiera acción o decisión.

#### **Investigativas, referidas al modo de actuación investigar**

Producir e incrementar los conocimientos de enfermería para redefinir nuevas bases teóricas que guíen el ejercicio profesional. Investigar para conocer y evaluar la eficacia de las intervenciones técnicas y profesionales, que aseguren la calidad y la efectividad en la relación costo-beneficio en la atención de enfermería y de salud en general.

En contextos investigativos el enfermero relaciona las habilidades para la comunicación con la concepción que de comunicación científica tienen (Alfredo González Morales y Teresita Gallardo López), donde se lleva implícitos los componentes básicos del modelo de la comunicación: fuente, mensaje, receptor, canal, retroalimentación., en este proceso se dan los elementos fundamentales de todo proceso de comunicación y deben haberse cumplido las mismas

funciones. Como el proceso de actividad científica se da la actividad y la comunicación, la comunicación científica contribuye a: describir, y explicar la realidad, establecer pronósticos, explicar las regularidades y propiedades esenciales reflejándolas en sistemas teóricos conceptuales que cumplen ciertos requisitos lógicos y metodológicos.

Ahora bien, para que estas relaciones sociales se produzcan, para que se establezcan vínculos materiales, productivos, políticos, ideológicos, etc., es imprescindible su concreción en vínculos entre personas concretas. Las relaciones sociales tienen su forma de manifestación en las relaciones interpersonales, espirituales entre ellos. Es sólo a través de las relaciones interpersonales que pueden darse las relaciones sociales y que la sociedad puede ejercer su influencia sobre los individuos, precisamente lo social se refiere en este caso a los diferentes contextos donde se desempeña el profesional de enfermería para lo cual necesita, primero la formación y luego el desarrollo de un grupo de habilidades para la comunicación profesional que lo ayudan en gran medida a satisfacer las necesidades del individuo y a aumentar la calidad de vida de la persona, familia y comunidad.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM debe estar orientado a trabajar en aquellas situaciones comunicativas de su entorno docente que reproducen situaciones semejantes a las de su futuro ámbito profesional: la recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas, trabajar en equipo, fundamentar opiniones mediante una expresión verbal y extraverbal adecuada, saber observar y escuchar, propiciar la participación de otros profesionales en actividades conjuntas y liderar grupos de trabajo, entre otras.

Para el desarrollo de estas acciones profesionales que tienen lugar en los diferentes contextos laborales es indispensable la formación y desarrollo de un grupo de habilidades comunicativas que se corresponden con los tipos de comunicación antes descritos tales como, la habilidades para la expresión, la observación, la escucha y la empatía que la autora conceptualiza en el capítulo anterior como **habilidades para la comunicación profesional**, representadas en la (Figura N° 2) y abordadas por diferentes autores cubanos a los que se hace referencia a continuación.



**Figura N° 2.** Habilidades para la comunicación profesional de enfermería

**Fuente:** Elaboración propia.



**Habilidad para la expresión:** Según Fernández González, A (2002 p.5) está dada por las posibilidades del hombre para expresar, transmitir mensajes, de naturaleza verbal o extra verbal. Ser hábil en la expresión significa combinar recursos del lenguaje verbal y no verbal. Emplear un lenguaje directo, sin rodeos, preciso, con el cual se va a la esencia y se utilizan las palabras suficientes y necesarias. Representa la posibilidad de explicar un mismo contenido de diferentes formas. Para que el mensaje sea comprendido es fundamental una adecuada dicción, así como un ritmo óptimo, sin pausas excesivas ni demasiado rápido. Favorece también la buena expresión oral la ausencia de muletillas y la presentación de los argumentos en un orden lógico. En el discurso debe apreciarse una estructura interna elemental: Introducción, Desarrollo y Conclusiones. Es muy efectivo un buen cierre; el mismo incide en la imagen que queda del discurso realizado y es, de los tres momentos mencionados, donde menos destreza suele observarse en los sujetos.

Se incluyen otros indicadores que describen los recursos no verbales que complementan la efectividad de la expresión como por ejemplo cuando interactuamos con otros en los diferentes contextos laborales es importante emplear una adecuada gestualidad. Apoyar, mediante nuestra postura, gestos y mímica facial, el contenido del lenguaje verbal facilita la comunicación y evita “dobles mensajes”.

El entrenamiento en el entorno escolar de la expresión escrita como habilidad de la expresión propiamente dicha no ha sido siempre suficiente para garantizar, en este aspecto, el desempeño laboral eficiente. El propio Vigotsky reconoce: “En la práctica de la enseñanza escolar, la escritura ocupa hasta la fecha un lugar muy pequeño si se le compara con el enorme papel que desempeña en el proceso del desarrollo cultural del niño” (Vigotsky, 2000, p.80). En el contexto que nos ocupa, esta habilidad juega un papel esencial. La evolución diaria del estado del paciente en la asistencia, la entrega de informes, la caracterización individual del estudiante, la participación en eventos científicos o foros virtuales entre otros, requiere una continua utilización del lenguaje escrito.

Favorece el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional el empleo de un lenguaje en sentido positivo. La redacción contemporánea recomienda frases cortas y evitar las oraciones subordinadas que obstaculizan la comprensión del texto. Una correcta ortografía dice mucho de la profesionalidad de aquel que se está comunicando. Entre las acciones profesionales asistenciales, docentes, administrativas e investigadas, esta habilidad es indispensable en la comunicación escrita.

**Habilidades para la observación:** Es la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación por medio de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor. Por ello López (2003 p.98) afirma que “la verdadera comunicación no comienza hablando, sino escuchando”

Si al exponer una idea percibo que mi interlocutor está tenso, nervioso, inseguro, desinteresado, eso tiene que tener una repercusión en el mensaje que estoy transmitiendo. Si el auditorio se muestra desatento al discurso no se puede continuar como si no pasara nada. Así mismo, mientras se interactúa con otros, no pueden pasar inadvertidas las reacciones del interlocutor; estas deben tener una repercusión en el comportamiento comunicativo de quien emite el mensaje. De ahí que la interpretación de los gestos y expresiones de los demás, a partir de percibir con facilidad sus

intenciones y sentimientos, sean indicadores importantes para determinar el desarrollo de la habilidad para la observación. Por su contenido esta habilidad es válida para el perfeccionamiento del desempeño profesional del enfermero.

**Habilidad para la escucha:** se define como la posibilidad de ayudar al sujeto sano o enfermo a decir o expresar lo que siente y piensa acerca de su problema de salud y poder detectar lo que el enfermo no ha dicho Aguirre D (2005 p.20). Por ello López (2003 p.98) afirma que “la verdadera comunicación no comienza hablando, sino escuchando”, “la principal condición de un buen comunicador es saber escuchar”

Sagué Camps, (2003) afirma que en la base de esta habilidad hay una concepción de ver al otro como sujeto y no como objeto de la comunicación, es una relación de iguales que implica respeto y consideración. “Si el profesor escucha convencido de que encontrará siempre elementos que enriquezcan su explicación, estará asumiendo la escucha con optimismo, favorablemente predisposto a respetar la intervención, y abierto a enfoques nuevos” Esta reflexión hecha para el ámbito de la comunicación entre profesor y alumno es válida para el contexto que se analiza.

Becerra Alonso M. J (2003 p, 28) plantea que es hábil para la escucha quien muestra interés a su interlocutor, lo alienta a que se explique por entero y le hace explícito que está tratando de entender qué siente. Escuchar requiere que se entiendan las palabras y los sentimientos del interlocutor, y no se enjuicie lo que este dice. La escucha se inserta en una situación comunicativa y los que participan no son sujetos neutros, son portadores de criterios evaluativos. Pero la habilidad para la escucha se define esencialmente por dar la oportunidad al otro de que diga lo que está sintiendo. Juzgar en un momento inoportuno, aumenta la posibilidad de que quien habla se sienta menospreciado, y limita la disposición de las personas a compartir información.

Así mismo, es muy importante el contacto visual con los que nos escuchan; establece un puente que facilita el intercambio y personaliza la relación.

Entre las acciones profesionales de los modos de actuación del Licenciado en Enfermería, esta habilidad es indispensable para las intervenciones de estos profesionales en los diferentes contextos laborales.

**Habilidad para la relación empática:** Fernández González, A (2002p.6) plantea que está dada por la posibilidad de lograr un verdadero acercamiento humano al otro.

María Julia (2003) la definen esencialmente por dar la oportunidad al otro de que diga lo que está sintiendo. Juzgar en un momento inoportuno, aumenta la posibilidad de que quien habla se sienta menospreciado, y limita la disposición de las personas a compartir información.

Autores como Ramón-García R (2012 p.54) la empatía supone una de las habilidades para la comunicación con los familiares y ello se manifiesta mediante la comprensión empática, es decir, poder comprender y experimentar acontecimientos o pensamientos desde la posición del otro.

Vidal (2002) considera que la empatía “es un esfuerzo consciente que se hace para ponernos en el lugar del otro interlocutor con el fin de comunicarnos con él. Es una condición que se puede cultivar y desarrollar. Significa querer y valorar a aquellos con los cuales se quiere establecer una comunicación, implica comprensión, paciencia, respeto profundo, cariño, significa estar personalmente comprometidos”

La autora considera que la respuesta empática permite colocarse en el lugar del otro y comprender las formas de pensar, sentir, actuar de ese otro, aun cuando no se coincida, e incluso se discrepe.

## **II.6- El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se desarrolla a través de las etapas: *Diagnóstico, Formación y Evaluación.***

Una de las bases teóricas fundamentales para definir este proceso en sus etapas, la constituyó el **enfoque histórico cultural de Vigotsky** (2000) como teoría psicológica para explicar el desarrollo del hombre. Vigotsky, figura fundadora de esta escuela, concede a las relaciones sociales un lugar determinante en el desarrollo del individuo. Su gran mérito fue presentar, de forma coherente, la significación de lo social y lo cultural en la formación de lo psíquico (González Rey, 1995). En la comprensión científica de la comunicación en su doble aspecto: social y psicológico, así como en el esclarecimiento de su papel en el desarrollo del psiquismo humano y de la personalidad, juega un papel determinante el Enfoque Histórico-Cultural de L.S. Vigotsky (2000) y los trabajos de sus seguidores, inspirados en las concepciones marxistas.

El Enfoque Histórico-Cultural de L.S. Vigotsky permitió comprender que el proceso es actividad, posibilitó determinar el rol del estudiante en este proceso de formación de habilidades para comunicación profesional, así como la realización de un diagnóstico adecuado. Los conceptos básicos de su sistema teórico están vinculados a las relaciones que establecen los hombres entre sí.

- Al explicar el origen social de las funciones psíquicas superiores concluye que estas “... nacen de las interacciones en el proceso de comunicación entre las personas”

- La noción de mediadores en el desarrollo de las funciones psíquicas superiores, donde destaca los mediadores sociales y los mediadores instrumentales a través de signos, entre ellos, el lenguaje.

- La ley genética fundamental del desarrollo donde explica que: “Todas las funciones psicointelectivas superiores aparecen dos veces en el curso del desarrollo del niño: la primera vez en las actividades colectivas, en las actividades sociales, o sea, como funciones intersíquicas; la segunda, en las actividades individuales, como propiedades internas del pensamiento del niño, o sea, como funciones intrapsíquicas” (Vigotsky, 1956; citado en Morenza Padilla y Terré Camacho, 1998, p. 6)

Al asumir como base teórica del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, **el Enfoque Histórico Cultural de L. Vigotsky**, se puede plantear que dicho proceso depende del contexto, de las condiciones socio-históricas en que se desarrolle, además debe realizarse en el marco de la actividad donde el estudiante es sujeto activo, consciente, centro de su aprendizaje, donde se reconoce el carácter rector de la enseñanza para el desarrollo psíquico de la personalidad, que permite conocer las aspiraciones, motivaciones, intereses, sentimientos y valores de los estudiantes que transformarán la realidad social. Indica igualmente, como elemento medular en el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, el aprendizaje de los estudiantes, lo que exige tener en cuenta todos los aspectos obtenidos como resultado del diagnóstico, para influir en su formación como futuros profesionales.

Para Vigotsky es clara la relevancia de la actividad con significado social en la conciencia, donde el desarrollo de las funciones psicológicas se da primero en el plano social y después en el nivel individual, de esta manera el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería, el profesor debe partir de un tratamiento general, pero teniendo en cuenta la sistematización de las acciones y operaciones que ejecutan los estudiantes, y la rapidez con que cada uno logra dominarlas hasta convertirlas en hábitos adquiridos, ya en el plano individual.

Según Vigotsky la enseñanza debe asegurar las condiciones para que el alumno se eleve mediante la colaboración y la actividad conjunta, a un nivel superior de desarrollo, debe reflejarse la clara concepción de las ideas y valores que mueven el desarrollo social, perspectiva de la humanidad en función de las condiciones socio históricas del presente, las condiciones en las que se inserta el estudiante, los recursos de que dispone, el sistema de relaciones que propicien el aprendizaje.

Para reafirmar el planteamiento anterior la autora cita a Fariñas León, G (1999 p, 107-114) cuyos planteamientos tienen implicaciones pedagógicas importantes ya que el aprendizaje se concibe como una actividad social, donde participan varios sujetos, en ella se desarrolla una producción y reproducción del conocimiento mediante la cual el sujeto se apropia de la experiencia histórico-cultural, asimila modelos sociales de actividad y de interrelación, más tarde, en la escuela, el estudiante se apropia de los conocimientos científicos, bajo condiciones de orientación e interacción social, guiado por el profesor.

Según Cascio F. y otros (2005) el aprendizaje del individuo no sólo se asocia a las relaciones con el entorno sino también a los procesos que se manifiestan al interior de la psiquis, lo que en esta investigación se puede decir que no solo las relaciones que tenga un profesional de la salud con la sociedad son las que le van a facilitar el aprendizaje, si este psíquicamente no concientiza los contenidos para desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en relación con su entorno no existirá el aprendizaje que se necesita o espera obtener. Este enfoque Vigotskyanosos base esencial para la **teoría de la Actividad de Leontiev, A. N, (1981)**, considerada sustento fundamental del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional. La actividad es la más compleja de las formas de actuación del hombre. Es una forma de interacción entre el hombre y su medio en cuyo proceso el hombre trata de obtener o lograr un fin consciente.

Se concibe a la actividad, como base del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, ya que es en el marco de su desarrollo, que se logra satisfacer las necesidades sociales y transformar el objeto.

A lo largo de toda la actividad el hombre es guiado por una representación anticipada de lo que espera alcanzar con dicho proceso. Estas representaciones anticipadas constituyen el objetivo general o fin consciente que el hombre se propone alcanzar.

Leontiev A. N. (1981), define la actividad como “el proceso originado y dirigido por un motivo, dentro del cual ha tomado forma de objeto, determinada necesidad. En otros términos, detrás de la correlación entre actividades se descubre la correlación entre motivos”.

A su vez, la actividad está constituida por una serie de acciones (que responden a un objetivo, tienen un fin consciente), estas acciones pueden estar formando parte de varias actividades o pueden pasar de una a otra, con lo que deja ver su independencia.

Desde el punto de vista psicopedagógico la Teoría de la Actividad, fundamentada básicamente por Leontiev AN (1981) y seguidores, ha sido muy difundida en diferentes contextos. Según dicho autor los componentes de la actividad (estructura) son los siguientes: El sujeto que realiza la actividad, El objeto de la actividad, El objetivo, El motivo, Las acciones y operaciones.

Precisamente, la estructura de la actividad de Leontiev citado por Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2000) sirve como fundamento a la estructura de las habilidades, las cuales tienen como componentes estructurales a:

1. Los conocimientos (como base gnoseológica).
2. Las acciones y operaciones (como componentes ejecutores).
3. Los motivos y objetivos (como componentes inductores).

Se deduce que la actividad está estrechamente relacionada al motivo, este le brinda orientación, es lo que hace que se destaque la esfera motivacional en la estrategia para la formación de habilidades para la comunicación profesional, ya que permite que el estudiante se identifique con su futura profesión.

Cascio y otros plantea que el fenómeno de la actividad social ayuda a explicar los cambios en la conciencia; la interacción entre el individuo y su medio circundante se debe entender como un proceso dialéctico, en el cual el cambio cognoscitivo es el resultado de utilizar los instrumentos culturales (objetos, lenguaje e instituciones sociales) en las interrelaciones sociales y de internalizar y transformar éstas mentalmente. Por lo anterior, se relacionan la actividad material con la comunicación, siendo esta última la transformación a través de la mediación de instrumentos. Según Castellanos A.V (2002 p, 81), la combinación de estos dos elementos “permite explicar el desarrollo humano.”

Mientras que en la actividad el hombre se orienta por uno o más motivos, la comunicación es un proceso que posee un carácter plurimotivado variable. En la comunicación se da una constante transformación motivacional apreciándose nuevos motivos durante su transcurso que difieren de la intención inicial de los sujetos participantes, es decir, sus dos polos son activos siendo además un proceso plurimotivado variable. (A.M. Fernández 28; F. González Rey 38, 39, 40, 42 y J.L. Márquez 62).

Por lo tanto, cada experiencia cultural produce un particular proceso de desarrollo. Así, cuando un estudiante de Licenciatura en Enfermería realizan actividades en correspondencia con sus modos de actuación, con sus pacientes, en el área práctica o en el aula con sus compañeros, bajo la supervisión de su profesor pero sin una formación curricular, produciría efectos sobre la conciencia de este estudiante, diferentes a los que se generarían si el proceso de formación tuviera objetivos curriculares predeterminados y el profesor y el estudiante se reunieran periódicamente a revisar la formulación de acciones para resolverlas.

Otra teoría que sustenta la investigación es la teoría de la enseñanza desarrollada por Galperin P Y (1982) acerca de la formación planificada y por etapas de las acciones mentales y los conceptos, constituye un aporte a la concepción histórico-cultural desarrollado a partir del principio planteado por Leontiev sobre el papel primario de las acciones externas en el surgimiento y formación de las acciones mentales (internas).

Para Galperin, "... las acciones son los componentes fundamentales de la actividad; la estructura funcional de la acción humana está constituida por una parte orientadora, una parte ejecutora y

otra del control". De esta manera, la actividad se realiza a través de acciones y operaciones que constituyen los componentes ejecutores de la actividad.

Para el autor la acción es el proceso (ejecución de la actuación) que se subordina a la representación anticipada de aquel resultado que habrá de ser alcanzado, es decir, el proceso subordinado a un objetivo consciente, mediante la puesta en juego de un conjunto de operaciones requeridas para accionar.

En tanto para Talízina (1988 p, 56) la actividad es un proceso de solución por el hombre de tareas vitales impulsado por el objetivo a cuya consecución está orientado”

Para Talízima NF (1987) las operaciones son aquellas ejecuciones de la actuación que se llevan a cabo como componente de una acción sin que por sí misma posea un fin consciente; es el resultado de la transformación de una acción anterior en operación, debido al dominio alcanzado en la misma.

Por su parte Silvestre Oramas M A (2002) plantea que a través de la actividad el sujeto se relaciona con el objeto, lo transforma y al mismo tiempo se transforma a sí mismo en correspondencia con el objetivo y el grado de motivación que sienta por ella. Es una forma de interacción entre el hombre y su medio en cuyo proceso el hombre trata de obtener o lograr un fin consciente.

Corona Martínez L A, y Fonseca Hernández M. (2009) reflexionan al respecto cuando plantean que es importante señalar que entre la actividad, las acciones y las operaciones existen estrechas relaciones, así como el carácter relativo de estos aspectos: lo que en un momento es actividad en otro puede ser una acción; lo que en un momento es una acción en otro puede ser una operación.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se fundamenta en la concepción de Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M.(2009) cuando se refieren a que para lograr la formación y desarrollo de habilidades no basta con la realización de actividades de ejercitación, sino que esencialmente se requiere de una adecuada dirección de la actividad que favorezca la sistematización y la consecuente consolidación de las acciones y de las operaciones que incluyen la adecuada **planificación, organización y evaluación** por parte del docente.

Para la estructuración por etapas del PFHCP, se tomó precisamente como base teórica, la definición de los momentos descrita por estos autores, quienes conciben que en el proceso de aprendizaje, la adquisición de habilidades transcurre por los momentos:

1. Motivación y Orientación
2. Asimilación
3. Dominio
4. Sistematización
5. Evaluación

En cada uno de las etapas propuestas para la formación de las habilidades para la comunicación profesional es necesario mostrarle al estudiante, la significación social de lo que debe ser aprendido y hacer que esta se convierta en una significación personal. Para ello, posee un alto valor motivante el vínculo del futuro egresado con la profesión mediante situaciones prácticas cercanas a su esfera de actuación, logrando así la primera etapa de la formación de la habilidad, la motivación y orientación.

Una vez alcanzada por el estudiante la motivación, comprensión y orientación de su actividad, se necesita una ejercitación que posibilite el tránsito por los distintos momentos o tipos de actividad cognoscitiva: asimilación, dominio, sistematización y evaluación de la habilidad.

Dichos momentos se integran a una concepción más general de este proceso formativo, para el que se considera imprescindible tener una información lo más completa posible del estado inicial de desarrollo de las habilidades que se pretende formar, al igual que una medición final del avance logrado.

Es así que se establecen en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería las siguientes **etapas**:

1. Diagnóstico:

2. Formación: en la que se desarrollan propiamente los momentos descritos en la formación de habilidades

3. Evaluación:

La estructuración del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en etapas, permite vincular su desarrollo con el proceso docente educativo, en especial con las disciplinas y asignaturas que reciben los estudiantes en cada año académico durante el ciclo básico de formación para lograr la vinculación del proceso formativo con el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, y facilita a la vez, dirigir y controlar el desarrollo de los elementos que intervienen en él, en relación con las acciones específicas a ejecutar. Las etapas se caracterizan por la flexibilidad y por la relación dialéctica que se establece entre ellas.

**Etapas de Diagnóstico:** Prepara a los estudiantes y profesores para enfrentarse al proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

La etapa se sustenta en el enfoque vigotskyano de la zona de desarrollo próximo. Determinar la zona de desarrollo próximo en un sujeto implica evaluar su nivel de desarrollo efectivo y de desarrollo potencial. La siguiente afirmación de Vigotsky, aunque formulada en el ámbito de la defectología, es válida para el trabajo educativo en general "...el psicólogo debe, al evaluar el estado del desarrollo, tener en cuenta no sólo las funciones que ya han madurado, sino también las que están en proceso de maduración, no sólo el nivel actual, sino también la zona de desarrollo próximo" (Vigotsky, L, citado en Shuare, M, 1990 p. 75).

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería sigue este enfoque en su concepción. El sistema de técnicas que se utiliza en el diagnóstico señala no solo las deficiencias en el área comunicativa, sino las potencialidades del sujeto en ese aspecto. Sobre todo crea espacios para el análisis metacognitivo de su desempeño comunicativo y del comportamiento a seguir. El proceso está concebido de manera que busque, más que la dificultad, la potencialidad del sujeto, determinando lo que él con ayuda de otros puede ir logrando.

Otra teoría que sustenta el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en su primera etapa es la triangulación de la información propuesta por Becerra

Alonso M. J. (2003 p, 81), quien la considera como un valioso instrumento para diagnosticar áreas cargadas de subjetividad, como la comunicativa. La comunicación profesional se concreta en la relación entre el Licenciado en enfermería y las personas sanas, enfermas, familia y/o comunidad en los diferentes contextos laborales, estas últimas evalúan nuestro comportamiento. Un criterio fundamental para hablar de desarrollo de habilidades es la valoración que hacen otros del desempeño eficiente del sujeto. Estos dos elementos determinan que las acciones que conformen el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional deben incluir la valoración de otros.

El proceso incluye espacios para triangular la información, ya sea a través de fuentes (profesores, egresados, pacientes y familiares) o de técnicas de observación participante (inventario de problemas de comunicación), dando mayor objetividad a la evaluación del comportamiento comunicativo.

**Etapas de Formación:** se sustenta en la definición de los momentos descrita por Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M.(2009) para la adquisición de habilidades: *Orientación y Motivación, Asimilación, Dominio, Sistematización y Evaluación*, para lograr:

- Significación personal, profesional y social de las habilidades para la comunicación profesional.
- Orientación con grado de productividad para alcanzar alto nivel de generalización.
- El aprendizaje y desarrollo de habilidades y en particular de las habilidades para la comunicación profesional es un proceso que toma mucho tiempo, sobre todo por el grado de sistematicidad que se necesita para lograrlo. Si se tiene en cuenta que las habilidades son modos de actuación, la orientación para desarrollar las habilidades para la comunicación profesional debe estar encaminada a lograr independencia en los estudiantes.

Se caracteriza por los siguientes indicadores:

- Los estudiantes y profesores se identifican con:
  - ✓ Los problemas de la profesión, lo que incide en la necesidad de perfeccionar el aprendizaje significativo y desarrollador para facilitar el aprendizaje de la comunicación.
  - ✓ El objeto de trabajo del profesional y por tanto con los campos de acción, lo que propicia el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades para la actividad práctica transformadora.
- Se inicia el desarrollo de aquellos elementos y rasgos de la comunicación profesional necesarios para asumir con éxito acciones y operaciones comunicativas de los estudiantes tales como:  
La recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas, trabajar en equipo, fundamentar opiniones mediante una expresión verbal y extraverbal adecuada, saber observar y escuchar, propiciar la participación de otros profesionales en actividades conjuntas y liderar grupos de trabajo, entre otras.

**Etapas de evaluación:** El objetivo esencial de esta importante etapa es la valoración de los resultados alcanzados, aquellos aspectos en los que se lograron los objetivos propuestos y en cuales se presentaron las mayores dificultades, con vistas a su replanteo y a la propuesta de nuevas acciones.



Se valoran los resultados obtenidos con las acciones realizadas, los logros y aspectos a superar para continuar propiciando el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional.

Se determinan qué técnicas han ofrecido resultados favorables, se identifican aquellas que es necesario corregir porque no han tenido buena aceptación y/o repercusión en el estudiante o profesor, así como otras que deben ser incorporadas para lograr los efectos deseados.

Tiene como fin, la revisión del proceso ejecutado con vistas a propiciar una mejora en el proceso de formación.

### **II.3- Para la formación de las HCP-ECE se deben considerar tres dimensiones: cognitiva, afectiva-motivacional y conductual**

La formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería no es una formación estática, sino que se configura en función del desempeño concreto del sujeto. Las acciones profesionales seleccionadas se distinguen porque los sujetos participantes interactúan en condición de iguales. Esto matiza el contenido de las dimensiones, las subdimensiones que integran las habilidades propuesta y de los indicadores que permiten su estudio y desarrollo.

En la investigación se asumen como base teórica, las tres **dimensiones** que integran las competencias comunicativas presentadas por Becerra Alonso M. J (2003) que interactúan dialécticamente: **una cognitiva, una afectiva motivacional** y una dimensión que incluye **cualidades de personalidad**, pues la misma concibe al hombre como sujeto del conocimiento y el lenguaje como medio de cognición y comunicación; analiza al sujeto en su contexto, en las relaciones con los otros, sus valores, costumbres, sentimientos, posición y rol social; por ello, se considera este enfoque como el más integrador.

Sin embargo, a partir del enfoque de la psicología marxista, y del carácter integrador de la personalidad en sus tres procesos básicos: cognitivo, afectivo y conductual, se discurre que las dimensiones a considerar para el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería son: **cognitiva, afectiva-motivacional y conductual**, *entendiendo que se complementan entre sí y constituyen recursos que movilizan al individuo y permiten su desempeño eficiente.*

**La dimensión cognitiva** está integrada por un sistema de conocimientos vinculados a la comunicación profesional que se concretan en un conjunto de habilidades y elementos de carácter metacognitivo.

Se determinaron cuatro habilidades básicas, antes descritas, Habilidad para la Expresión, Habilidad para la Observación, Habilidad para la Escucha y Habilidad para la Empatía que se activan indistintamente en el trabajo especializado del Licenciado en Enfermería al diagnosticar, asistir, educar, administrar e investigar.

En la noción de habilidades es imprescindible el desarrollo de una metacognición en el sujeto, que permita un análisis crítico de su desempeño en esta área. Aquí se hace referencia a los procesos que garantizan una toma de conciencia de fortalezas y limitaciones en sus relaciones interpersonales y una reflexión crítica al respecto debe conducir al individuo a la regulación de su comportamiento.

No es suficiente el conocimiento y la reflexión crítica si no se instrumentan estrategias concretas de superación de dificultades y confirmación de las zonas de éxito. Reconocer las insuficiencias, poder conceptualizarlas y elaborarlas desde la individualidad, permite que estas se conviertan en incentivos para perfeccionar el comportamiento comunicativo del sujeto y no en obstáculos del desarrollo personal.

Es necesario conocer la percepción que tiene el otro de nuestro comportamiento, en tanto constituye una fuente de conocimiento de nosotros mismos. Se logra mayor calidad en los sistemas interactivos cuando hay mayor ajuste entre la imagen que se tiene de sí y la imagen que se tiene de lo que el otro piensa de nosotros.

Este componente es válido para la realización de un trabajo especializado de asistir, educar, administrar e investigar porque cada una de estas acciones profesionales requiere de este recurso psicológico para un desempeño eficiente.

**La dimensión afectiva motivacional** en articulación con la dimensión anterior expresa la unidad cognitiva afectiva que está en la base del comportamiento humano y que constituye un punto central para comprender el desarrollo de la personalidad. La comunicación es desarrolladora cuando los sujetos implicados tienen motivos específicos vinculados al proceso interactivo. Junto con las habilidades y conocimientos que el sujeto debe desarrollar también deben existir “**necesidades, motivos y actitudes favorables a la relación humana**” (Fernández González, 1995). Si no existe una disposición positiva hacia el intercambio con otros, un disfrute de las relaciones interpersonales, si en la jerarquía de motivos el sujeto no privilegia su sistema interactivo, no estamos en presencia de un profesional hábil para la comunicación profesional.

Esta dimensión, al estar vinculada con las necesidades del sujeto y los motivos que movilizan su conducta, propicia la permanente intencionalidad en el perfeccionamiento del comportamiento comunicativo y activa su deseo de modificar conductas y estilos que afecten sus interrelaciones con los demás.

El desarrollo de esta dimensión es necesario para garantizar la eficiencia en cada una de las acciones profesionales en correspondencia con los modos de actuación que se declaran en el trabajo.

La formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de los Licenciados en Enfermería está integrada por una tercera dimensión: **dimensión conductual**. Dentro de las múltiples características conductuales de la persona, estas habilidades requieren de manera indispensable el desarrollo de la flexibilidad y la asertividad. Elegir estas formas de conducta, según Becerra Alonso M. J (2003), no significa desconocer la importancia de otras, que tradicionalmente han acompañado el estudio del fenómeno comunicativo, como la autenticidad, la extroversión, la solidaridad, la cooperación, entre otras.

Cuando se es auténtico no se emiten dobles mensajes, se utiliza un lenguaje directo, quedando claras las intenciones del sujeto; cuando se es solidario eres capaz de ponerte en el lugar del otro, disfrutas el intercambio con los demás y propicias su participación. Sin embargo la flexibilidad y la asertividad tienen un contenido específico y distintivo, esenciales para un desempeño comunicativo eficiente en el contexto que se analiza.

La flexibilidad: Como cualidad conductual constituye un indicador importante de una personalidad desarrollada. Específicamente, en la esfera de la comunicación profesional, un

sujeto flexible puede asumir nuevas alternativas de respuesta, más óptimas y eficientes en su relación con los demás. Está en condiciones de anular conductas estereotipadas que obstaculicen su intercambio con el otro y modificar su percepción del otro si es necesario. Puede tolerar elementos incongruentes a su forma de pensar.

El trabajo especializado de asistir, educar, administrar e investigar requieren un comportamiento flexible en las relaciones interpersonales, como condición indispensable para el entendimiento mutuo, el diálogo y la comprensión, que estimule la participación y el debate en la solución de problemas profesionales que se presenten en los diferentes contextos laborales.

La asertividad: Un sujeto asertivo puede comunicarse de forma clara y sin ofender, hace valer sus derechos y establece límites en sus relaciones con los otros. Los comportamientos no asertivos más comunes son por debilidad o por agresividad. En el primer caso el sujeto deja que las cosas pasen e invadan sus espacios. El temor a no ser aceptado inhibe sus posibilidades de crecimiento personal. En el segundo, el sujeto quiere que siempre prevalezcan sus criterios, invadiendo los espacios de los demás. En uno y otro caso se producen insatisfacciones, culpas que obstruyen el sano funcionamiento de las relaciones interpersonales.

Ser asertivo requiere una autoestima adecuada donde el sujeto reconozca que tiene derechos y deberes en su interacción con otros; esto crea condiciones favorables para pedir y ofrecer ayuda. Una de las condiciones que facilita el comportamiento asertivo es la utilización por parte del sujeto de lo que se conoce como Lenguaje del yo (o lenguaje en primera persona).

De esta forma el sujeto legaliza sus necesidades y el interlocutor puede actuar en consecuencia sin temor a distorsionar el mensaje. Si el sujeto reprime o enmascara sus verdaderos deseos y necesidades en su relación con el otro, esto provoca que muchas cosas se comuniquen indirectamente o de manera desvirtuada.

La figura N° 4 ilustra las ideas planteadas:



**Figura N° 4.** Dimensiones del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de enfermería.

**Fuente:** Elaboración propia.

**II.4- Los principios que rigen el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería son: vinculación de la teoría con la práctica, unidad de lo instructivo y lo educativo, el carácter humanista, el enfoque sistémico del proceso y la sistematicidad de las influencias educativas.**

Los principios permiten visualizar de donde debe partirse y que no debe dejar de hacerse para que un proceso fluya de la manera en que ha sido concebido. A su vez, actúan como sistema rector en la búsqueda de sistemas de conocimientos complejos, en el marco de las necesidades sociales y pedagógicas que sustentan la teoría propuesta.

Los principios que rigen este proceso, asumen los rasgos característicos del objeto que se modela : el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del estudiante de Licenciatura en Enfermería, contextualizados a la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, tienen en cuenta las dificultades que dieron origen a la investigación, las bases teóricas asumidas, el análisis tendencial del objeto de investigación, así como las regularidades del comportamiento del objeto en el contexto analizado y las bases y fundamentos filosóficos, psicológicos y pedagógicos del PFHPCP.

#### **II. 4.1- Principio de la vinculación de la teoría con la práctica**

Al reconocer la vinculación de la teoría con la práctica, el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se apoya, además, en actividades de educación en el trabajo para el logro de sus propósitos. Estas actividades permiten la ejercitación y el entrenamiento de las habilidades para la comunicación profesional y la aplicación de los conocimientos en el campo de actuación profesional de los educandos, cuestiones que son consolidadas en la atención al sujeto sano o enfermo, y que deben formar parte del comportamiento y actitud profesional del estudiante. El proceso está concebido como objeto de seguimiento y evaluación por los tutores y docentes en las áreas de actividad profesional; lo que implica una adecuada preparación de los docentes y tutores para evaluar el comportamiento comunicativo de sus estudiantes en los diferentes contextos donde se desempeñan.

Si se asume el criterio de Fernández Sacasas JA. (2013), cuando se refiere a que: “El paciente espera poder contar con un médico capacitado que sepa escuchar, sea un observador cuidadoso, comunicador sensible y clínico eficiente” y se reemplaza este profesional por el Licenciado en Enfermería, se entiende entonces, la necesidad de concebir el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en el estudiante de Licenciatura en Enfermería en su vínculo con el contexto social de su actividad profesional y con el carácter trascendente de este a la solución de los problemas, a partir de que la labor de enfermería tiene un amplio alcance al ocuparse de la comunidad en su conjunto, a través del desarrollo de la expresión, la observación, la escucha y la empatía en las acciones asistenciales, docentes, administrativas e investigativas.

#### **II.4.2- Principio de unidad de lo instructivo y lo educativo**

Un primer paso del PFHPCP es el **diagnóstico** pedagógico y el autodiagnóstico. A partir de la identificación del problema, se trazarán las estrategias de intervención para la concientización por parte de los implicados en el proceso de sus necesidades y limitaciones, y que a partir de ellas los mismos participen activamente en su autotransformación, al cambio de actitudes y a su desarrollo personal y profesional.

Los conocimientos que sirven de base para la formación de las habilidades para la comunicación profesional han sido distribuidos en los programas de un curso optativo, un sistema de talleres y

un curso de capacitación a los docentes de Licenciatura en Enfermería, teniendo en cuenta el perfil del profesional en los diferentes niveles de salida, así como las funciones que realizará el egresado en correspondencia con su perfil, previsto en el Modelo del profesional.

Este proceso está concebido para un adecuado enfrentamiento a las situaciones de trabajo y de la vida cotidiana y, posteriormente, el reforzamiento positivo en las diferentes formas de superación postgraduada.

Las relaciones con los docentes se sustentarán en el respeto mutuo, la cordialidad y solidaridad. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería no pretende dañar o subestimar el rol del maestro; todo lo contrario, trata de romper con los esquemas tecnicistas tradicionales, y permite al profesor ser más sensible ante la comunicación como proceso esencial para su labor pedagógica, conocerse a sí mismo, auto diagnosticar sus limitaciones y fortalezas, trazar también su propia estrategia de desarrollo personal y profesional.

#### **II.4.3- Principio del carácter humanista.**

El PFHPCP tiene un carácter holístico y esencialmente humanista al crear las condiciones para que el sujeto sienta la necesidad de reflexionar sobre su comportamiento y darle el valor que el proceso de comunicación tiene para el desempeño de su profesión como enfermera o enfermero y como persona; de ahí que dicho proceso de formación en este sentido redunde en el crecimiento de este futuro profesional como comunicador.

El PFHPCP se concibe a partir de las limitaciones o necesidades identificadas en la población seleccionada durante el diagnóstico del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional (PFHCP) en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación. Se considera tiene un carácter práctico, humanista, activo, flexible y útil porque prepara al sujeto no sólo para la vida profesional, sino también para la vida social.

#### **II.4.4- Enfoque sistémico del proceso.**

Este principio pedagógico parte del carácter de sistema de las ciencias y de la vinculación lógica de sus postulados. Resalta el nexo que existe entre los fenómenos y procesos que son objeto de análisis en el proceso docente educativo. Colectivo de autores, (1984, p. 189). No es la suma de elementos, sino un conjunto de elementos que se encuentran en interacción, de forma integral, que produce nuevas cualidades con características diferentes, cuyo resultado es superior al de los componentes que lo forman y provocan un salto de calidad. Implica una visión integral del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes, durante todo el proceso formativo y de las exigencias y necesidades que se derivan del modelo del profesional.

Alumnos y profesores han de contar siempre con un espacio para obtener conocimientos, entrenar habilidades, aclarar dudas, encontrar alternativas y buscar asesoría en cuestiones relacionadas con la comunicación interpersonal, en función de sus necesidades pre profesionales y profesionales.

Tomando como referencia los requerimientos mencionados proponemos dos formas de organización generales a partir de las cuales se pueden implementar diferentes alternativas de acciones. (Figura N° 5)



**Figura N° 5.** Formas de organización docente para la formación habilidades para la comunicación profesional de enfermería.

**Fuente:** Elaboración propia

**Cursos:** Son más extensos en el tiempo, propician un espacio para la apropiación de conocimientos teóricos, la sensibilización con el tema y la realización de diagnósticos individuales y colectivos.

La organización de los cursos puede ser diversa: curso propio, optativos o de capacitación, formando parte del plan de estudio, como temas de una asignatura ya implementada o como forma de superación profesoral. Pueden impartirse en modalidad presencial o a distancia. Pueden diseñarse con vistas a la preparación de alumnos y profesores.

Tributo a la formación de las habilidades para la comunicación profesional: El curso es una forma de organización con muchas posibilidades para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación. Permite la apropiación de conocimientos generales y específicos en torno a la comunicación profesional. Contiene múltiples espacios para que el sujeto reflexione acerca de su desempeño comunicativo y se plantee metas con vistas a superar las dificultades detectadas.

**Talleres:** Según Santander, D. y Ordaz, M. (2013) el taller es una forma óptima para mediar la educación no formal, debido a que es una forma de organización del proceso de enseñanza y aprendizaje que posibilita el tránsito del saber de sentido común al saber científico, que puede ser a partir del análisis colectivo de episodios singulares que cada participante reporta de su experiencia. Por ello, el taller se inserta como una práctica generalizable en el proceso de capacitación de líderes comunitarios, debido al redescubrimiento de saberes que implica, y al crecimiento personal que se realiza, a través de la construcción colectiva de conocimientos.

Buscan el entrenamiento en determinadas habilidades que requieren situaciones profesionales o pre profesionales concretas como: La recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas, trabajar en equipo, fundamentar opiniones mediante una expresión verbal y extraverbal adecuada, saber observar y escuchar, propiciar la participación de otros profesionales en actividades conjuntas y liderar grupos de trabajo, entre otras.

Tributo a la formación de las habilidades para la comunicación profesional: Propicia la sistematización de determinados conocimientos y el entrenamiento de habilidades para una comunicación profesional efectiva. Como parte del entrenamiento, el sujeto valora su propia ejecución y está en condiciones de plantearse metas al respecto. Contribuye al desarrollo de la dimensión afectiva motivacional en tanto satisface determinadas exigencias de su formación universitaria. Propicia el desarrollo de un vínculo afectivo positivo con relación a estos contenidos. Se trabaja no sólo la satisfacción de necesidades individuales, sino el valor de la colaboración con otros, las diferentes formas de expresión, la observación, la escucha activa y la empatía con la solución de situaciones problemáticas ya sean reales o simuladas que se puedan presentar en los diferentes contextos laborales, para el disfrute de las relaciones interpersonales y su incidencia en el desarrollo personal.

**Sistematicidad de las influencias educativas.** Al ser la educación un proceso prolongado, las influencias que se ejercen han de ser reiteradas y sistemáticas tal como plantea Álvarez de Zayas, C, M (1995 p, 26). La formación y desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en contextos laborales propios del Licenciado en Enfermería requiere que el PFHPCP siga este principio educativo, como forma de ser efectiva en sus propósitos. Para ser consecuente con este principio se concibió la presencia de acciones durante los primeros cuatro semestres de la carrera (ciclo básico) desde la dimensión curricular y extracurricular

## **Conclusiones del Capítulo II**

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería está orientado a trabajar en aquellas situaciones comunicativas de su entorno docente que reproducen situaciones semejantes a las de su futuro ámbito profesional para lograr la formación y desarrollo de un grupo de habilidades comunicativas propias para el desempeño profesional en sus diferentes contextos laborales y que se conceptualizan como: la habilidades para la expresión, la observación, la escucha y la empatía que la autora resume como habilidades para la comunicación profesional.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería está sustentado por un grupo de fundamentos teóricos, presupuestos filosóficos, psicológicos y pedagógicos que están en la base de la comprensión del sujeto y del fenómeno comunicativo.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se sustenta en las tres dimensiones para la formación de las habilidades para la comunicación profesional: cognitiva, afectiva-motivacional y conductual

Los principios que rigen el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería son: vinculación de la teoría con la práctica, unidad de lo instructivo y lo educativo, el carácter humanista, el enfoque sistémico del proceso y la sistematicidad de las influencias educativas. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se desarrolla a través de las etapas: Diagnóstico, Formación y Evaluación.

### **CAPÍTULO III. ESTRATEGIA PARA LA FORMACIÓN DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL EN CORRESPONDENCIA CON LOS MODOS DE ACTUACIÓN DEL LICENCIADO EN ENFERMERÍA, SU IMPLEMENTACIÓN EN ESTUDIANTES DE LICENCIATURA EN ENFERMERÍA EN LA UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE PINAR DEL RÍO**

El propósito de este capítulo es reflejar la estrategia elaborada para implementar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, soportada en las bases y fundamentos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería.

De igual manera, se precisan los resultados de la aplicación del método de criterio de expertos, para evaluar la estrategia, como aporte práctico de la presente investigación. También se exponen los resultados de una experiencia realizada, para evaluar en la práctica la validez científica de la estrategia en la Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.

#### **III.1- Estructura de la estrategia para la formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería, su implementación en la Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

##### **III.1.1 Bases conceptuales de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.**

El término estrategia ha sido extrapolado a diversas esferas de la vida social, inicialmente empleada en la vida militar y definida como "Arte de dirigir las operaciones". En ella se identifican dos componentes, el cognitivo, visto como arte, conjunto de reglas y principios y otro interventivo (operaciones) dado en el conjunto de medios para alcanzar un resultado o acción que produce un efecto.

Mintzberg H, (1995 p,15) se refiere a la estrategia como un patrón, un modelo en el flujo de acciones. Intenta establecer direcciones específicas.

Atendiendo a su etimología la palabra estrategia (del francés *strategie* y del italiano *strategia*) se deriva directamente de la palabra griega *strategos*, general del ejército, pero en la connotación moderna. La palabra griega equivalente a la estrategia que se propone probablemente se derive mejor de *strategike episteme*, la visión del general o del *strategonsophia*, la sabiduría del general. Según Castillo, C (1996), no existen estrategias universales para los problemas, sino que cada situación requiere de un tratamiento diferente por eso son contextuales.

En el campo de la educación se puede entender la estrategia como: "...Dirección pedagógica de la transformación del estado real al deseado en la formación y desarrollo de la personalidad de los sujetos de la educación, que condiciona el sistema de acciones para alcanzar los objetivos de máximo nivel, tanto en lo personal como en la institución escolar..." Castro, F (1986).

También en este campo se destacan los estudios de Huberman en el 1973, citado por De la Torre y otros (2000. p,111) quien describe la estrategia como una serie de principios que sirven de base a fases específicas de acción que deben permitir instalar con carácter duradero una determinada innovación.



Para De la torre S. (2000. p, 112) es un procedimiento adaptativo- conjunto de ellos- por el que organizamos secuencialmente la acción en orden a conseguir las metas previstas.

Otros autores como Diaz y Martins (1982 p, 95) la plantean como el camino para llevar a los estudiantes de la situación en que se encuentran hasta aquella que les permita alcanzarlos objetivos fijados tanto técnica, profesionales como en su desarrollo individual.

Para Gorow, 1983. p, 13 la estrategia es un sistema pedagógico que se acomoda a la materia que enseña y a los discípulos y que incorpore las decisiones que ellos crean importantes. Con ellos la habilidad y creatividad de los maestros se verá acicateada.

A. Valle Lima (2007) refiere la estrategia como un conjunto de acciones secuenciales e interrelacionadas, que partiendo de un estado inicial (dado por el diagnóstico) permiten dirigir el paso a un estado ideal consecuencia de la planeación, integrada por la misión, los objetivos, las acciones y procedimientos, los recursos responsables de las acciones y el tiempo en que deben ser realizadas, las formas de implementación y las formas de evaluación.

Lorences J, (2004 p,65) concibe las estrategias como la manera de planificar y dirigir las acciones para alcanzar determinados objetivos con el propósito esencial de transformar el objeto de investigación desde un estado real a uno deseado siendo por ello siempre conscientes, intencionadas y dirigidas a la solución de problemas prácticos.<sup>56</sup>

Por su parte Leticia Artiles conceptualiza la estrategia como un concepto multidimensional que abarca todas las actividades críticas de la organización, que da un sentido de unidad, dirección y propósito, al mismo tiempo que facilita la realización de los cambios necesarios para lograr su ajuste armónico al entorno.

En la revisión de algunas definiciones se puede apreciar con claridad los siguientes aspectos esenciales:

La relación entre la estabilidad y la inestabilidad del entorno.

Se enmarca la estrategia como un proceso de producción mental del hombre

Muestra consistencia, firmeza, estabilidad, coherencia, resistencia, solidez, duración del comportamiento esperado, al señalar las direcciones específicas.

Tienen en cuenta la realidad contextual a la que debe adaptarse, declarada en las definiciones.

Reconocen como punto de partida el diagnóstico, en tanto revelan tener en cuenta las potencialidades de los sujetos y procesos objeto del cambio.

Se reconocen los rasgos generales de la estrategia:

- ser una vía para dirigir un proceso
- su carácter transformador en beneficio individual y social
- su sistema de acciones regido por objetivos.

Del análisis de los conceptos y definiciones acerca de estrategia, la autora asume el criterios de Lorences J. (2004), ya que se concibe la estrategia para la formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería como, *un sistema de acciones y operaciones integradas y procedimientos seleccionados y organizados para implementar, que atendiendo a los componentes del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, dirigen la dirección pedagógica de este proceso en la carrera de Licenciatura en Enfermería.* Se concibe al profesor como intermediario metodológico entre lo

que el estudiante desconoce y lo que necesita conocer, lo que proporciona un salto cualitativa y cuantitativamente superior.

### **III.1.2- Fundamentación teórica de la estructura y funcionamiento de la estrategia.**

Con vistas a favorecer la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río la estrategia diseñada debe estar estructurada e integrada por acciones educativas con un grupo de requerimientos básicos para su implementación:

#### **1- Se diseñan en función de las necesidades del sujeto en el área comunicativa.**

La implicación personal de los sujetos en cada una de las acciones que se realice, resulta esencial. El carácter activo con que ellos asuman la formación de las habilidades para la comunicación profesional es condición básica para que la acción sea efectiva. Al trabajar en función de sus necesidades, el sujeto activa sus recursos personológicos para satisfacer las mismas. Esto facilita el desarrollo de esta competencia, pues trabaja en función de metas propias no impuestas.

El estudiante de pregrado se enfrenta durante su formación a un conjunto de situaciones, que generan necesidades en el orden comunicativo: participar en clases, intervenir en seminarios, colaborar con sus compañeros, presentaciones de caso y evoluciones de enfermería en la Educación en el trabajo, jornadas científicas estudiantiles, defensa de proyectos en asignaturas que no tienen previsto examen final, Charlas educativa para la promoción y prevención de enfermedades, persuasión a los receptores, entre otras.

Las acciones de la estrategia han de propiciar la preparación del estudiante para dar respuesta a estas exigencias en la medida que van apareciendo. Asociadas a la vida estudiantil existen otras acciones que también generan el desarrollo de saberes vinculados a la comunicación profesional. Por ejemplo la vinculación a los movimientos estudiantiles de la vanguardia, Mario Muñoz Monroy y Frank País García desde el segundo año académico, cuyo objetivo fundamental es preparar a las futuros profesionales de la salud como administrativos y docentes respectivamente. También para estas situaciones la estrategia permite instrumentar respuestas.

**2- Siguen un enfoque de diagnóstico e intervención.** Cada acción incluye un momento de sensibilización que guía la ejecución posterior. A partir de técnicas y procedimientos que se realizan, el estudiante concientiza sus principales limitaciones e intereses en el área comunicativa y en base a estas carencias se procede. Esto significa que la aplicación de la estrategia no tiene necesariamente que estar antecedida por un diagnóstico de la esfera comunicativa de los sujetos a quienes se va a aplicar la estrategia. Se sigue un enfoque vigotskiano del diagnóstico, el cual se centra en la determinación de limitaciones y potencialidades del sujeto en el área comunicativa.

#### **3- Contienen espacios para el conocimiento.**

Las acciones que integren la estrategia deben contener espacios para ofrecer a los participantes un sistema de conocimientos vinculados a la comunicación profesional, que puedan expresarse en habilidades para su desempeño comunicativo. Se trata de elementos teóricos que orienten al sujeto sobre el fenómeno comunicativo en las áreas sensibles a su formación. La apropiación de estos contenidos hace que estudiantes y profesores vean la comunicación profesional como una herramienta profesional que tiene un cuerpo teórico (estructura, mecanismos de funcionamiento, habilidades) y no como algo que sólo intuitivamente puede desarrollarse. Estos espacios han de

garantizar la creación de una cultura general comunicativa que se exprese posteriormente en la calidad de su desempeño.

#### **4- Contienen espacios para la reflexión metacognitiva.**

Es necesario que en las diferentes sesiones de trabajo, el sujeto (estudiante, egresado y profesor) pueda analizar sus resultados individuales en cada una de las técnicas, confrontar su propia imagen con la que proyecta hacia los demás y legalizar sus temores, dificultades, barreras. Se trata de conformar una imagen lo más nítida posible de su desempeño comunicativo y evaluarla a través de aquellos elementos que le ofrece la ciencia psicológica en esta esfera. Esta reflexión ha de conducirlo a proponerse metas de auto perfeccionamiento.

#### **5- Garantizar el control del proceso.**

Las acciones deben incluir espacios para conocer el criterio de los participantes sobre la marcha del proceso y el estado general del fenómeno que se desarrolla. Estos espacios no deben garantizar sólo el control del funcionamiento de las acciones, sino también la modificación de los elementos que integran las habilidades para la comunicación profesional, su propia evolución. Se evalúa el desarrollo del sujeto y cómo va transformando conductas en su desempeño comunicativo. Algunas alternativas son: Ejercicios de cierre de sesión, de cierre de curso o talleres, encuestas de opinión e instrumentos para el diagnóstico y la intervención elaborados al efecto. De esta manera se favorece el permanente perfeccionamiento de las acciones que se aplican.

#### **6- Sistematizar las acciones**

La sistematicidad de las influencias es un principio importante en el ámbito educativo. Las acciones que integran esta estrategia han de distribuirse de manera que su influencia se mantenga a lo largo de la formación del ciclo básico de pregrado. Limitar las acciones a un semestre o año académico o a un momento determinado puede resultar lamentable para la efectividad de la estrategia. Las acciones que integran esta propuesta están concebidas según este principio. No son acciones aisladas, cada una tiene un propósito determinado que guarda relación con los otros y tributa al objetivo general de formar y desarrollar las habilidades para la comunicación profesional. Hay acciones que buscan esencialmente el aprendizaje de contenidos básicos, la caracterización del desempeño comunicativo del sujeto y la orientación de comportamientos más eficientes, como es el caso del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería; otras privilegian el entrenamiento para situaciones específicas, como los talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería; otras acciones están encaminadas al trabajo metodológico con los profesores, que logran una influencia indirecta en los alumnos, con el programa de capacitación al colectivo pedagógico. Todas se combinan armónicamente y tributan a la formación y desarrollo de las habilidades referidas.

### **III.1.3- Estructura de la estrategia para la formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería, su implementación en la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

Desarrollar una estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería en

estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, a partir de las teorías explicadas en la investigación, constituye la contribución práctica de la misma como propuesta pedagógica que se ejecuta mediante acciones y operaciones secuenciadas que transita por tres estrategias específicas.

El adecuado funcionamiento de la estrategia requiere tomar en cuenta cómo organizarla, quiénes participan en ella y qué requerimientos tiene su instrumentación.

Por su concepción teórico metodológica no busca la modificación de comportamientos aislados, entiéndase, desarrollo de algunas habilidades o superación de obstáculos ocasionales. Tiene el propósito de desarrollar una configuración psicológica que se traduzca en modos de actuación eficientes en el área de la comunicación profesional. No tiene la intención de “enseñar” a los estudiantes a comunicarse, si esto tiene una connotación de influencia externa, ajena, impuesta. La estrategia busca educar a los estudiantes, egresados y profesores en el disfrute de las relaciones interpersonales, en la comunicación con un enfoque personológico y como factor de crecimiento personal y profesional.

**Estructura:** Para diseñar la Estrategia se partió de:

Un marco teórico conceptual que fundamenta, desde las ciencias sociales (Filosofía, Pedagogía y Psicología) una determinada concepción del hombre, del desarrollo de su personalidad, de la comunicación interpersonal y de la noción de comunicación profesional.

Una caracterización realizada a egresados y estudiantes de Licenciatura en Enfermería sobre su comportamiento comunicativo en los diferentes contextos donde laboran y en Actividades docentes (clases prácticas y seminarios), presentaciones de caso y evoluciones de enfermería en la Educación en el Trabajo y jornadas científicas, entre otras

Otras fuentes que confirmaron la pertinencia de su instrumentación: la entrevista a profesores y la observación a colectivos de año y carrera.

La realización de un grupo de acciones diseñadas para favorecer la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura de Enfermería de la UCM de Pinar del Río.

Para su implementación se propone el siguiente diseño:

**I. Introducción:** La estrategia propuesta constituye la vía necesaria para lograr en la práctica que a partir de las bases teóricas y los fundamentos, se implementen las nuevas formas y niveles en que se estructura el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.

La estrategia propuesta y sus estrategias específicas se sustenta en:

1- El carácter sistémico del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, concebido como unidad estructural y funcional que atraviesa todas las disciplinas del ciclo básico de formación e implica a todo el colectivo pedagógico.

2- El carácter integrado del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, concebido como niveles o grados de interdependencia entre las disciplinas, para la formación de dichas habilidades.

3- En las etapas del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación, identificadas y fundamentadas.

4- En las dimensiones curricular y extracurricular del proceso de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.

**II. Diagnóstico para la instrumentación de la estrategia:** En esta etapa de la investigación, el diagnóstico se dirige a identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades existentes para implementar la estrategia, a partir de la aplicación de diferentes técnicas que tienen la intención en cuanto a la búsqueda de una estructura coherente para la mencionada estrategia, a partir de las opiniones y criterios diversos de los beneficiarios implicados.

Para ello, se realizó un claustro profesoral con participación dirigida a directivos, metodólogos, profesores principales y jefes de años, de todos los escenarios formativos de la UCM de Pinar del Río, se desarrollaron además, dos talleres en los que se realizaron entrevistas grupales a profesores y encuestas a estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, para la estructuración y aplicación de la estrategia. En el caso de los profesores, de una población de 298, se muestrearon 287 de la carrera para un 96,3%. En lo referido a los estudiantes, de una población de 385 se entrevistaron 352 estudiantes para un 91,42%.

Como resultado del diagnóstico, se precisan las siguientes fortalezas:

1. Reconocimiento de los implicados (estudiantes y profesores) de la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en función de perfeccionar la expresión, la observación, la escucha y la empatía para realizar un trabajo especializado de diagnosticar, tratar, educar, administrar e investigar.
2. Importancia de desarrollar una estrategia que se estructure en acciones estratégicas específicas y que permitan el perfeccionamiento del proceso en sus dimensiones curricular y extracurricular.
3. Motivación y expectativa por la implementación de la estrategia en la carrera y compromiso de directivos, docentes y tutores del área clínica en colaborar con la misma.

Como debilidades y falencias se pudieron apreciar:

1. Insuficiente preparación teórico-metodológica del colectivo pedagógico y de los estudiantes, para enfrentar las exigencias de este proceso de formación.
2. Insuficiente trabajo metodológico a nivel de colectivos de años, de disciplinas y de asignaturas.
3. La insuficiente preparación de los estudiantes para asumir el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación.

Amenaza:

1. Los profesionales de Enfermería no le conceden prioridad a la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes, a pesar de su elevada influencia en la realización de un trabajo especializado de diagnosticar, asistir, educar, administrar e investigar.

Oportunidades:

- Apoyo del MINSAP y el MES para la formación de las habilidades para la comunicación profesional, que permitan el perfeccionamiento del desempeño profesional en Enfermería.

- Prioridad y apoyo institucional a la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.

Tales elementos obligan a tener en cuenta un grupo de premisas en la conformación de la estrategia propuesta como actividad orientada al perfeccionamiento del Proceso de Formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, las cuales se dirigen a:

1- Estructuración a través de acciones estrategias específicas que direccionen y dinamicen el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en sus dimensiones curricular y extracurricular.

2-Sensibilizar, motivar y comprometer a los actores implicados en el proceso de implementación de la estrategia.

3-Potenciación del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, a partir del diagnóstico y de la necesidad de estimular la ZDP, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.

4-Capacitación del colectivo pedagógico para el logro de una adecuada formación.

5-Formación participativa en base a métodos productivos, problémicos e innovadores.

Tomando en cuenta las fortalezas, debilidades y falencias antes señaladas; sustentados en las premisas que se proponen como punto de partida para el diseño estratégico, se formula el siguiente:

**III. Objetivo general de la estrategia.** Perfeccionar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional del estudiante de Licenciatura en Enfermería, desde lo curricular y lo extracurricular, en correspondencia con sus modos de actuación: asistir, educar, administrar e investigar (Anexo # 18)

**IV. Acciones estratégicas específicas.**

**1. Creación del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de Enfermería.**

**2. Desarrollo de un sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería.**

**3. Capacitación al colectivo pedagógico.**

**Acción estratégica 1. Creación del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de Enfermería**

A partir de las bases teóricas analizadas y de los criterios de profesores y estudiantes, se evidencia el reconocimiento general de la necesidad del diseño del programa del curso optativo La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería para el perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación. (Anexo # 19)

**Objetivo:** Sistematizar el dominio de los elementos generales de la comunicación profesional, desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en Enfermería, como herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería en la dimensión

curricular, a partir de la propuesta del curso optativo dirigido a los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río.

**Operaciones:**

- Diseño del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería
  - Implementación del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería
  - Evaluación de los resultados de la impartición del curso optativo a los estudiantes.
- Los indicadores de estas operaciones se pueden observar en el anexo # 18.

**Acción estratégica 2. Desarrollo de un sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería**

Los talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería (Anexo # 20), se concibe como espacio de aprendizaje y de reflexión grupal, que permite al estudiante desde la sistematización de los modos de actuación y sus acciones comunicativas, el dominio de las herramientas que brinda las habilidades para la comunicación profesional en la solución de problemas comunicativos que se le presenten en los diferentes contextos laborales.

**Objetivo:** Sistematizar el dominio de los modos de actuación y sus acciones comunicativas, desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en enfermería, como herramienta para la solución de problemas de salud en la dimensión extracurricular, a partir de la propuesta de un sistema de talleres dirigido a los estudiantes del segundo año de Licenciatura en Enfermería en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

**Operaciones:**

- Diseño del sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería.
- Implementación del sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería
- Evaluación de los resultados del sistema de talleres.

Los indicadores de estas operaciones se pueden observar en el anexo # 18

**Acción estratégica 3. Curso de capacitación al colectivo pedagógico.**

La capacitación al colectivo pedagógico, constituye una acción que se fundamenta en la necesidad de dinamizar las acciones estratégicas específicas a desarrollar en las dimensiones curricular y extracurricular del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

**Objetivo:** Capacitar al colectivo pedagógico de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río, para la implementación de las acciones estratégicas específicas.

En el diseño del Programa de Capacitación, se tuvo en cuenta las bases teóricas y fundamentos de la estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación de la Licenciatura en Enfermería propuesta en esta investigación, atendiendo a las necesidades expresadas por los profesores de la carrera para implementarla. (Anexo # 21)

**Operaciones:**

- Diseño de un Programa de Capacitación para el colectivo pedagógico.

- Implementación del Programa de Capacitación al colectivo pedagógico.
- Evaluación de la capacitación impartida al colectivo pedagógico.

Los indicadores de estas operaciones se pueden observar en el (Anexo # 18)

#### **V-Evaluación integral de la estrategia.**

La evaluación en esta propuesta está diseñada como proceso consciente, intencionado y dirigido a la solución de problemas prácticos, de forma sistémica y sistemática donde la actividad cognoscitiva permita a los sujetos actuar sobre los diversos objetos de trabajo de manera interactiva para transformarlos. Mediante ella se valora lo eficaz, eficiente y efectiva que puede ser la estrategia general al aplicarse las acciones estratégicas específicas en aras del perfeccionamiento continuo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería y al posibilitar la instrumentación de cambios cuando sean necesarios.

La planificación de la evaluación se realiza por parte del claustro de profesores, que determina, a partir de los resultados del diagnóstico integral de los estudiantes de la carrera, los objetivos a lograr en el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional según las etapas identificadas, los resultados esperados, la determinación de las actividades a evaluar y la selección de los métodos a utilizar para medir la efectividad de la estrategia.

Se propone utilizar la evaluación frecuente y sistemática, donde se controle en lo fundamental el desarrollo de las acciones y operaciones. La evaluación parcial se realiza al culminar cada semestre y la evaluación final se realiza al finalizar el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería y se comprueba el logro del objetivo de formación previsto para ese año.

En resumen, se concreta que el análisis de los resultados en cuanto a la aplicación de las acciones estratégicas específicas para el perfeccionamiento del proceso objeto de estudio, ha de jerarquizar siempre el alcance del objetivo previsto en cada una de ellas respecto al perfeccionamiento de los modos de actuación a través del dominio de la expresión, la observación, la escucha y la empatía, y la evaluación integral de las mismas ha de considerarse básicamente a partir del comportamiento de los indicadores identificados.

#### **III.2- Resultados de la valoración por los expertos de la estrategia para el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de Actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería.**

La validación del método de criterio de expertos en esta investigación estuvo determinado por la necesidad de verificar la validez científica de las bases teóricas y fundamentos de una estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, desde lo curricular y extracurricular, con carácter sistémico e integrador, en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería, que se diseñó para su implementación en la UCM de Pinar del Río.

Para instrumentar el criterio de expertos se partió del Método Delphi, creado con la finalidad de pronosticar a largo plazo referencias a posibles acontecimientos, hechos o fenómenos con posibilidades reales de ocurrir en las diversas ramas del saber científico-técnico.



La selección de los expertos estuvo determinada por la autovaloración, uno de los procedimientos que se utiliza en estos casos, donde ellos valoran sus aptitudes y conocimientos para asumir el tema y opinar consecuentemente sobre él.

Entre los criterios utilizados para seleccionar a los expertos se distinguen la experiencia en la docencia y la vinculación con la investigación en temáticas afines a la educación médica o la práctica de la profesión. (Anexo # 22).

Para determinar el *coeficiente de competencia* ( $K$ ) de los sujetos seleccionados como expertos potenciales, se siguió el siguiente procedimiento. Este coeficiente se conforma a partir de otros dos: *el coeficiente de conocimiento* ( $K_c$ ) del experto sobre el problema que se analiza y *el coeficiente de argumentación* ( $K_a$ ) que estima, a partir del análisis del propio experto, sus niveles de fundamentación sobre el tema.

En el primero de los coeficientes se solicita al experto que valore su competencia sobre el problema en una escala de 0 a 10 (el 0 representa que el experto no tiene conocimiento alguno sobre el tema y el 10, expresa que posee una valoración completa sobre el mismo; de acuerdo con su autovaloración el experto ubica su competencia en algún punto de esta escala y el resultado se multiplica por 0.1 para llevarlo a la escala de 0 a 1). Por su parte, en el coeficiente de argumentación, se le pide al experto, que precise cuál de las fuentes él considera que ha influido en su conocimiento de acuerdo con el grado (alto, medio, bajo). Las respuestas dadas se valoran de acuerdo con los valores de la tabla patrón para cada una de las casillas marcadas. La suma de los puntos obtenidos, a partir de las selecciones realizadas por los expertos, es el valor del coeficiente ( $K_a$ ). Con estos datos se determina el coeficiente ( $K$ ) como el promedio de los dos anteriores a través de la fórmula:

$$K = \frac{K_c + K_a}{2}$$

De esta forma, resulta para el coeficiente de competencia un valor comprendido entre 0,25 (mínimo posible) y 1 (máximo posible). De acuerdo con los valores obtenidos, se asume un criterio para decidir si el experto debe ser incluido y el peso que deben tener sus opiniones. Los valores de  $K$  considerados para determinar la inclusión de los sujetos como expertos fueron 0,6 0,7 0,8 y 0,9.

En todos los casos se tuvo en cuenta la disposición a participar como expertos en la investigación. Para determinar el tamaño de la muestra de expertos, se aplicó el método de Muestreo Aleatorio Simple, que permitió precisar que de una población de 30, era necesario considerar 27 de ellos.

Para la aplicación del método Delphi se utilizó un cuestionario con dos propósitos esenciales (Anexo # 23), seleccionar a los expertos dentro de un grupo de expertos potenciales (30 sujetos) y recopilar la información empírica necesaria de los sujetos seleccionados como expertos a partir de su propia autovaloración sobre el tema. En este caso fueron seleccionados 27 de ellos, a los cuales se les entregó un documento que contenía los elementos fundamentales de esta investigación y un cuestionario, donde a partir de 5 indicadores se sometió a la valoración individual del experto, la propuesta realizada.

Una vez efectuado el análisis de la autovaloración de los expertos (Anexo # 24) fueron incluidos 27 de los 30 sujetos. Para ello se consideró como expertos de alta experiencia un grupo de profesionales como se puede observar en el anexo # 25.

Una vez seleccionados los expertos, la tarea realizada por los mismos consistió en valorar un conjunto de indicadores relacionados con la investigación realizada, puntualizando en los aspectos que la componen para de este modo comprobar su validez científica.

Se aplicó un cuestionario de valoración de dichos indicadores (Anexo # 26) y el análisis de sus resultados (Anexo # 27) permitió determinar los puntos de corte, a partir de los cuales se catalogó cada uno de los indicadores según la nominación propuesta:

C1 – Muy adecuada para medir la variable.

C2 – Bastante adecuada para medir la variable.

C3 – Adecuada para medir la variable.

C4 – Poco adecuada para medir la variable.

C5 – No adecuada para medir la variable.

Con la aplicación de la consulta a expertos se enriqueció la estrategia propuesta, respecto a la relación entre la estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación y las acciones estratégicas específicas para su implementación, sobre el desarrollo del Programa de Capacitación al colectivo pedagógico. La totalidad de los expertos recomendaron incluir en la acción estratégica 3, en el Programa del curso a impartir a los profesores, temas relacionados con ética y bioética médica para facilitar la impartición de los contenidos sobre comunicación profesional en Enfermería para contribuir a la superación científica del claustro y con ello al proceso objeto de esta investigación.

Además se consideró la pertinencia de su implementación mediante etapas, debido al elevado número de profesores que conforman el claustro de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río.

El análisis de la información obtenida, a partir de las opiniones de los expertos sobre los indicadores propuestos para verificar la validez científica de la estrategia para su implementación en la UCM de Pinar del Río, arrojó los siguientes resultados:

- La consulta efectuada fue de gran importancia por haber contribuido valiosamente con el enriquecimiento de los fundamentos teóricos- metodológicos de la estrategia que se propone y con el arribo al consenso de la importancia y necesidad del perfeccionamiento de los modos de actuación de los profesionales de Enfermería.
- Permitió además evaluar en qué medida la estrategia es expresión de la de sus fundamentos teórico-metodológicos, y la factibilidad de su implementación en la UCM de Pinar del Río.
- Facilitó arribar a consenso con relación al nivel de importancia de los aspectos evaluados. Predominó con un 85,3 % (23) de los expertos que reconocen como muy adecuada y bastante adecuada la necesidad de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
- Con relación a la viabilidad de la implementación de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de licenciatura en Enfermería, en la práctica educativa, predomina con un 93,3% el criterio de 25 de los expertos los que consideran que son muy adecuada y bastante adecuados.

- Sobre el impacto de la transformación que puede operarse a partir de la aplicación de la estrategia, predomina la calificación de bastante adecuada y adecuada en 23(85%).
- En cuanto a la pertinencia de las acciones propuestas para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, predominan las calificaciones de muy adecuada y adecuada en 24(89%).
- La totalidad de los expertos recomendaron incluir en la acción estratégica 3, Curso de capacitación al colectivo pedagógico, temas relacionados con la ética y bioética médica para facilitar la impartición de los contenidos sobre comunicación profesional en Enfermería para contribuir a la superación científica del claustro y con ello al proceso objeto de esta investigación.
- Las recomendaciones hechas por los expertos permitió enriquecer la estrategia, específicamente en la acción estratégica 3, capacitación al colectivo pedagógico.
- Los expertos consideran además que la estrategia del proceso que propone la autora, en su integridad logra combinar coherentemente la esencia teórica con el aspecto práctico-metodológico en su unidad dialéctica, respondiendo así a la necesidad de la investigación científica en el perfeccionamiento de los modos de actuación de los profesionales de Enfermería.
- Se pudo comprobar, la funcionalidad de los indicadores presentados, su pertinencia en el contexto para el cual fueron diseñados y la claridad por parte de los ejecutores a la hora de su aplicación en la práctica educativa con posibilidades de generalización a otros ámbitos.

En resumen, la consulta realizada constituyó una importante contribución para enriquecer los fundamentos teórico-metodológicos asumidos y arribar a consenso respecto a la importancia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, así como evaluar en qué medida la estrategia es expresión de los fundamentos propuestos y de la factibilidad de su implementación, en la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.

### **III.3 Aplicación de una experiencia inicial en la implementación de la estrategia en la práctica pedagógica, de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

Con el propósito de constatar la funcionalidad de la estrategia que se propone se procedió a instrumentar en la práctica la estrategia a partir de tres de sus acciones:

- Curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.
- Sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería
- Capacitación al colectivo pedagógico de Licenciatura en Enfermería.

Para la implementación de esta experiencia inicial se consideró como variable independiente de esta investigación, los fundamentos teórico-metodológicos de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, mientras que la variable dependiente es el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.

#### **Contenido y aplicación de la experiencia:**

- Curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.

El curso desarrollado, constituye la propuesta desde la dimensión curricular de la presente investigación. Pretende formar al estudiante en los conceptos básicos y los modelos teóricos de la comunicación humana, sus elementos y sus características, el papel que ésta desempeña en diversos procesos psicosociales y su relación con la Enfermería, como precedente de la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación.

Lo anterior responde a la visión del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, en ambas dimensiones: curricular y extracurricular.

Lo propuesto, permite al estudiante sistematizar conocimientos, habilidades y valores en relación directa con su actuar en el contexto biopsicosocial, lo que favorece su formación profesional integral si se tiene en cuenta que con el dominio de las habilidades para la comunicación profesional se consiguen realizar de manera especializada las acciones derivadas de las funciones de los profesionales y técnicos de la salud; como es el caso de la recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas acciones propias del profesional de Enfermería con las personas sanas o enfermas, las familias y/o los grupos.

Por ello, el curso está dirigido a sistematizar el dominio de los elementos generales de la comunicación profesional, desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en Enfermería, como herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería en la dimensión curricular, potenciando su científicidad, responsabilidad, profesionalidad y humanismo a partir de la propuesta del curso optativo dirigido a los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río.

Entre los contenidos impartidos se encuentran:

Introducción a la comunicación

La comunicación humana. Definición. Teorías y Modelos

Elementos de la comunicación humana

Funciones de la comunicación humana

Facilitadores y barreras en la comunicación humana

Elementos del proceso comunicativo. Comunicación no verbal y verbal

Comunicación no verbal (CNV). Conceptualización y funciones

Clasificaciones de la CNV: atendiendo a sus componentes y atendiendo a sus funciones.

Comunicación verbal. Definición y funciones

Lenguaje y contexto social

Relación entre CV y CNV

Comunicación y procesos psicosociales

La escena de la comunicación

Los participantes de la comunicación

Procesos intrapersonales

Procesos interpersonales

Procesos grupales

Comunicación y Enfermería

La Enfermería como ciencia. El Proceso de Atención de Enfermería (PAE) como método general de actuación en Enfermería.

La comunicación y el PAE.

La comunicación en Enfermería en los diferentes contextos laborales. Comunicación profesional.

Las principales habilidades a potenciar son:

- Valorar el papel de la comunicación en las relaciones humanas
- Describir los elementos verbales y no verbales de la comunicación para facilitar la comprensión y las relaciones sociales.
- Fundamentar la relación de la comunicación con los procesos psicosociales: intrapersonales, interpersonales y grupales.
- Describir la relación que se establece entre la comunicación profesional y el proceso salud enfermedad en el campo de la enfermería.
- Sistema de Talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.

El sistema de talleres constituye la propuesta desde la dimensión los que se caracterizan por la flexibilidad en todos sus componentes didácticos, por tanto, se desarrollan a partir de actividades previamente planificadas, sin embargo, en todos los encuentros se recogerán informaciones relacionadas con las inquietudes, intereses y necesidades tanto profesionales como personales de los estudiantes y se adecuarán las actividades en función de ello. Lo anterior significa que cada encuentro se convierte en una posibilidad de retroalimentación para direccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional y guía para planificar y organizar las actividades del próximo encuentro considerando los intereses y necesidades de los estudiantes. Todo ello será propiciado por la utilización de métodos flexibles, técnicas participativas y de animación grupal donde la forma principal será el trabajo en grupos a través de talleres que permitan espacios de reflexión, debates, análisis de procederes ante nuevas situaciones problemáticas, sin dejar de atender las particularidades de cada estudiante. La utilización de métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos será de gran utilidad en el desarrollo de los talleres para estimular la participación de los estudiantes respaldada por el dominio del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación.

Tiene como objetivo sistematizar el dominio de los modos de actuación y sus acciones comunicativas (las habilidades para la expresión, la observación, la escucha y la empatía), desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en enfermería, como herramienta para la solución de problemas de salud en la dimensión extracurricular, a partir de la propuesta de un sistema de talleres dirigido a los estudiantes del segundo año de Licenciatura en Enfermería en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

Los talleres son dirigidos por el profesor/a que se designe y en cada uno de ellos se trabajaran de forma independiente las cuatro habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería

Taller # 1: Habilidades para la expresión (verbal y extraverbal)

Taller # 2: Habilidades para la observación.

Taller # 3: Habilidades para la escucha.

Taller # 4: Habilidades para la empatía.

Serán orientados o facilitados por los profesores de la carrera, profesores de Extensión Universitaria y tutores de los escenarios docentes en los diferentes niveles de Atención Médica (primario y secundario).

Se desarrollan con una frecuencia semanal de dos horas durante el tercer y cuarto semestre de la carrera, por tanto cada taller cuenta con 12 horas, para un total de 48 horas. Las orientaciones metodológicas y el contenido de cada taller se describen en el Anexo # 20.

- Capacitación al colectivo pedagógico de la carrera de Licenciatura en Enfermería: Respondiendo a la necesaria interrelación entre las acciones estratégicas, se describe a su vez como experiencia inicial la capacitación al colectivo pedagógico, como acción dinamizante del resto, teniendo en cuenta los fundamentos teórico-metodológicos de la estrategia propuesta en esta investigación, atendiendo a las necesidades expresadas por el colectivo pedagógico de la carrera para implementarla.

Los principios sobre los que se estructura el programa de capacitación son los siguientes:

- Habilidad al colectivo pedagógico de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, para dirigir el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
- El Programa de Capacitación debe articularse a partir de la teoría pedagógica y la didáctica que fundamentan, el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.
- Los cursos se desarrollaron a través de conferencias debates, talleres y actividades prácticas, de manera que contribuya a elevar los niveles de desarrollo profesional de los profesores de Licenciatura en Enfermería.
- Se fundamentan los métodos de cómo enseñar desde la formación comunicativa, de modo que conduzcan gradualmente, a formar las habilidades para la comunicación profesional.
- La capacitación estuvo dirigida a desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación a través del proceso docente educativo de la ciencia que imparten y desde la dimensión extracurricular, haciendo más eficiente el proceso de formación profesional de los estudiantes.

Algunos contenidos impartidos fueron:

- El desarrollo de la comunicación profesional. Conceptualización, características y particularidades.
- El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional. Características del proceso, exigencias metodológicas.

- El desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación. Actividades que potencian su desarrollo.
- Las habilidades. Su clasificación. El proceso de formación de las habilidades.
- Las Habilidades para la comunicación profesional en función de los problemas de la profesión. Características y regularidades del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.
- El desarrollo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde el currículo. Características del sistema de componentes didácticos en función del proceso.
- El desarrollo de proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde la dimensión extracurricular.
- La evaluación de las habilidades para la comunicación profesional. Exigencias metodológicas.

En lo referido a las habilidades:

Caracterizar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

Determinar las habilidades para la comunicación profesional a desarrollar en correspondencia con los modos de actuación y los problemas de la profesión.

Desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

Como parte de la constatación de la funcionalidad práctica de la estrategia, se describen en este epígrafe los resultados principales de una experiencia inicial en la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río. La experiencia estuvo encaminada a la comprobación práctica de lo investigado y comenzó a aplicarse con estudiantes de segundo, tercero y cuarto año de Licenciatura en Enfermería en el curso 20110–2012 y continúa hasta el momento, con la realización de las acciones y operaciones descritas.

***Valoración de los actores sociales:***

Con el objetivo de valorar la eficacia de la experiencia propuesta, se elaboraron y aplicaron un conjunto de instrumentos para su validación:

- Entrevista grupal a profesores, encargados de impartir el curso optativo: Comunicación profesional, herramienta para le trabajo especializado del profesional de Enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería (Anexo # 28)
- Encuesta a los estudiantes de Licenciatura en Enfermería del segundo, tercer y cuarto año de Licenciatura en Enfermería. (Anexo # 29)

De un universo de 385 estudiantes de Licenciatura en Enfermería del segundo, tercer y cuarto año se encuestaron 330, para un 85,7 %. El número de profesores y tutores entrevistados fue de 4, encargados de impartir el curso la comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado de los profesionales en enfermería y el sistema de talleres: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en Enfermería.

Para evaluar la presencia de los indicadores, se ha empleado una escala que establece las consideraciones de: nivel bajo hasta el 60 %; nivel medio del 60 % hasta 85 % y nivel alto más del 85 %. (Anexo # 18).

Después de aplicados los instrumentos referidos, se pudo constatar:

***Encuesta a estudiantes:***

Al evaluar los indicadores establecidos para cada una de las acciones estratégicas específicas, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Nivel de contribución del contenido del curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería, a la formación de las habilidades para la comunicación profesional: 288 (87,2%) estudiantes lo identificaron en un nivel alto y 40 (12,1 %) en un nivel bajo
- Nivel de vinculación de los contenidos teóricos con los prácticos en la orientación de las actividades comunicativas durante la impartición el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería: 302 (91,8%) estudiantes lo identificaron en un nivel alto y 27 (8,1 %) en un nivel bajo.
- Nivel de contribución del curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería para el desarrollo y la solución de tareas orientadas en el resto de las asignaturas del plan de estudio y en las actividades extracurriculares: 296 (89%) estudiantes, lo identificaron en un nivel alto y 31 (9,2 %), en un nivel bajo.
- Papel de las habilidades para la comunicación profesional, en su formación como Licenciado en Enfermería: 299 (90,5 %) estudiantes, lo reconocen en un nivel alto, 27 (8,1 %) en un nivel bajo.

La entrevista grupal a profesores y tutores encargados de impartir el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería demostró:

- Necesidad de insertar los contenidos sobre las habilidades para la comunicación profesional, en el currículo de Licenciatura en Enfermería, como rector en la formación de dichas habilidades en los estudiantes, necesaria para el desarrollo de sus modos de actuación y su incidencia en todas las disciplinas y asignaturas del ejercicio de la profesión.
- Reconocimiento de la eficacia de las propuestas, para el perfeccionamiento del proceso docente educativo que se evidencia en:
  - mayor independencia, a la hora de fundamentar sus opiniones y exponerlas en clases.
  - mayor preparación de los estudiantes, para el establecimiento de relaciones interpersonales en los diferentes escenarios donde laboran.
- Importancia de la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera para su formación profesional.
- Papel del curso y el sistema de talleres en la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
- Reconocimiento de la eficacia de la propuesta del curso y el sistema de talleres, en el perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, lo que se evidencia en un mayor dominio de los estudiantes de la expresión, la observación, la



escucha y la empatía y una mayor preparación de los estudiantes para la recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas, trabajar en equipo, fundamentar opiniones mediante una expresión verbal y extraverbal adecuada, saber observar y escuchar, propiciar la participación de otros profesionales en actividades conjuntas y liderar grupos de trabajo, entre otras.

- Dominio de las habilidades para la comunicación profesional, para proporcionar soluciones a las situaciones problemáticas orientadas por los profesores.
- Necesidad de perfeccionar el trabajo metodológico de los colectivos de disciplina, años y carrera en concordancia con las propuestas, de manera que contribuya, al perfeccionamiento de la formación profesional de los estudiantes de la carrera.
- Generalizar esta propuesta a todos los colectivos pedagógicos de la carrera a fin de perfeccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional de todos los estudiantes.
- Es pertinente destacar que los señalamientos realizados por los expertos, permitieron perfeccionar la estrategia propuestas relacionados con la inclusión en la acción estratégica 3 Capacitación al colectivo pedagógico, en el curso diseñado, temas relacionados con la ética y bioética médica para facilitar la impartición de los contenidos sobre comunicación profesional en Enfermería para contribuir a la superación científica del claustro y con ello al proceso objeto de esta investigación, además los resultados de la experiencia inicial, permitieron confirmar la contribución de la estrategia elaborada al proceso objeto de estudio, es un tema que ante los retos de los nuevos tiempos, necesita de la investigación y validación constante.

A modo de conclusión, la consulta a expertos permitió:

- Enriquecimiento de los presupuestos teóricos asumidos.
- Evaluación de la factibilidad y validez de los fundamentos teóricos y metodológicos de la estrategia y la estrategia propiamente dicha.
- Importancia del desarrollo de la Estrategia para implementar sus fundamentos teórico-metodológicos.

### **Conclusiones del capítulo III.**

- Se establecen los nexos dialécticos entre los fundamentos teórico-metodológicos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería y la estrategia que se propone para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería para su implementación en la UCM de Pinar del Río.

- La estrategia que se presenta para implementar en la UCM de Pinar del Río se sustenta en estrategias específicas y sus respectivas acciones estratégicas e indicadores, las cuales se concretan en el dominio de la expresión, la observación, la escucha y la empatía para el perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación mediante un sistema de actividades curriculares y extracurriculares que

incluye, el diseño del Curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería, un Sistema de talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería y un programa de capacitación para docentes implicados en el proceso.

- La consulta a expertos y especialistas corroboró la validez científica de la estrategia para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería y demostró la pertinencia de la aplicación de la misma para la posible contribución al perfeccionamiento continuo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río y sus recomendaciones enriquecieron el proceso de comunicación profesional, en cuanto a la corrección de las acciones estratégicas para su implementación.

- La evaluación de la implementación parcial de las estrategias específicas, mediante la aplicación de una experiencia, demostró la pertinencia de la investigación realizada y de la propuesta práctica para la solución del problema investigado.

## Conclusiones

1. El **tratamiento teórico** que se aprecia en la actualidad sobre el tema de la formación de las habilidades para la comunicación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería, resulta amplio y diverso, tanto a nivel internacional como nacional, con énfasis en la comunicación enfermero-paciente en el contexto de las instituciones de salud.
2. La **situación actual** del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, se caracteriza por: .
3. **Bases y fundamentos** desde las ciencias de la educación
4. Los **fundamentos del proceso** (4)
5. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río se sustenta en el enfoque histórico cultural, el cual privilegia el papel de la comunicación en el desarrollo humano y enfatiza el carácter desarrollador de la educación. Este enfoque articula con las características esenciales de la Pedagogía Cubana actual: su orientación humanista y su carácter transformador. Además es congruente con la concepción del hombre y las relaciones interpersonales contenidas en el ideario martiano.
6. El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río es abordada como una configuración psicológica, integrada por una dimensión cognitiva, una dimensión afectiva y una conductual. Esta noción de habilidades para la comunicación profesional permite estudiar la comunicación con un enfoque personológico, enfatizando el carácter autorregulado de la actuación del sujeto.
7. La **Estrategia** para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación se sustentó en postulados teóricos y metodológicos que fundamentan su instrumentación y estuvo integrada por **tres acciones estratégicas específicas**:
8. La **consulta a expertos** y la **aplicación de una experiencia** demostraron la validez científica de la estrategia propuesta para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación en los estudiantes de Licenciatura en Enfermería y su implementación práctica en la UCM de Pinar del Río.

## Recomendaciones

1. Profundizar en el estudio teórico del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de Lic. En enfermería.
2. Continuar aplicando las acciones estratégicas que se proponen con vistas a contribuir a elevar la calidad de la formación de los futuros profesionales de enfermería.

## Referencias bibliográficas:

1. Aguirre, D. A. Competencias Comunicativas del profesional de enfermería tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias de la comunicación. Ciudad de La Habana, 2005
2. Alarcón Ortiz R. La calidad de la educación superior cubana: retos contemporáneos. Conferencia Inaugural en el Congreso Pedagogía 2013. Publicación del Palacio de las Convenciones La Habana: Palacio de las Convenciones; 2013.p. 9.
3. Álvarez, M. I.: “Comunicación y educación”, en: Fernández, A. M.: Comunicación educativa, 2da ed., Ed. Pueblo y Educación, Ciudad de La Habana, 2002.
4. Álvarez de Zayas, C, M (2001) El Diseño Curricular. Editorial Pueblo y Educación. La Habana
5. \_\_\_\_\_ (1996). “Epistemología”. ENPES, La Habana. Cuba. 16-23.
6. \_\_\_\_\_ (1989). Fundamentos teóricos de la dirección del proceso docente educativo en al Educación Superior Cubana. MES. Ciudad de la Habana. Cuba.
7. \_\_\_\_\_(1995). La escuela de excelencia. Monografía. Dirección de Formación de Profesionales. Ministerio de Educación Superior de Cuba; 1995. p. 15-17
8. \_\_\_\_\_(1999). La escuela en la vida. Didáctica. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. 1999. Pág. 72.
9. \_\_\_\_\_ (1998). Pedagogía como ciencia. La Habana. Cuba: Editorial Félix Varela; 1998.p. 34.
10. Amaro, M. C.: “El método científico de enfermería, el proceso de atención, y sus implicaciones éticas y bioéticas”, Rev. Cub. Enfer., vol.20, no.1, ene.-mar.2008
11. Arcia, Ma.: “Propuesta de ejercicios paratrabajar el desarrollo de habilidades comunicativas a través de textos diferentes”. Tesis en opción al grado de Master en Educación, ISPEJV, La Habana, 1999.
12. Arredondo-González Claudia Patricia, Siles-González José. Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. Index Enferm [revista en la Internet]. 2009 Mar [citado 2014 Mayo 8]; 18(1): 32-36. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php>
13. Arroyo Gordo M<sup>a</sup> Calidad y Humanización de los Cuidados. Metas de Enfermería, 39:26-31. 2001.
14. Artiles L. Metodología de la Investigación para las ciencias de la salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008
15. Astudillo, W. & Mendinueta, C (2005). *¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal?* ARS Médica. Revista de Estudios Médicos Humanísticos. Vol. 11. Universidad Católica de Chile.
16. Barbier JM. La evaluación en los procesos de formación. Barcelona: Ed.Paidós; 2008. p.87
17. Becerra Alonso M. J. (2003) Una Estrategia Pedagógica para el desarrollo de la Competencia para la Comunicación Interpersonal en el desempeño profesional de los ingenieros Tesis presentada en opción al Grado Científico de doctor en Ciencias Pedagógicas Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría Ciudad de La Habana República de Cuba. 2003

18. Beltrán, F.: “Desarrollo de la competencia comunicativa”, citado el 27 de octubre de 2004 en [http:// www.Universidadabierta.edu.mex/](http://www.Universidadabierta.edu.mex/) 2001
19. Ben-Sira, Z.: “Affective and instrumental components in the Physician-Patient Relationship”, *J. Health Soc. Behav.*, 21: 170-180, 1980.
20. Bermúdez Salguera, R.. Conferencia metodológica sobre formación de habilidades .I.S.P. “José de la luz y caballero”. Holguín. 1998. Pág. 3.
21. Black, F.: “What do the patient expect in a general practice consultation”, *Aus. Fam.Physician*,23(4): 722-723, 1994.
22. Borrego Borrego M, Ribalta Naranjo D (2007) Comunicación: herramienta para el trabajo de Enfermería. Editorial Ciencias Médicas, La Habana. 2007. p,18-20
23. Brito Fernández H. Habilidades y hábitos: Consideraciones pedagógicas para su manejo pedagógico. 2 ed. La Habana: Editorial Varona; 2007. p. 21- 34.
24. Calviño, M.A. y Morenza, L. S-O Vs S-S Unidad y diferencia. Facultad de Psicología. Universidad de la Habana (material mimeografiado). 1989. Pág. 5-17.
25. Canale, M. y M. Swain: “Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing”, *Applied Linguistic*, vol.1, no.1, pp. 61-69, 1980.
26. Carvalho Pontes, A., Tigre Arruda, I.M & Costa Ramos, I (2008. Maio/Jun). *Comunicação terapeutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado*. Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn). Vol.61(3) , 312-318.
27. Cascio y otros. Op. Cit., <http://perso.wanadoo.es/angel.saez>.
28. Cascio, F., Hernández, J., Duarte, D. y Kely, V. (2005). Vigotsky y las teorías del aprendizaje. San Cristóbal. Citado en: <http://perso.wanadoo.es/angel.saez>. Extraído el día 24 de marzo de 2008.
29. Castellanos, A. V. (2002). El enfoque histórico-cultural: sus implicaciones para el aprendizaje grupal. En *Revista Cubana de Educación Superior*, Universidad de La Habana. XXII (3). 83.
30. Castillo, C. Modelo pedagógico para la formación y desarrollo de hábitos, habilidades y capacidades. La Habana, Cuba:(material impreso);1996
31. Castrillon Agudelo MC. Taller de comunicación y enfermería. La imagen de enfermería en el siglo XXI. OPS/OMS. Programas de desarrollo de recursos humanos. Puebla. México. 2005:2-3.
32. Castro, F. (2002) Inauguración del curso 2002/ 2003. Septiembre, 2002
33. Castro, F. La Historia me absolverá. La Habana, Cuba; I. C. del Libro editorial Política;1986
34. Chávez Rodríguez, J (2003): Aproximación a la Teoría Pedagógica Cubana. Curso de Pedagogía 03. ICCP. MINED.
35. Chiavenato Idalberto (2006) «Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, 2006, p.110.
36. Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC (2010). Generalidades sobre la comunicación. En Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC. Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud (2.ed) (pág. 6). España: Elsevier
37. Colectivo de Autores. Comunicación interpersonal disponible en <http://www.mitecnologico.com/Main/ComunicacionInterpersonal>
38. Colectivo de Autores (1997). Modelo pedagógico para la formación y desarrollo de habilidades, hábitos y capacidades. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño Ciudad de La Habana: IPLAC; Cuba 1997.
39. Colectivo de Autores (1984): Pedagogía. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.

40. Collière M (1993). Promover la vida. De la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de Enfermería. Madrid: McGraw- Hill/Interamericana.
41. Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2009) Aspectos didácticos acerca de las habilidades como contenido de aprendizaje.2009
42. Cot, J. M.: “Hacia una descripción pedagógica de la competencia pragmática de los hablantes nativos de lengua inglesa”, en: Competencia comunicativa, Edelsa, Madrid, 2000, pp. 33-40
43. Cuba. Ministerio de Salud Pública (2010). Diseño Curricular para la formación de Licenciados en Enfermería. Modelo del profesional. La Habana; 2010. p.11
44. Danilo y Statkin.: Didáctica de la escuela media. La Habana: Ed. Libros para la Educación. 1980. Pág.127.
45. De Angelo Hernández, Ovidio (2001): Sociedad y Educación para el desarrollo humano. Publicaciones Acuario. Centro Félix Varela, La Habana.
46. De la torre S. y otros 2000 Estrategias didácticas innovadoras. Recursos para la formación y el cambio, Ed. Octaedro. Barcelona,2000
47. Díaz Bordenave J, y Martins A, 1982 Estrategias de Enseñanza- Aprendizaje. Orientaciones didácticas para la docencia universitaria, Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura (IICA), Serie de Libros y Materiales Educativos, No. 50, San José, Costa Rica 1992
48. Diccionario Básico Escolar. Centro de Lingüística Aplicada Santiago de Cuba. 3ed. Santiago de Cuba: Ed Oriente; 2012.p. 886.
49. Diccionario de filosofía p. 349.
50. Diccionario de las Ciencias de la Educación, p. 1131).
51. Engels F. (1978). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. Obras Escogidas. Editorial Progreso, Moscú.
52. Engels, F. 1894/1978: Herrn Eugen Duhring’s Umwälzung der Wissenschaft [Anti-Duhring]. Berlin: Dietz Verlag, P.272.
53. Engels, Federico: Obras Escogidas, p.237.
54. Fariñas León, G. (1999). Acerca del concepto de vivencia en el enfoque histórico-cultural. *Revista Cubana de Psicología*, 16(3), 107-114.
55. Febles Elejalde, M; Y Selier Crespo y D.M. Fernández (2000): El enfoque humanista del desarrollo: Posible desde L.S. Vigotski. En: Revista Cubana de Psicología. Vol. 17, No. 1. Universidad de La Habana.
56. Fernández González AM (1995): La estructura de la comunicación. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
57. \_\_\_\_\_: La comunicación Extraverbal. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
58. \_\_\_\_\_: La persuasión: ¿arte o habilidad?. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana.
59. \_\_\_\_\_ (1996). Las habilidades comunicativas, Centro Iberoamericano para la Formación Pedagógica y la Orientación Educacional, ISPEJV, Ciudad de La Habana, 1996, pp. 23-29
60. \_\_\_\_\_ (1997): La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador. Tesis doctoral. ISPEJV. La Habana.1997
61. \_\_\_\_\_ (1999): Las habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. En: Comunicación Educativa. CEPES. La Habana.
62. \_\_\_\_\_ (2001): Sobre la noción de competencia comunicativa. Breve marco teórico. Centro de Estudios Educativos. Universidad Pedagógica Enrique José Varona. La Habana.

63. Fernández Sacasas JA. (2013). El principio rector de la Educación Médica cubana Un reconocimiento a la doctrina pedagógica planteada por el profesor Fidel Ilizástigui Dupuy. *Educ Med Super* [revista en la Internet]. 27(2): 239-248. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412013000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412013000200011&lng=es)
64. Fonseca Yerena Maria del Socorro (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*, Pearson Educación, Primera Edición, México, 2000, p.4
65. Forchuk C, Reynolds M. Client's reflections on relationships with nurses: comparisons from Canada and Scotland. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2001; 8: 45-51.
66. Forgas, J. A.: "Diseño curricular por competencias: una alternativa para la formación de un técnico competente", ISP "Frank País". Ponencia presentada en Pedagogía 2003, Palacio de las Convenciones, La Habana, 2003.
67. Friedson, E.: "Client control and Medical Practice", *American Journal of Sociology*, LXV (4): 374-382, 1960.
68. Fuentes, M.: "La comunicación alumno profesor; un elemento vital en el aprendizaje". Trabajo para optar por el título de Licenciatura en Educación Especial, ISPEJV, Ciudad de la Habana, 1998.
69. Galperin P Ya. *Introducción a la Psicología*. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1982.
70. Garcés Fonseca G, Navas López A, Portuondo Fernández BM, Cabrales Leyva A. La formación de habilidades dentro del contexto de la Educación Cubana actual. Instituto Superior Pedagógico "Blas Roca Calderío" Granma. Cuba; 2005. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/tema/7052/formacion-habilidades-dentro-contexto-Educacion-Cubana.html>
71. García Batista G. Ideas y reflexiones para el desarrollo y evaluación de habilidades investigativas. En: García Batista G. *Metodología de la Investigación Educacional. Desafíos y polémicas actuales*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2007. p. 274-280.
72. González Morales J. C (2005) *Ambos. Autoexpresión y comunicación interpersonal en la organización*; Ediciones Logos, Ciudad de La Habana, 2005, p 102.
73. \_\_\_\_\_ (2005) *Comunicación interpersonal. Criterios para una definición*. Ed. Félix Varela. Ciudad de la Habana 2005; 10-15.
74. González, Ortega, Y (2007. Octubre). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Aquichan*. Vol.7 (2). Colombia, 130-138.
75. González Rey F (1989): *Personalidad y Comunicación: su relación técnica y metodológica*. En: *Temas sobre la actividad y la comunicación*. Editorial Ciencias Sociales, La Habana
76. \_\_\_\_\_ (1995) *Comunicación, personalidad y desarrollo* 1995, p, 1.
77. Gorow, F (1983) *Ayudando al adolescente a aprender*, Ed. Pax, México D. F., 1983
78. Grupo de Desarrollo. *Estrategia Curricular de Comunicación Interpersonal y formación pedagógica*. Carrera Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana
79. Gutiérrez J, Jiménez MC, Pérez ML et al. ¿Por qué reclaman los usuarios? Rol de enfermería 1997; XX (230): 12-16.
80. Habermas, J.: *Teoría de la acción comunicativa, t.I*, Taurus, Madrid, 1987, p. 26.
81. Hackspiel, M.: "El cuidado de una vida humana", *Cuaderno de Bioética*, (1): 160-163, 1991.

82. Herrera Miranda G. L. (2013). Concepción pedagógica del proceso de formación de habilidades investigativas relacionadas con los modos de actuación profesional en estudiantes de la carrera de medicina. estrategia para su implementación en la universidad de ciencias médicas de Pinar del Río. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas.. Ciudad Habana. 2013.
83. Hernández Hernández H. Del método científico al clínico. Consideraciones generales. Rev. Cub. Med Gen Integr. 2008. dic; 18 (1):57-64.
84. Honore B. Para una teoría de la formación. Madrid: Ed. Narcea; 2008. p 64-97.
85. Horruitiner Silva P. (2006) La Universidad Cubana: El modelo de Formación. Ed. Félix Varela. La Habana. 2006, p,18-30
86. Horruitiner Silva P. (2006). El proceso de formación en la universidad cubana. Pedagogía Universitaria [internet]. 11(3). Recuperado de <http://cvi.mes.edu.cu/index.php/peduniv/article/view/368>
87. Jaime Mirabal G (2009). El proceso de trabajo metodológico del colectivo pedagógico de tutoría en la filial - mes: estrategia para su implementación. Tesis en opción al grado científico de Máster en Ciencias de la Educación. Universidad de Pinar del Río. "Hermanos Saiz Montes de Oca". Centro de Estudios de Ciencias de la Educación Superior. CECES. Pinar del Río. 2009. p,15
88. Jorcano Lorén P, (2002-2004) La comunicación no verbal: un reto en los cuidados enfermeros de calidad. Universidad de Zaragoza 2002-2004
89. Kaplún, M (2001): Para una conceptualización de la Comunicación Educativa: ¿Recurso tecnológico o componente pedagógico? En: Serie temática: La información a su alcance. No. 3. MINED.
90. Kérouac S, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F (2001). El Pensamiento enfermero. Barcelona: Masson.
91. Kolominski, Ya. L. (1984): La Psicología de la relación recíproca en los pequeños grupos. Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana.
92. Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl, «Marketing», Octava Edición, International Thomson, de Editores, 2006, Pág. 484.
93. Lanuez Bayolo, M. y. P. F. V. (2005). Habilidades para el trabajo investigativo: experiencias en el Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño (IPLAC). . Ciudad de La Habana, Cuba.
94. Lence J. J.(2003) "El error... ¿de Hipócrates o de profesionales sanitarios inadaptados", Rev. Cub. Med., 42(2), 2003.
95. León Paredes A.C (2008) Fundamentos del proceso de desarrollo de habilidades comunicativas orales de la lengua materna, en los estudiantes de primer año, de la carrera de Ingeniería Mecánica de la Universidad de Pinar del Río. Tesis presentada en opción al título académico de Master en Ciencias de la Educación. Universidad de Pinar del Río, "Hermanos Saíz Montes de Oca", Centro de Estudio en Ciencias de la Educación Superior.Pinar del Río, Cuba. 2008.p, 33-34
96. Leontiev, AN. (1981). Actividad, Consciencia y Personalidad. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1981.
97. Llacuna, J. (2000). La comunicación no verbal (I):¿cómo interpretar los gestos de nuestro interlocutor?. Formación Médica Continuada en Atención Primaria, 7(9), 576-587.



98. Lomov, B.F (1989a): Las categorías de comunicación y de actividad en la Psicología. En: Temas sobre Actividad y la Comunicación. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.
99. \_\_\_\_\_ (1989b): El problema de la comunicación en Psicología. Editorial Ciencias Sociales. La Habana.
100. López, L.: “La práctica de la comunicación”, en: Comunicación Social. Selección de lecturas, Ed. Félix Varela, Ciudad de La Habana, 2003, p.98.
101. López López, M. (1990.). Sabes enseñar a describir, definir, argumentar. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.
102. Lorences J. Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa. Cuba; 2004. p.65.
103. Lucía Martínez, B., Arranz Monje, V & Aguado García, D (2008). *Habilidades de comunicación. Programa de entrenamiento*. Madrid: Ediciones: Universidad Autónoma de Madrid. Documento
104. Marín Sánchez, M. & León Rubio, J.M (2001). Entrenamiento en Habilidades Sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema*. Vol.13 (2) , 247-251.
105. Márquez Marrero, J.L 1991. Elaboración de un instrumento para la obtención de un indicador de la calidad de la comunicación. Tesis de Diploma. I.S.P. E.J.V. La Habana. 1991. Pág.107-123.
106. \_\_\_\_\_ 1999 La comunicación pedagógica. una alternativa metodológica para su caracterización. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Ciudad Habana. 1999
107. \_\_\_\_\_ (2004). *Psicología de la Educación: una aproximación a su estudio*. Fundación Educativa ESUMER. Medellín. Colombia. ISBN. 958 97430 – 3 – X. Pág. 24.
108. Martí, J (1965): Páginas Escogidas, Tomo II. Editora Universitaria, La Habana
109. Martín, M.: “La interacción comunicativa entre los seres vivos”, en: García, J. y otros.: Teoría de la comunicación, epistemología y análisis de la referencia, 2da. ed., Ciudad de La Habana, Ed. Pablo de la Torriente, 1982, pp.37-52.
110. Marx C y F. Engels (1974): Tesis sobre Feuerbach y otros escritos filosóficos. Ediciones Grijalbo, S.A, Barcelona – Buenos Aires – México DF.
111. Mateo, L. D. y R. Llays. “The significance of patients perceptive of physician conduct: a study of patient satisfaction in a family practice center”, *Journal of Community Health*, 6(1):187-198, 1980.
112. Mateo, L. D. et al.: “Relationship of physicians nonverbal communication skill to patient satisfaction appointment non compliance, and physician workload”, *Health*.
113. Mejía Lopera ME (2006) Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. *Index Enferm* v.15 n.54 pp 48-52. Granada otoño 2006 disponible en <http://dx.doi.org>
114. Mintzberg H 1995. Destreza en la Estrategia, en Biblioteca de planeación estratégica, Edit. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A, México, 1995
115. Morales, F (1999) Psicología de la salud. Conceptos básicos y proyecciones de trabajo, Ed. Científico-Técnica, Ciudad de La Habana, 1999, pp. 45-53.
116. Morenza Padilla, L y Terré Camacho, O (1998): Escuela histórico cultural. En: Revista Educación No. 93. Enero- Abril. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
117. Neil, R. (2003). Filosofía y Ciencia del cuidado. En Marriner Tomey, A. & Raile Alligood, M. *Modelos y teorías en enfermería (5 ed.)* (págs. 145-164). España: Elsevier Science. Mosby.

118. Ojalvo Mitrany, V (1999): La comunicación pedagógica y los métodos de entrenamiento sociopsicológico. Experiencias basadas en la Psicología de orientación marxista. En: Comunicación educativa. CEPES. Universidad de La Habana.
119. Ortiz Torres, E. (1995): Perfeccionamiento del estilo comunicativo del maestro de la enseñanza media para su labor pedagógica. Tesis doctoral. Universidad Central de Las Villas.
120. \_\_\_\_\_ (1997) ¿Cómo desarrollar la competencia comunicativa del maestro?, Colección Pedagogía 97, Palacio de las Convenciones, La Habana, 1997.
121. \_\_\_\_\_ (1999) La comunicación pedagógica. (Formato Digital).
122. Parra, J. F. y P. R. Más.: “La competencia comunicativa profesional pedagógica: una aproximación a su definición”, Colección Pedagógica digital, ISPEJV, Ciudad de La Habana, 2004.
123. Peplau H (1990). Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica. Barcelona.1990 p, 14
124. Petrovsky: Psicología General. Moscú. Editorial Progreso. 1972.Pág. 188.
125. Postman, N (1999). El fin de la educación, Barcelona: Octaedro, Pág. 194
126. Queiroz Bezerra, A. I, Watanabe Dal Ben , L., Vieira Camargo, M.N & De Oliveira Pinheiro, V.F (1998. Agosto). Gestos e posturas do enfermeiro durante a orientação a familiares de pacientes internados em unidade de terapia intensiva(UTI). Esc.Enf. USP. Vol 32 (2) , 134-139.
127. Quinn RE, Thompson M, Faerman SR, McGrath M. Competências gerenciais: princípios e aplicações. 3.ed. Rio de Janeiro (RJ): Elsevier; 2003
128. Ramón-García R, Segura-Sánchez MP, Palanca-Cruz MM, Román-López P (2012), Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Almería Rev Esp Comun Salud. 2012; 3(1): 49-61 49 Documento descargado de <http://www.aecs.es>. Revista Española de Comunicación en Salud. ISSN: 1989-1988.
129. Remón Toledo M, (2003) Estrategia de capacitación a los docentes para estimular el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de Licenciatura en Educación de la Enseñanza Técnica y Profesional, Especialidad agropecuaria del Instituto Superior Pedagógico “Capitán Silverio Blanco Núñez”.Tesis en opción al título académico de Master en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico. Manuel Ascunce Domenéch. Ciego de Avila, 2003, p, 18
130. Robbins Stephen y Coulter Mary «Administración», Octava Edición, Educación de México, 2005, p.256. Rodríguez, Alonso. J. A. Relación individuo-sociedad. Haberman. En: J. A. y otros. Relación 20 individuo-sociedad. Sincronía primavera. México. 2006: 1-5.
131. Rodríguez, J.J. (2004). Comunicación no verbal. Formación Médica Continuada en Atención Primaria, 11(8), 433-442.
132. Rodríguez RJE. Enfermería sin contornos. Evidentia (Serie de Internet) 2004, enero-abril; 1(1). Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n1/20articulo.php> [ISSN: 1697-638X]. (8-04-2000).
133. Rogers, C (1987): El camino del ser. Editorial Kairós. Barcelona
134. Romeu Escobar (2003) Teoría y práctica del análisis del discurso, su aplicación en la Enseñanza.
135. \_\_\_\_\_ (2005) El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Dimensiones e indicadores de la competencia cognitiva, comunicativa, sociocultural. Colección Pedagogía 2005. La Habana: Palacio de las Convenciones. 2005

136. Rizo. M COMUNICOMETODOLOGÍA Y COMUNICACIÓN INTERPERSONAL. PRESENCIAS Y AUSENCIAS EN LA COMUNICOLOGÍA MEXICANA. México Septiembre 30, 2012 Agosto 13, 2012 # 67
137. Sagué Camps, A (1996) La capacidad para la comunicación educativa. Una concepción teórica estructural desde la Educación Avanzada. Tesis de maestría. CENECEDA. ISPEJV. Ciudad de La Habana.
138. \_\_\_\_\_ (2003) La capacidad para la comunicación educativa. Un programa para su entrenamiento en el MININT. Tesis Doctoral. ISCI “Hermanos Martínez Tamayo”.
139. Santander, D. y Ordaz, M. (2013). Propuesta de talleres sobre asertividad en Estudios Socioculturales. Trabajo de Diploma. Lic. ESC. Universidad de Pinar del Río. 2013
140. Santos Hernández A (2001). Humanización de la Atención Sanitaria, Retos y Perspectivas. [sitio en internet] Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=754843&orden=38064&info=link>
141. Savin, N. V. (1976). Pedagogía. Ed. Pueblo y Educación. C. Habana. 1
142. Shannon, C. E., & Weaver, W. (1981). La teoría matemática de la Comunicación y Relaciones Públicas.
143. Shuare, M (1990): La Psicología soviética tal como yo la veo. Editorial Progreso. Moscú. 1990
144. Silva MJP. Aspectos gerais da construção de um programa sobre comunicação não verbal para enfermeiros. Revista Latino-Americana de Enfermagem [periódico na internet] 1996. Abr [acesso em 2007 ago 21]; 4(spe): 25-37. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v4nspe/v4nea04.pdf> .
145. Silvestre Oramas M.(2002) Hacia una didáctica desarrolladora. Ciudad de La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2002.
146. Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, McGraw-Hill (2007) Fundamentos de Marketing, Decimocuarta Edición, Interamericana, 2007, Pág. 511
147. Talizina N.F. Conferencia sobre los fundamentos de la enseñanza en la Educación Superior. U.H. La Habana; 2005. p.3.
148. Talizina NF. Fundamentos de la enseñanza en la Educación Superior. La Habana: Edición ENPES; 1987.
149. Talízina, N.F. Psicología de la Enseñanza. Moscú. Editorial Progreso. 1988. Pág. 56.
150. Travaline, J.M., Ruchinskas, R., y D´Alonzo G. (2005). Patient-physician communication: Why and how. Journal of the American Osteopathic Association, 105(1),13-18.
151. Thompson I, (2008): Definición de Comunicación, disponible en [promonegocios.net.htm](http://promonegocios.net.htm) , octubre2008
152. Uribe, C. (2004) La enfermera ante el paciente moribundo, Editorial de la Fundación pro Derecho a Morir Dignamente, Colombia, 2004, pp.1-4.
153. Valle Lima A. Algunos modelos importantes en la investigación pedagógica. La Habana: ICCP-MES; 2007
154. Vidal, J. R.: “Aceptación y empatía actitudes comunicativas esenciales en la coordinación”, en: López, V. L.: Comunicación social, Ed. Félix Varela, Ciudad de La Habana, 2002, p.102.
155. Vidal, J. R.: “Paradigmas básicos en la comprensión del proceso de comunicación”, en: Comunicación Social. Selección de lecturas, Ed. Félix Varela, Ciudad de La Habana, 2003, pp. 3-10
156. Vygotsky, L. S (1930) “La alteración socialista del hombre”, p.4.
157. \_\_\_\_\_ (2000): Obras escogidas. Tomo III. Visor. Madrid

158. Watson J. Commentary on Shattell M. Nurse-patient interaction: a review of the literature. *Journal of Clinical Nursing* 2004; 13: 714-722. *Journal of Clinical Nursing* 2005; 14 (4): 530-531.
159. Zilberstein Toruncha J, (2000) Enseñanza y aprendizaje desarrollador. El desarrollo de habilidades en los estudiantes, en una didáctica integradora. Cap 4, p, 67

## ÍNDICE DE ANEXOS

Nº	Contenido
1	Operacionalización del Objeto
2	Guía para el análisis de fuentes documentales
3	Entrevista a directivos de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.
4	Encuesta a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.
5	Encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de P. Río.
6	Encuesta a egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería.
7	Encuesta a Pacientes y familiares en los diferentes servicios de Atención Médica.
8	Guías de observación de actividades docentes de las Asignaturas que trabajan desde lo curricular el tema de FHPCP
9	Guía de Observación del participante
10	Resultados del análisis de fuentes documentales.
11	Resultados de la entrevista a directivos de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.
12	Resultado de la encuesta a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.
13	Análisis estadístico de la encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.
14	Análisis estadístico de la encuesta a egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.
15	Análisis estadístico de la encuesta a pacientes y familiares en los diferentes servicios de Atención Médica.
15	Resultados de las observaciones a actividades docentes (Anexo 17) y a colectivos de año y de disciplinas.
17	Resultados de la observación del participante en los diferentes contextos para determinar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional.
18	Estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura de Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.
19	Programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.
20	Sistema de Talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.
21	Programa del curso de capacitación al colectivo pedagógico de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.
22	Criterios a tener en cuenta para poder ser seleccionado como experto.
23	Cuestionario de autoevaluación de los expertos.
24	Resultados de la autoevaluación de los expertos.
25	Expertos seleccionados.
26	Cuestionario a expertos para constatar la validez de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
27	Calificación otorgada por los expertos a los indicadores.
28	Entrevista grupal a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, para la validación de la experiencia.

<b>29</b>	Encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería para la validación de la experiencia.
<b>30</b>	Tabulación de resultados.

Anexo 1. Operacionalización del objeto de investigación y determinación de los instrumentos

Proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional (PFHCP) en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería

DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS EMPÍRICOS															
		Obs Part.		Entr	Revisión de documentos									Encuestas			
		E s t	E g r	D	MP	PE	ACA y C	PITE	PDM	EE	C C	PE B	P	Est	Egr	Pte y flia	
I. Motivación de los implicados en el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional del estudiante de Lic. Enfermería	1.1. Importancia que los directivos le conceden al PFHCP para el desempeño profesional del enfermero.			X													
	1.2. Importancia que los profesores le conceden al PFHCP para el desempeño profesional del enfermero.												X				
	1.3. Importancia que los estudiantes le conceden al PFHCP para el desempeño profesional del enfermero.													X			
	1.4. Expresión por los directivos de la necesidad de crear espacios pedagógicos y didácticos donde deben ser formadas las HCP			X													
	1.5. Expresión por los profesores de la necesidad de crear espacios pedagógicos y didácticos donde deben ser formadas las HCP												X				
	1.6. Expresiones de los estudiantes que revelan necesidades cognitivas hacia la formación de HCP													X			
	1.7. Importancia que los estudiantes le conceden a la enseñanza y el aprendizaje de las													X			

	habilidades para la comunicación profesional desde lo curricular																
	1.8. Expresiones afectivas positivas de los estudiantes, relacionadas con sus experiencias en los diferentes espacios de aprendizaje sobre el PFHCP														X		
II. Tratamiento actual del tema en la carrera Licenciatura en Enfermería.	2.1. Cantidad de asignaturas que trabajan el PFHCP desde lo curricular					X											
	2.2. Cantidad de horas que se dedican en el currículo al PFHCP					X											
	2.3. Formas en que se trabaja desde lo curricular el PFHCP del enfermero.			X					X					X			
	2.4. Planificación de acciones en los proyectos educativos de las brigadas que contribuya al PFHCP							X									
	2.5. Presencia de actividades extracurriculares dirigidas a la FHCE								X						X		
	2.6. Tratamiento del tema en la estrategia curricular			X							X						
III. Conocimiento de los profesores sobre el PFHCP	3.1. Nivel de prioridad que se confiere al proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional												X	X			
	3.2. Posibilidad de los docentes para determinar las principales dificultades que presenta el PFHCP													X			



	3.3. Opinión de los estudiantes sobre la preparación que del tema tienen sus educadores													X		
	3.4. Dominio por parte de los profesores sobre la habilidades comunicativas													X		
IV. Relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.	4.1. Existencia en el modelo del profesional de un enfoque dirigido a la FHC, en vínculo con los modos de actuación				X											
	4.2. Existencia en las asignaturas que trabajan el tema, de vínculo entre la formación de HC y las principales situaciones problemitas propias de la profesión					X										
	4.3. Evaluación del tema de comunicación en las asignaturas, en su vínculo con los modos de actuación.													X		
	4.4. Opiniones de los directivos acerca de la existencia de relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.			X												
	4.5. Opiniones de los profesores acerca de la existencia de relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.													X		
	4.6. Opiniones de los estudiantes acerca de la existencia de relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.														X	
	5.1. Conocimiento de las habilidades para la	X	X													X

V. Desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional de los egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería.	comunicación profesional															
	5.2. Nivel de prioridad que le confieren a las habilidades para la comunicación profesional														X	
	5.3. Nivel de satisfacción con la formación recibida en cuanto a la FHC, relacionadas con su desempeño profesional														X	
	5.4. Nivel de satisfacción de los pacientes y familiares con la comunicación que establecen los enfermeros con ellos en los diferentes niveles de Atención Médica.															X

**Leyenda:**

Obs. Part: Observación Participante

Dir. Enf: Directivos de Enfermería

PE: Planes de Estudio

PITE: Proyecto Integral de Trabajo Educativo

P y t: Profesores y Tutores

Egr: Egresados

Entr: Entrevista

MP: Modelo del Profesional

ACA y C: Actas de Colectivos de Año y de Carrera

EE: Estrategia Curricular

Est: Estudiantes

Ptes y flia: Pacientes y Familiares

(Anexo # 2) **Guía para el análisis de fuentes documentales.**

**Objetivo:** Caracterizar la concepción actual del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del, mediante el análisis de documentos normativos y otras fuentes documentales.

- ✓ Precisión de los problemas profesionales a enfrentar por los egresados.
- ✓ Tributo de las disciplinas y asignaturas de la carrera para el abordaje de las habilidades para la comunicación profesional específicas para el ejercicio de su profesión.
- ✓ La identificación del objeto de la profesión, como expresión concreta de la actividad que desarrolla el profesional.
- ✓ El objeto de trabajo, en tanto realidad sobre la que actúa el profesional.
- ✓ Valoración de los modos de actuación profesional en la carrera.
- ✓ Las esferas de actuación en que se desempeña como profesional.
- ✓ Los objetivos generales y en qué medida expresan las características esenciales a formar en el estudiante.
- ✓ Los contenidos expresados en disciplinas y asignaturas del ejercicio de la profesión y su tributo al dominio integral de las funciones que caracterizan la actuación del profesional.
- ✓ La concepción de los componentes académico, laboral e investigativo.
- ✓ La concepción del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional y la relación que se establece desde la dimensión curricular y la extracurricular en la carrera.

(Anexo # 3) **Entrevista a directivos de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.**

**Objetivo:** Constatar la motivación y el estado actual del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional relacionadas con los modos de actuación en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería desde la perspectiva de los que asumen la dirección de este proceso en las diferentes instancias de trabajo metodológico, así como directivos del sector Salud, atendiendo a que la Universidad es todo el Sistema de Salud.

Con el objetivo de perfeccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional relacionadas con los modos de actuación en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, Para lograrlo, necesitamos que nos ayude contestando con sinceridad algunas preguntas, le pedimos su valiosa cooperación.

**Nombre del entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Responsabilidad que ocupa:** \_\_\_\_\_

**Cuestionario:**

1- ¿Qué tiempo de graduado(a) tiene usted? \_\_\_\_\_

2-¿Qué tiempo lleva impartiendo docencia? \_\_\_\_\_

3-¿Qué tiempo lleva en el cargo? \_\_\_\_\_

4-Considera usted que un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades comunicativas para el ejercicio de su profesión.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

5- ¿Qué importancia le concede al PFHCP para el desempeño profesional del enfermero?

Mucha \_\_\_\_\_ Poca \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_ De ser importante para usted, argumente \_\_\_\_\_

6-¿En qué medida los contenidos del currículo están relacionados con las asignaturas específicas del ejercicio de la profesión (si lo están)

Mucho \_\_\_\_\_ Poco \_\_\_\_\_ Nada \_\_\_\_\_ No se \_\_\_\_\_

7- ¿Tiene conocimiento de la existencia de espacios pedagógicos y didácticos donde deben ser formadas las HCP en su carrera?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_. De ser positiva, ¿Cuáles serían? \_\_\_\_\_

8-Está satisfecho con la forma en que se implementa la estrategia de comunicación - aprendizaje en la carrera de Licenciatura en Enfermería?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

10- ¿Considera usted que existe relación entre PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero.

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

11-Desea incorporar algún elemento a sus planteamientos anteriores

(Anexo # 4) **Encuesta a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.**

**Objetivo:** Determinar el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación, mediante los criterios de los profesores que dirigen este proceso.

**Consigna:**

Estimado colega: Nos encontramos desarrollando una investigación sobre el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río. Para lograrlo, necesitamos que nos ayude contestando con sinceridad algunas preguntas. Esta información tiene carácter anónimo; no tiene que escribir su nombre. ¡Muchas Gracias!

Nota: Marca con una cruz a la derecha de la idea que más se ajuste a su criterio.

**Profesor de la asignatura:** \_\_\_\_\_

Cuestionario:

- 1- Tiempo que lleva impartiendo docencia (en años): \_\_\_\_\_
- 2- Considera usted que un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades comunicativas para el ejercicio de su profesión.  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_
- 3- ¿Tiene conocimiento de la existencia de espacios pedagógicos y didácticos donde deben ser formadas las HCP en su carrera?  
Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_. De ser positiva, ¿Cuales serían? \_\_\_\_\_
- 4- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional está concebido en su asignatura.  
Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_.
- 4.1- De ser afirmativa su respuesta (siempre o a veces) plantee si es por:  
Concepción del programa \_\_ Orientación de los directivos \_\_ Iniciativa propia \_\_.
- 5- Los contenidos sobre el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional que se abordan desde lo curricular son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.  
Siempre \_\_ Casi siempre \_\_ A veces \_\_ Casi nunca \_\_ Nunca \_\_.
- 6- ¿Considera usted que un proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional es necesario para desarrollar los modos de actuación en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería?  
Sí \_\_ No \_\_ En parte \_\_ No sé \_\_\_\_
- 7- ¿Desea aportar algún elemento nuevo en esta investigación? ¿Cuál?

(Anexo # 5) **Encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

**Objetivo:** Determinar el estado actual del Proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional y la percepción que los estudiantes tienen sobre la necesidad de desarrollar estas habilidades en función de sus modos de actuación profesional.

**Consigna:**

Estudiante: Le pedimos el mayor grado de colaboración en las respuestas, pues de ellas depende en gran medida la efectividad de la investigación que se realiza sobre el Proceso de Formación de las habilidades para la comunicación profesional. Esta encuesta es totalmente anónima  
¡Muchas Gracias!

Nota: Marca con una cruz a la derecha de la idea que más se ajuste a su criterio.

Cuestionario:

1. Un Licenciado en Enfermería necesita conocer de comunicación para ejercer su profesión.

Sí\_\_ No\_\_ No se\_\_

2. Sientes necesidad de integrar conocimientos generales sobre comunicación que no recibes en las disciplinas básicas de tu formación.

Siempre\_\_ A veces\_\_ Nunca\_\_.

En caso de responder a la primera o segunda opción. Ejemplifica.

---

3. Concibes la importancia que tiene la formación de las habilidades para la comunicación profesional para el perfeccionamiento de su futuro desempeño profesional.

Mucha\_\_ Poca\_\_ Ninguna\_\_

4. Los contenidos de comunicación profesional se tratan en las diferentes actividades docentes de la carrera.

En todas\_\_ En algunas\_\_ En ninguna\_\_.

5. Los contenidos de comunicación profesional que se abordan en las asignaturas de la carrera son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.

Sí\_\_ No\_\_ En parte\_\_ No sé\_\_.

6. Los contenidos recibidos sobre comunicación profesional en las diferentes asignaturas y disciplinas de la carrera contribuyen a la realización y desarrollo de los diferentes modos de actuación del enfermero.

Siempre\_\_ Casi siempre\_\_ Casi nunca\_\_ Nunca\_\_.

7. Existen planificadas acciones en los proyectos educativos de las brigadas que contribuya al PFHCP.

Siempre\_\_ Casi siempre\_\_ Casi nunca\_\_ Nunca\_\_.

8. ¿Conoces de la presencia de actividades extracurriculares dirigidas a la FHCE?

Sí\_\_ No\_\_ No sé\_\_

9. ¿Como evalúa la preparación de sus profesores sobre el PFHCP?

Buena\_\_ Regular\_\_ Mala\_\_

10. ¿Considera usted que existe relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero?

Sí\_\_ No\_\_ En parte\_\_ No sé\_\_

11. ¿Desea aportar algún elemento nuevo en esta investigación? ¿Cuál?
- 

#### (Anexo # 6) **Encuesta a egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería.**

**Objetivo:** Determinar el grado de desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional de los egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

#### **Consigna:**

Estimado colega: Nos encontramos desarrollando una investigación sobre el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río. Para lograrlo, necesitamos que nos ayude contestando con sinceridad algunas preguntas. Esta información tiene carácter anónimo; no tiene que escribir su nombre. ¡Muchas Gracias!

Nota: Marca con una cruz a la derecha de la idea que más se ajuste a su criterio.

Cuestionario:

1. Tiempo que lleva de graduado (en años):\_\_\_\_\_
2. Tiene usted conocimiento de cuáles son las habilidades para la comunicación profesional que deben desarrollar los Licenciados en Enfermería en función del ejercicio de su profesión.  
Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ No se\_\_\_\_
3. Un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades para la comunicación profesional para ejercer su profesión.  
Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ No se\_\_\_\_.
4. Está satisfecho con los contenidos de comunicación recibidos en las asignaturas de la carrera durante su formación en pregrado.  
Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ No se\_\_\_\_
5. Desde su desempeño profesional reconoce la utilidad de las habilidades comunicativas para solucionar los problemas específicos de la Enfermería.  
Siempre\_\_ Casi siempre\_\_ A veces\_\_ Casi nunca\_\_ Nunca\_\_
5. ¿De qué manera las habilidades comunicativas formadas en la carrera le han sido útiles para perfeccionar su desempeño profesional?  
Muy útiles\_\_\_\_ Poco útiles \_\_\_\_ No útiles\_\_\_\_.

(Anexo # 7) **Encuesta a Pacientes y familiares en los diferentes servicios de Atención Médica.**

**Objetivo:** Constatar en nivel de satisfacción de los pacientes y familiares con la comunicación que establecen los enfermeros con ellos en los diferentes niveles de Atención Médica.

**Consigna:**

Paciente y familiares: Nos encontramos realizando una investigación sobre el estado actual del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, le pedimos el mayor grado de colaboración en las respuestas, pues de ellas depende en gran medida la efectividad de la misma. Esta encuesta es totalmente anónima. ¡Muchas Gracias!

Nota: Marca con una cruz a la derecha de la idea que más se ajuste a su criterio.

**Cuestionario:**

1- Considera usted que el Licenciado en Enfermería debe poseer habilidades para la comunicación profesional para ejercer su profesión.

Sí\_\_\_\_ No\_\_\_\_ No se\_\_\_\_

De ser afirmativa, fundamente su respuesta:

\_\_\_\_\_

- 2- ¿Marque con una cruz (X) en orden de prioridad aquellos elementos que a su juicio se relacionan con el logro de la satisfacción de los servicios de enfermería para con usted como paciente o familiar?

\_\_\_ Recibir un trato amable

\_\_\_ Que los profesionales de enfermería les dediquen algún tiempo para conversar cuestiones de índole laboral, social y familiar.

\_\_\_ Que se les realice correctamente las técnicas y procedimientos de enfermería.

\_\_\_ Que se tengan en cuenta las preocupaciones de los enfermos para tomar decisiones sobre su salud

\_\_\_ Que se les mantenga actualizado de cada examen o procedimiento que sea indicado por el médico

\_\_\_ Que se les brinde explicaciones referentes a su enfermedad de forma clara y sencilla.

**(Anexo # 8) Guías de observación de actividades docentes de las Asignaturas que trabajan desde lo curricular el tema de FHPCP**

**Objetivo:** Determinar las principales dificultades que presenta el proceso de formación de habilidades investigativas de los estudiantes de la carrera de Medicina, en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, que limitan el desarrollo del modo de actuación solución de problemas de salud.

Se realizó esta observación siguiendo la presente guía.

**Categorías fundamentales a tener en cuenta:**

- Si los profesores poseen preparación en temas relacionados con la comunicación profesional.
- Si la preparación teórico metodológica de los profesores es la adecuada para asumir la dirección de un proceso docente educativo encaminado a la formación de habilidades para la comunicación profesional.
- Si los docentes implementa la Estrategia de Comunicación Aprendizaje (ECA).
- Si se motiva la utilización de las habilidades para la comunicación profesional para la solución de problemas profesionales.
- Si se utilizan situaciones problémicas que contribuyan a la formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.
- Si se tiene en cuenta en las evaluaciones de la asignatura o disciplina potencializar el componente comunicativo.
- Opinión de los profesores sobre la utilización de la comunicación profesional en el perfeccionamiento de los modos de actuación de los estudiantes.

**(Anexo # 9) Guía de Observación del participante**

**Objetivo: Diagnosticar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.**

**1. Datos Generales**

Estudiante \_\_\_ Profesional de Enfermería \_\_\_

**2. Habilidades de Expresión. Uso del lenguaje verbal y extraverbal**

a) Tipo de lenguaje verbal.

\_\_\_ Lenguaje Técnico

\_\_\_ Lenguaje Asequible

\_\_\_ Lenguaje Preciso

b) Tipo de Lenguaje Extraverbal

\_\_\_ Uso de Gestos

\_\_\_ Cambio de Posturas

\_\_\_ Mímicas

**3. Habilidad de Observación.**

\_\_\_ Identificación de signos y síntomas

\_\_\_ Posibilidad de detectar estados de ánimo

**4. Uso de escucha y percepción.**

a) Tipos de escucha atenta

\_\_\_ Escucha Activa

\_\_\_ Escucha Fingida



Escucha Selectiva

5. Habilidad de Empatía

a) Participación del otro

Comportamiento Democrático

Comportamiento Impositivo

Comportamiento Integrador

b) Acercamiento Afectivo

Afectividad

Indiferencia

Rechazo

5. Habilidades de Comunicación desarrollada por el Profesional de Enfermera en la consulta de Atención Primaria de Salud.

Habilidad de Expresión

Habilidad de Observación

Habilidad de Escucha

Habilidad de Empatía

(Anexo # 10) **Resultados del análisis de fuentes documentales.**

- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería se encuentra actualmente con pobre vinculación a los modos de actuación lo que dificulta el desempeño profesional del enfermero.
- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería recibe un tratamiento curricular desarticulado: desde algunas asignaturas, y el diseño actual de la estrategia curricular de comunicación-aprendizaje se limita a satisfacer, de forma atomizada las necesidades comunicativas asistenciales y docentes.
- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería es asistémico pues los profesores y tutores no cuentan con niveles elevados de motivación ni preparación para vincular los contenidos con la estrategia curricular de comunicación-aprendizaje en función de los modos de actuación de los Licenciados en Enfermería.
- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería no integra las actividades curriculares con las extracurriculares, estas últimas restringidas a acciones de promoción de salud.
- Es importante generar dentro del currículo los espacios que garanticen la obtención en los estudiantes de habilidades para la comunicación profesional.
- En el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional es primordial la vinculación de los estudiantes al trabajo y al estudio, y la participación conjunta de estudiantes y docentes de manera que el estudiante establezca adecuadas relaciones sociales en los diferentes contextos donde labore.
- El contenido del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación no garantiza el carácter sistémico e integral de este, en la relación de lo curricular y extracurricular.
- El plan de estudio de la carrera carece de objetivos a lograr en cada año académico en los que se contemple a la comunicación profesional.
- Las habilidades para la comunicación profesional relacionadas con los modos de actuación no están explícitas en las habilidades generales a lograr en los estudiantes.

- Carencia de un enfoque didáctico para el desarrollo de este proceso y el logro de las habilidades en los estudiantes.
- El plan de estudio de la carrera de Licenciatura en Enfermería muestra insuficiencias en los fundamentos, teóricos y en las vías para lograr el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes relacionados con los modos de actuación, demostrado en :
  - El contenido en los programas no facilita a los estudiantes formar habilidades para la comunicación profesional, porque la estructura que presentan no establece la relación dialéctica de estos con el modo de actuación del profesional, por lo que, el estudiante no es capaz de integrarlos en el ejercicio de su profesión.
  - Insuficiente dominio del tema de comunicación por profesores que faciliten la vinculación con las disciplinas en los diferentes años académicos y la implementación de la ECA.
  - Resulta insuficiente la vinculación de las materias curriculares con la actividad comunicativa en temas priorizados (la comunicación en lugar de ser un eje transversal articulador, se aborda como una actividad aislada en el plan de estudio.
  - La actividad comunicativa se relaciona fundamentalmente, con la actividad asistencial y la relación enfermero paciente.
  - La comunicación no está concebida en el proceso evaluativo de todas las asignaturas y disciplinas.

**Anexo # 11 Resultados de la entrevista a directivos de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.**

En la entrevista realizada a 26 directivos de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, Vicedirectores de Enfermería de Hospitales y Jefes de salas de servicios hospitalarios, seleccionados por su nivel de influencias en la toma de decisiones con respecto a los procesos sustantivos de la Universidad, se señalan como aspectos más sobresalientes, lo siguiente:

El 100% de los directivos encuestados reconocen la necesidad de formar las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera, en correspondencia con sus modos de actuación.

Todos (100%) de los directivos encuestados reconocen la importancia de la formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera, en correspondencia con sus modos de actuación.

El 97% de los directivos refieren que en los controles realizados al proceso docente educativo de la carrera sólo se aborda el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en aquellas asignaturas cuyo objetivo específico es el cuidado de la salud de la persona, familia y comunidad, como son las asignaturas que conforman la Disciplina Principal Integradora de la Carrera, además de forma general se trabaja la comunicación como proceso social en (Psicología I y Fundamentos de la Comunicación y el Aprendizaje)

Todos (100%) de los directivos refieren que las acciones que se ejecutan por la vía del trabajo metodológico que se desarrolla actualmente en los departamentos docentes y colectivos de la carrera no preparan a los profesores para resolver las insuficiencias relacionadas con el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes.

EL 79 % de los directivos refieren que no están satisfechos con la implementación de la estrategia curricular de comunicación- aprendizaje pues en la mayoría de los casos no aborda la totalidad de los modos de del profesional de Enfermería .

Las vías utilizadas en la Carrera de Licenciatura en Enfermería para el logro de las habilidades para la comunicación profesional resultan insuficientes, según refiere el 96% de los directivos.

El 78,4 % de los directivos entrevistados consideran que los problemas de comunicación que existen en los profesionales de enfermería se deben a que los enfermeros no tienen conocimientos sobre las bases teóricas de la comunicación

Para el 90 % de los entrevistados no existe una clara definición en la integración de los contenidos de la comunicación profesional para lograr la articulación de los modos de actuación, pues el proceso de Formación de las habilidades para la comunicación profesional para los estudiantes, desde la experiencia de la instancia que dirige, se concibe en lo fundamental, a la instrumentación de acciones para que los alumnos adquieran solo aquellas habilidades para un comportamiento ético en la atención a los pacientes, excluyendo en gran medida los demás modas de actuación del profesional de Enfermería.

#### **Anexo # 12 Resultado de la encuesta a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería. Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.**

Considera usted que un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades comunicativas para el ejercicio de su profesión.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>298</b>	<b>100</b>
No		
No se		

2- Sus conocimientos para determinar las principales dificultades que presenta el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional son:

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Insuficiente</b>	<b>286</b>	<b>96</b>
Suficiente	11	3,8

3- Considera usted que un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades comunicativas para el ejercicio de su profesión.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>298</b>	<b>100</b>

No		
No se		

4-¿Tiene conocimiento de la existencia de espacios pedagógicos y didácticos donde debenser formadas las HCP en su carrera?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>274</b>	<b>92</b>
No	23	7,7
Cuales serían	—	

5- Considera que es necesario crear espacios pedagógicos y didácticos donde debenser formadas las HCP

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>298</b>	<b>100</b>
No		
No se		

6- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional está concebido para ser trabajado desde su asignatura.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	104	35.0
<b>A veces</b>	<b>125</b>	<b>42,0</b>
Nunca	60	20,0

6.1 El proceso está concebido por:

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Concepción del programa	46	15,5
<b>Orientaciones metodológicas</b>	<b>99</b>	<b>33,1</b>
Implementación de la ECA	72	24,0

<b>Iniciativa propia</b>	<b>78</b>	<b>26,3</b>
--------------------------	-----------	-------------

7- Los contenidos sobre el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional que se abordan desde lo curricular son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	<b>20</b>	6,8
Casi siempre	51	17,2
<b>A veces</b>	<b>123</b>	<b>41,3</b>
Casi nunca	97	32,4
Nunca	6	2,0

8- ¿Considera usted que un proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional es necesario para desarrollar los modos de actuación en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>298</b>	<b>100</b>
No		-
En parte		-
No se		-

9- ¿Desea aportar algún elemento nuevo en esta investigación? ¿Cuál?

El 43 % expresan conocer la estrategia curricular de comunicación aprendizaje, pero no todos la aplican en sus actividades docentes, mayormente por necesidad cognitiva del proceso.

El 36 % de los profesores reconocen que a pesar de su voluntad por contribuir al proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional, necesitan perfeccionar sus conocimientos acerca del proceso de comunicación profesional.

#### **Anexo # 13 Análisis estadístico de la encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

1. Un Licenciado en Enfermería necesita conocer de comunicación para ejercer su profesión.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
--	-------------------	----------

<b>Sí</b>	<b>341</b>	<b>88,7</b>
No	23	5,9
No se	13	3,3

2. Sientes necesidad de integrar conocimientos generales sobre comunicación que no recibes en las disciplinas básicas de tu formación.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>320</b>	<b>83,1</b>
A veces	23	5,9
Nunca	42	10,8

3. Concibes la importancia que tiene la formación de las habilidades para la comunicación profesional para el perfeccionamiento de su futuro desempeño profesional.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Mucha</b>	<b>293</b>	<b>76,0</b>
Poca	42	10,8
Ninguna	8	2,1

4. Los contenidos de comunicación profesional se tratan en las diferentes actividades docentes de la carrera.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
En todas	48	12,5
<b>En pocas</b>	<b>323</b>	<b>84</b>
En ninguna	8	2,1

5. Los contenidos de comunicación profesional que se abordan en las asignaturas de la carrera son los necesarios para un Licenciado en Enfermería.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>84</b>	<b>21,7</b>

<b>No</b>	<b>285</b>	<b>74</b>
En parte	-	-
No sé	13	3,3

6. Los contenidos recibidos sobre comunicación profesional en las diferentes asignaturas y disciplinas de la carrera contribuyen a la realización y desarrollo de los diferentes modos de actuación del enfermero.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	23	6,0
Casi siempre	56	14,5
<b>Casi nunca</b>	<b>305</b>	<b>79,3</b>
Nunca	-	-

7. Existen planificadas acciones en los proyectos educativos de las brigadas que contribuya al PFHCP.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	21	5,4
Casi siempre	46	12,0
<b>Casi nunca</b>	<b>266</b>	<b>69,1</b>
Nunca	50	13,1

8. ¿Conoces de la presencia de actividades extracurriculares dirigidas a la FHCE?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	84	21,7
<b>No</b>	<b>238</b>	<b>61,8</b>
No sé	62	16,1

9. ¿Cómo evalúa la preparación de sus profesores sobre el PFHCP?.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
--	-------------------	----------

Buena	41	10,7
<b>Regular</b>	<b>279</b>	<b>72,4</b>
Mala	64	16,7

10 ¿Considera usted que existe relación del PFHCP actual con los modos de actuación del enfermero?

	Frecuencia	%
Sí	54	13,9
<b>No</b>	<b>289</b>	<b>75,0</b>
En parte	35	9,2
No sé	7	1,7

11. ¿Desea aportar algún elemento nuevo en esta investigación? ¿Cuál?

El 100% reconoce prioritaria la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional para que exista correspondencia del proceso con los modos de actuación del profesional de Enfermería.

El 35 % de los estudiantes plantean que las habilidades para la comunicación profesional son necesarias para la aplicación del PAE.

El 91% de los estudiantes reconocen que durante su formación se evalúa la formación de habilidades comunicativas con énfasis sobre todo, en la relación que se establece con los pacientes y familiares.

(Anexo # 14) Análisis estadístico de la **encuesta a egresados de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

1. \_\_\_\_\_
2. Tiene usted conocimiento de cuáles son las habilidades para la comunicación profesional que deben desarrollar los Licenciados en Enfermería en función del ejercicio de su profesión.

	Frecuencia	%
Sí	19	12,6
<b>No</b>	<b>126</b>	<b>84,3</b>
No sé	4	2,7



3. Un Licenciado en Enfermería necesita poseer habilidades para la comunicación profesional para ejercer su profesión.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>150</b>	<b>100</b>
No		-
No sé		-

4. Está satisfecho con los contenidos de comunicación recibidos en las asignaturas de la carrera durante su formación en pregrado.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>22</b>	<b>15</b>
No	114	76
No sé	12	7,8

5. Desde su desempeño profesional reconoce la utilidad de las habilidades comunicativas para solucionar los problemas específicos de la Enfermería.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	<b>123</b>	<b>82,2</b>
Casi siempre	18	12,0
Casi nunca	8	5,6
Nunca	-	-

6. ¿De qué manera las habilidades comunicativas formadas en la carrera le han sido útiles para perfeccionar su desempeño profesional?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy útiles	16	10,5
<b>Poco útiles</b>	<b>123</b>	<b>82,2</b>
No útiles	8	5,4

**Anexo # 15 Análisis estadístico de la encuesta a pacientes y familiares en los diferentes servicios de Atención Médica.**

- 1- Considera usted que el Licenciado en Enfermería debe poseer habilidades para la comunicación profesional para ejercer su profesión.

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Sí</b>	<b>87</b>	<b>100</b>
No		
No sé		

De ser afirmativa, fundamente su respuesta:

**En ninguno de los casos se fundamentaron las respuestas.**

2. Marque en orden de prioridad aquellos elementos que a su juicio se relacionan con el logro de su satisfacción en los servicios de enfermería como paciente o familiar?

	<b>1<sup>ra</sup> Opción</b>		<b>2<sup>da</sup> Opción</b>		<b>3<sup>ra</sup> Opción</b>		<b>4<sup>ta</sup> Opción</b>	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Recibir un trato amable								
Que los profesionales de enfermería les dediquen algún tiempo para conversar cuestiones de índole laboral, social y familiar.	<b>65</b>	<b>75</b>						
Que se les realice correctamente las técnicas y procedimientos de enfermería.								
Que se tengan en cuenta las preocupaciones de los enfermos para tomar decisiones sobre su salud			<b>52</b>	<b>60</b>				
Que se les mantenga actualizados diariamente de su estado de salud y de cada examen o procedimiento que sea indicado por el médico							<b>50</b>	<b>57</b>
Que se les brinde explicaciones referentes a su enfermedad de forma clara y sencilla					<b>68</b>	<b>78,5</b>		

(Anexo # 16) Resultados de las **observaciones a actividades docentes** (Anexo 17) **y a colectivos de año y de disciplinas.**

Se pudo constatar que:

- Las actividades observadas demuestran la necesidad de preparación de los profesores en temas relacionados con comunicación profesional.

- Que la generalidad de los profesores necesitan preparación metodológica que les permita la aplicación de un enfoque didáctico para el desarrollo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional.

- Que la mayoría de los docentes no implementa la Estrategia de Comunicación Aprendizaje (ECA).

El análisis, interpretación e integración de los métodos empíricos utilizados, permitieron determinar las siguientes regularidades:

- Se aprecia un insuficiente dominio y utilización de las habilidades para la comunicación profesional en la solución de problemas de la profesión.

- El proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, resulta ser asistémico, desintegrado, descontextualizado y no se corresponde con sus modos de actuación.

- No existe una metodología que vincule la dimensión curricular y extracurricular para el desarrollo del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería.

- Existe aceptación entre estudiantes, egresados, profesores y directivos sobre la necesidad de perfeccionar el proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación.

(Anexo # 17) Resultados de la **observación del participante** en los diferentes contextos para determinar el desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional.

En la mayoría se percibió que:

- En la habilidad de expresión utilizan el lenguaje verbal.
- En la habilidad de observación le confieren importancia a la determinación de signos para la confección de los diagnósticos de Enfermería
- En la habilidad de escucha activa desarrollan una escucha selectiva y la percepción de estado de ánimo es optimista.
- En la habilidad de empatía, se reconoce como una aptitud y no como habilidad que puede ser formada.

(Anexo # 18) **Estrategia del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura de Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.**

**I. Objetivo general:** Dirigido al perfeccionamiento del proceso de formación de habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río.

**II. Acciones estratégicas específicas:**

- Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, a través del diseño del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.

- Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación, a través de la propuesta de un Sistema de Talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería.

- Capacitación al colectivo pedagógico.

**III. Objetivos generales de las acciones estratégicas específicas:**

1. Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, a través del diseño del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.

Objetivo: Sistematizar el dominio de los elementos generales de la comunicación profesional, desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en Enfermería, como herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería en la dimensión curricular, a partir de la propuesta del curso optativo dirigido a los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la UCM de Pinar del Río.

2. Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, a través de la propuesta de un Sistema de Talleres sobre: Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería.

Objetivo: Sistematizar el dominio de los modos de actuación y sus acciones comunicativas, desde el abordaje de los fundamentos epistemológicos de la comunicación en enfermería, como herramienta para la solución de problemas de salud en la dimensión extracurricular, a partir de la propuesta de un sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería dirigido a los estudiantes del segundo año de la carrera de Licenciatura en Enfermería en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

3. Capacitación al colectivo pedagógico.

Objetivo: Capacitar al colectivo pedagógico de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río, para la implementación de las acciones estratégicas específicas.

#### **IV. Operaciones e indicadores de cada una de las acciones estratégicas específicas:**

<b>Acción Estratégica Específica</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Indicadores</b>
1. Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación, a través del diseño del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería</li> <li>- Implementación del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería</li> <li>- Validación del programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería, en la dimensión curricular de la carrera, en correspondencia con los diferentes modos de actuación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de preparación de los estudiantes, para el establecimiento de una adecuada comunicación profesional en los diferentes contextos donde labora el profesional de Enfermería.</li> <li>- Nivel de satisfacción de los profesores y estudiantes.</li> </ul>

<p>2. Perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación a través de un Sistema de Talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar el Sistema de Talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.</li> <li>- Implementar el Sistema de Talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería, en la dimensión extra curricular.</li> <li>- Validar el Sistema de Talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería, en la dimensión extra curricular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de conocimientos de los actores que intervienen en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.</li> <li>- Nivel de pertinencia de la propuesta del Sistema de Talleres para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación</li> </ul>
<p>3. Capacitación al colectivo pedagógico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un programa de capacitación al colectivo pedagógico.</li> <li>- Implementar el programa de capacitación al colectivo pedagógico.</li> <li>- Validar programa de capacitación al colectivo pedagógico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de satisfacción del colectivo pedagógico con el programa de capacitación.</li> <li>- Nivel de impacto de la capacitación al colectivo pedagógico, en el perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.</li> </ul>

### V. Evaluación de la estrategia:

Se considerará su evaluación, a partir del comportamiento de los indicadores identificados para cada una de las acciones estratégicas.

Para evaluar la presencia de los indicadores, se ha empleado una escala que establece las consideraciones de: Bajo, Medio, Alto según los valores que obtenga este:

Bajo: Si hay presencia de los indicadores identificados para cada acción estratégica, en menos de un 60% de la muestra.

Medio: Presencia los indicadores identificados para cada acción estratégica, entre 60-85% de la muestra.

Alto: Presencia los indicadores identificados para cada acción estratégica, superior a un 85% de la muestra.

**Indicadores:**

- Nivel de preparación de los estudiantes, para el establecimiento de una adecuada comunicación profesional en los diferentes contextos donde labora el profesional de Enfermería.
- Nivel de satisfacción de los profesores y estudiantes.
- Nivel de conocimientos de los actores que intervienen en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
- Nivel de pertinencia de la propuesta del Sistema de Talleres para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.
- Nivel de satisfacción del colectivo pedagógico con el programa de capacitación.
- Nivel de impacto de la capacitación al colectivo pedagógico, en el perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

El alcance de los objetivos de las acciones estratégicas específicas para perfeccionar el proceso formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación, ha de tenerse muy presente.

Las estrategias específicas se evalúan atendiendo a:

- El desarrollo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación, a partir de acciones y operaciones secuenciadas.
- Los resultados en la aplicación de cada una de las acciones estratégicas específicas.

**Anexo # 19: Programa del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.**

**I Nombre del curso optativo: La comunicación profesional, herramienta para el trabajo especializado del profesional de enfermería.**

**Semestre: 2<sup>do</sup>**

**Año académico: Primero**

**Tiempo: Horas totales: 40 horas**

**I. Justificación y problema de aprendizaje a resolver:**

En el caso particular de la enfermería como ciencia la comunicación es la herramienta a través de la cual se consigue las acciones derivadas de las funciones de los profesionales y técnicos de la salud utilizando para ello comportamientos verbales y no verbales; la recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas acciones propias del profesional de Enfermería con las personas sanas o enfermas, las familias y/o los grupos.

Son algunos de los principales ejemplos que ponen de manifiesto la importancia de lograr la formación de profesionales altamente competentes para establecer una adecuada comunicación, respaldada por el dominio del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación en correspondencia con las acciones propias del Licenciado en Enfermería.

Los profesionales de Enfermería requieren estar dotado de un grupo de elementos básicos sobre comunicación para realizar un trabajo especializado con alto sentido de científicidad, responsabilidad, profesionalidad y humanismo.

Este programa pretende formar al estudiante en los conceptos básicos y los modelos teóricos de la comunicación humana, sus elementos y sus características, el papel que ésta desempeña en diversos procesos psicosociales y su relación con la Enfermería, como precedente de la formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación.

**I-Problema:** Los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería muestran limitaciones para la fundamentación teórica de los procesos comunicativos, por lo que aún no se están formando como buenos comunicadores para asumir, los problemas que se le presentan en las diversas esferas de actuación.

**II- Objeto:** La comunicación profesional para el trabajo especializado del profesional de Enfermería

**III- Objetivo General:** Valorar la comunicación profesional como herramienta para el trabajo especializado del profesional de Enfermería.

**IV- Contenidos de aprendizaje**

Sistema de conocimientos:

La comunicación humana.

Comunicación no verbal (CNV). Conceptualización y funciones

Comunicación verbal.

Relación entre CV y CNV

Comunicación y procesos psicosociales

Comunicación y cambio de actitudes

Elementos de la persuasión y estrategias persuasivas

Comunicación en Enfermería

Sistema de Habilidades:

Valorar el papel de la comunicación en las relaciones humanas

Describir los elementos verbales y no verbales de la comunicación para facilitar la comprensión y las relaciones sociales.

Fundamentar la relación de la comunicación con los procesos psicosociales: intrapersonales, interpersonales y grupales.

Describir la relación que se establece entre la comunicación profesional y el proceso salud enfermedad en el campo de la enfermería.

Valores a potenciar.

- Científicidad: El estudiantes debe demostrar el reconocimiento de la importancia de la ciencia en el plano teórico, metodológico y práctico, a la hora de asumir una conducta comunicativa adecuada para la solución de problemas de la profesión.

- Profesionalidad: Este curso brinda la oportunidad al estudiante de reconocer la importancia social y personal de la Enfermería como profesión.

- Honestidad científica: Le permite el establecimiento de relaciones de respeto y modestia del individuo consigo mismo, con los demás y con la ciencia.

- Humanismo: Desde la utilización de la comunicación profesional, se potencia una actitud eminentemente ética en los estudiantes, de interés, empatía y respeto frente a los fenómenos vitales del ser humano, empleando el conocimiento científico más actualizado.

**V- Estructura de unidades didácticas para el desarrollo del contenido de aprendizaje.**

Unidad didáctica 1. Introducción a la comunicación

Problema: Necesidad de que los estudiantes de licenciatura en enfermería sean capaces de caracterizar el proceso de comunicación, desde el punto de vista conceptual, para el desarrollo de actitudes responsables y profesionales en el profesional de Enfermería.

Objeto: La comunicación

Objetivo: Al final del tema el alumno será capaz de: Valorar el papel de la comunicación en las relaciones humanas.

Sistema de conocimientos:

Tema 1. Introducción a la comunicación

1.1. La comunicación humana. Definición. Teorías y Modelos

1.2. Elementos de la comunicación humana

1.3. Funciones de la comunicación humana

1.4. Facilitadores y barreras en la comunicación humana

Sistema de acciones a desarrollar:

Definir comunicación.

Introducir al alumno en las características, las teorías y los modelos de la comunicación humana.

Enumerar y describir los elementos que intervienen en la comunicación humana. Distinguir las funciones que tiene la comunicación humana.

Sistema de Valores:

Se aprovecharán las potencialidades educativas de lo que se estudia para el tratamiento de valores y cualidades relacionadas con el conocimiento sobre la profesión y la realización de tareas cotidianas de su desempeño. (Cientificidad, Profesionalidad, Honestidad científica, Humanismo).

Sistema de Métodos:

Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos.

Sistema de Medios:

Pizarra, tarjetas con situaciones, libros de texto, guías metodológicas, glosarios, carteles, materiales digitales y presentaciones en power point.

Formas de Organización docente:

1 conferencia, 1clase taller

Sistema de Evaluación:

Preguntas de control sistemáticas en la conferencia, tareas docentes individuales y en equipos en clases taller.

Bibliografía:

Berjano E y S. Pinazo (eds.), Interacción social y comunicación. Valencia: Tirant lo Blanch; Loscertales, F., & Gómez, T. (1998). La comunicación: una perspectiva psicosocial.

Martín Serrano M, Teoría de la Comunicación. La comunicación la vida y la sociedad. Universidad de Complutense de Madrid.

Pastor, Y. (2006). Comunicación y procesos psicosociales. En Y. Pastor (Coord.), Psicología social de la comunicación. Madrid: Pirámide.

Piñuel Raigada JL, LozanoAscencio C, Ensayo general sobre la comunicación

Prólogo de Carmen Caffarel Berjano, E. y Pinazo, S. (2001). El proceso de comunicación fundamentación y modelos teóricos. Colección dirigida por J.M.Pérez Tornero y Pilar Sanagustín.

Rodrigo Alsina M. (2001) Teoría de la Comunicación. Métodos y perspectivas. Universidad de Barcelona. Valencia 2001

Unidad didáctica 2. Elementos del proceso comunicativo

Problema: Necesidad de acercar al alumno de Licenciatura en Enfermería al estudio de los elementos verbales y no verbales de la comunicación para facilitar la comprensión y las relaciones sociales



Objeto: La comunicación

Objetivo: Al final del tema el alumno será capaz de: Describir los elementos verbales y no verbales de la comunicación para facilitar la comprensión y las relaciones sociales.

Sistema de conocimientos:

Tema 2. Elementos del proceso comunicativo. Comunicación no verbal y verbal

2.1 Comunicación no verbal (CNV). Conceptualización y funciones

2.2 Clasificaciones de la CNV: atendiendo a sus componentes y atendiendo a sus funciones.

2.3 Comunicación verbal. Definición y funciones

2.4 Lenguaje y contexto social

2.5 Relación entre CV y CNV

Sistema de acciones a desarrollar:

Definir comunicación no verbal.

Distintuar comunicación no verbal y comportamiento no verbal.

Especificar las funciones de la comunicación no verbal.

Describir y enumerar las clasificaciones de CNV.

Detallar las características de los componentes de la comunicación no verbal.

Definir y enumerar las funciones del lenguaje.

Describir la relación entre el lenguaje y el contexto social.

Explicar la complementariedad entre comunicación verbal y no verbal.

Sistema de Valores:

Se aprovecharán las potencialidades educativas de lo que se estudia para el tratamiento de valores y cualidades relacionadas con el conocimiento sobre la profesión y la realización de tareas cotidianas de su desempeño. (Cientificidad, Profesionalidad, Honestidad científica, Humanismo).

Sistema de Métodos:

Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos.

Sistema de Medios:

Pizarra, tarjetas con situaciones, libros de texto, guías metodológicas, glosarios, carteles, materiales digitales y presentaciones en power point.

Formas de Organización docente:

1 conferencia, 2 clases taller

Sistema de Evaluación:

Preguntas de control sistemáticas en la conferencia, tareas docentes individuales y en equipos en clases taller.

Bibliografía

Unidad didáctica 3 Comunicación y procesos psicosociales

Problema: Necesidad de que el alumno de Licenciatura en Enfermería sea capaz de explicar el papel de la comunicación en algunos procesos psicosociales intrapersonales

Objeto: Los procesos psicosociales

Objetivo: Al final del tema el alumno será capaz de: Fundamentar la relación de la comunicación con los procesos psicosociales: intrapersonales, interpersonales y grupales.

Sistema de conocimientos:

Tema 3 Comunicación y procesos psicosociales

3.1 La escena de la comunicación

3.2 Los participantes de la comunicación

3.2.1. Procesos intrapersonales

3.2.2. Procesos interpersonales

3.2.3. Procesos grupales

Sistema de acciones a desarrollar:

Describir la influencia de los elementos de la escena en la comunicación.

Detallar cómo la comunicación interviene en la definición y regulación de la naturaleza de nuestras relaciones, y en el mantenimiento de una imagen pública.

Describir el papel que juega la comunicación en la diferenciación de los grupos sociales.

Enumerar y describir los elementos facilitadores de la comunicación, así como las interferencias que pueden entorpecer el proceso comunicativo.

Adquirir conocimientos sobre el papel que desempeña la comunicación y sus características en los procesos psicosociales: intrapersonales, interpersonales, grupales y de masas.

Sistema de Valores:

Se aprovecharán las potencialidades educativas de lo que se estudia para el tratamiento de valores y cualidades relacionadas con el conocimiento sobre la profesión y la realización de tareas cotidianas de su desempeño. (Cientificidad, Profesionalidad, Honestidad científica, Humanismo).

Sistema de Métodos:

Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos.

Sistema de Medios:

Pizarra, tarjetas con situaciones, libros de texto, guías metodológicas, glosarios, carteles, materiales digitales y presentaciones en power point.

Formas de Organización docente:

1 conferencia, 2 clases taller

Sistema de Evaluación:

Preguntas de control sistemáticas en la conferencia, tareas docentes individuales y en equipos en clases taller.

Bibliografía

Pastor, Y. (2006). Comunicación y procesos psicosociales. En Y. Pastor (Coord.), Psicología social de la comunicación (pp. 45-64). Madrid: Pirámide.

Unidad didáctica 4. Comunicación profesional en Enfermería

Problema: Necesidad de que el alumno de Licenciatura en Enfermería sea capaz de utilizar la comunicación profesional en los diferentes contextos laborales.

Objeto: La comunicación profesional en Enfermería.

Objetivo: Al final del tema el alumno será capaz de: Describir la relación que se establece entre la comunicación profesional y el proceso salud enfermedad en el campo de la enfermería.

Sistema de conocimientos:

Tema 4 Comunicación y Enfermería

4.1 La Enfermería como ciencia. El Proceso de Atención de Enfermería (PAE) como método general de actuación en Enfermería.

4.2 La comunicación y el PAE.

4.3 La comunicación en Enfermería en los diferentes contextos laborales. Comunicación profesional.

Sistema de acciones a desarrollar:

Explicar las bases epistemológicas de la Enfermería como ciencia

Describir las etapas del PAE

Fundamentar el papel de la comunicación en la aplicación del PAE

Conceptualizar la comunicación profesional desde su aplicación en los diferentes contextos laborales

Sistema de Valores:

Se aprovecharán las potencialidades educativas de lo que se estudia para el tratamiento de valores y cualidades relacionadas con el conocimiento sobre la profesión y la realización de tareas cotidianas de su desempeño. (Cientificidad, Profesionalidad, Honestidad científica, Humanismo).

Sistema de Métodos:

Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos.

Sistema de Medios:

Pizarra, tarjetas con situaciones, libros de texto, guías metodológicas, glosarios, carteles, materiales digitales y presentaciones en power point.

Formas de Organización docente:

1 conferencia, 2 clases taller

Sistema de Evaluación:

Preguntas de control sistemáticas en la conferencia, tareas docentes individuales y en equipos en clases taller.

Bibliografía

Mira, J.J., Pérez-Jover, V. & Rodríguez-Marín, J. (2006). Comunicación y salud: la difusión de resultados sanitarios. Nuevas estrategias para mantener informados a los ciudadanos. En Y. Pastor (Coord.), Psicología social de la comunicación (pp. 195-204). Madrid: Pirámide

### **(Anexo # 20 Propuesta de un sistema de talleres para la formación y desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.**

**Título: Sistema de talleres sobre habilidades para la comunicación profesional en el Licenciado en Enfermería.**

**Fundamentación del sistema de talleres:**

La formación de las habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería con las personas, las familias y/o los grupos sobre los cuales recaen las acciones derivadas de las funciones de los profesionales y técnicos de la salud. La recogida de información a través de una correcta anamnesis, las acciones educativas de promoción de salud y prevención de enfermedades orientadas a cambiar conductas y estilos de vida, la orientación y el apoyo psicológico, así como la actividad docente e investigativas son algunos de los principales ejemplos que ponen de manifiesto la importancia de lograr la formación de profesionales altamente competentes para establecer una adecuada comunicación profesional en correspondencia con los diferentes modos de actuación del profesional de enfermería

La formación de las habilidades para la comunicación profesional se desarrollará a través de un sistema de talleres los que se caracterizan por la flexibilidad en todos sus componentes didácticos, por tanto, se desarrollan a partir de actividades previamente planificadas, sin embargo, en todos los encuentros se recogerán informaciones relacionadas con las inquietudes, intereses y necesidades tanto profesionales como personales de los estudiantes y se adecuarán las actividades en función de ello. Lo anterior significa que cada encuentro se convierte en una posibilidad de retroalimentación para direccionar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional y guía para planificar y organizar las actividades del próximo encuentro considerando los intereses y necesidades de los estudiantes. Todo ello será propiciado por la utilización de métodos flexibles, técnicas participativas y de animación grupal donde la forma principal será el trabajo en grupos a través de talleres que permitan espacios de reflexión, debates, análisis de procederes ante nuevas situaciones problémicas, sin dejar de atender las particularidades de cada estudiante. La utilización de métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos será de gran utilidad en el desarrollo de los talleres para estimular la participación de los estudiantes respaldada por el dominio del sistema lingüístico y de los códigos no verbales y de sus condiciones de uso en función de contextos y situaciones de comunicación.

V- Organización de los talleres:

Los talleres son dirigidos por el profesor/a que se designe y en cada uno de ellos se trabajaran de forma independiente las cuatro habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación del Licenciado en Enfermería

Taller # 1: Habilidades para la expresión (verbal y extraverbal)

Taller # 2: Habilidades para la observación.

Taller # 3: Habilidades para la escucha.

Taller # 4: Habilidades para la empatía.

Serán orientados o facilitados por los profesores de la carrera, profesores de Extensión Universitaria y tutores de los escenarios docentes en los diferentes niveles de Atención Médica (primario y secundario).

Se desarrollan con una frecuencia semanal de dos horas durante el tercer y cuarto semestre de la carrera, por tanto cada taller cuenta con 12 horas, para un total de 48 horas.

#### **VI- Recursos:**

Para el desarrollo del sistema de talleres sobre habilidades para la comunicación profesional se requiere de:

- Un local con pizarra
- Profesores preparados en las actividades que se desarrollan en el taller.
- Participación de los tutores de los escenarios docentes.
- Computadora con video bean o en su defecto un televisor con puerto USB.

#### **VII- Evaluación:**

Las orientaciones precisas de las características de la evaluación pueden ser consultadas en los Programas de cada Taller de habilidades para la comunicación profesional.

#### **VIII- Bibliografía:**

1. Aguirre, D. A.(2005) Competencias Comunicativas del profesional de enfermería tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias de la comunicación. Ciudad de La Habana, 2005
2. Arroyo Gordo M<sup>a</sup> (2001) Calidad y Humanización de los Cuidados. Metas de Enfermería, 2001.
3. Astudillo, W. &. Mendinueta, C (2005). ¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal? ARS Médica. Revista de Estudios Médicos Humanísticos. Vol. 11. Universidad Católica de Chile.
4. Borrego Borrego M, Ribalta Naranjo D (2007) Comunicación: herramienta para el trabajo de Enfermería. Editorial Ciencias Médicas, La Habana. 2007.
5. Castillo, C. (1996) Modelo pedagógico para la formación y desarrollo de hábitos, habilidades y capacidades. La Habana, Cuba:(material impreso) 1996
6. Castrillon Agudelo MC. (2005) Taller de comunicación y enfermería. La imagen de enfermería en el siglo XXI. OPS/OMS. Programas de desarrollo de recursos humanos. Puebla. México. 2005
7. Fernández González AM (1995): La estructura de la comunicación. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana. 1995
8. \_\_\_\_\_ (1996). Las habilidades comunicativas, Centro Iberoamericano para la Formación Pedagógica y la Orientación Educacional, ISPEJV, Ciudad de La Habana, 1996
9. González, Ortega, Y (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan. Vol.7 (2).Colombia. 2007
10. González Rey F (1989): Personalidad y Comunicación: su relación técnica y metodológica. En: Temas sobre la actividad y la comunicación. Editorial Ciencias Sociales, La Habana. 1989.
11. Habermas, J. (1987) Teoría de la acción comunicativa, t.I, Taurus, Madrid. 1987

12. Lomov, B.F (1989) Las categorías de comunicación y de actividad en la Psicología. En: Temas sobre Actividad y la Comunicación. Editorial Ciencias Sociales, La Habana.1998

13. Márquez Marrero, J.L (1991). Elaboración de un instrumento para la obtención de un indicador de la calidad de la comunicación. Tesis de Diploma. I.S.P. E.J.V. La Habana. 1991

14. Vidal, J. R. (2002) “Aceptación y empatía actitudes comunicativas esenciales en la coordinación”, en: López, V. L.: Comunicación social, Ed. Félix Varela, Ciudad de La Habana. 2002

IV- Programas de los Talleres Generales:

### **PROGRAMA DEL TALLER #1 DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL.**

Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.

Carrera: Licenciatura en Enfermería.

Año: Segundo

Semestre: Tercero (semanas de la 1 a la 6)

Frecuencia Semanal: 2 horas

Total de horas: 12 horas

Título: Taller de habilidades para la expresión verbal y extraverbal.

Necesidad del Taller: La deficiencias que presentan los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en el desarrollo de los elementos verbales y no verbales de la comunicación para facilitar la comprensión y las relaciones sociales en los diferentes contextos donde laboran estos profesionales.

Objeto: El proceso de formación de las habilidades para la expresión verbal y extraverbal.

Objetivos Generales:

- Identificar y describir la comunicación verbal y extraverbal necesaria a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional como parte de la formación profesional de los estudiantes.
- Utilizar diversas técnicas participativas y de animación grupal para caracterizar las relaciones interpersonales desde los elementos lingüísticos y la paralingüísticos a emplear en los diferentes contextos laborales a través de la solución de situaciones problemáticas reales o simuladas en correspondencia con los modos de actuación del licenciado en enfermería.

Sistema de Contenidos:

Naturaleza de la comunicación profesional

Factores que influyen en la comunicación profesional

Barreras de la comunicación

Comunicación no verbal (CNV)

Elementos de la comunicación verbal y extraverbal

Clasificación del lenguaje no verbal

Actos no verbales

Las técnicas de participación y animación grupal para caracterizar las relaciones interpersonales desde los elementos lingüísticos y la paralingüísticos

Sistema de habilidades:

Utilizar un lenguaje directo, sin rodeos, persuasivo y no impositivo y adecuado al contexto.

Explicar un mismo contenido de diferentes formas con una dicción clara.

Discursar sin pausas excesivas, ni demasiado rápido y con un orden lógico.

Tener la capacidad de hacer síntesis de las ideas centrales de un tema si es preciso.

Redactar utilizando el vocabulario propio de la ciencia con una adecuada ortografía

Sistema de valores:

Siendo consecuentes con los principios sobre los que se desarrolla el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, la mayoría de las actividades que se realizan en el

taller parten del trabajo en grupo para lograr de este un grupo altamente comunicativo; ello implica que las relaciones entre sus integrantes sea mayor, comprometiendo los intereses individuales en función de los intereses colectivos, lo cual genera una gama de valores entre los que sobresalen la científicidad, profesionalidad, honestidad científica y el humanismo).

Metodología a emplear:

El Taller de habilidades para la expresión verbal y extraverbal se desarrolla sobre la base de un clima pedagógico comunicativo, por tanto los métodos a utilizar por los profesores serán Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos, de manera que brinden las posibilidades a los estudiantes de ser protagonistas de su propio aprendizaje. Los talleres deben propiciar espacios de reflexión, debates e intercambios constantes, donde se discutan las soluciones entre todos para generar diversos caminos en la solución de las actividades orientadas, para ello podrán aplicarse técnicas para la dinámica de solución creativa de problemas.

### **Organización del Taller:**

El programa cuenta con 44 horas durante todo el tercer semestre del curso y de la siguiente manera:

En un primer momento del taller las actividades se dirigen a propiciar que los estudiantes reconozcan a través de técnicas participativas y de animación grupal, las principales dificultades que presentan en relación a identificar y describir los elementos verbales y extraverbales necesarios a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación como parte de la formación profesional de los estudiantes y que tomen conciencia de ellas para erradicarlas. Las actividades se organizan en talleres vinculados con las asignaturas que reciben en el semestre, para propiciar el desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional necesarios en un clima pedagógico comunicativo que no debe ser interferido por las evaluaciones de las actividades

En un segundo momento las actividades de solución de situaciones problémicas se convierten en una importante herramienta de trabajo para que los estudiantes puedan interpretar los principales problemas lingüísticos y paralingüísticos que se presentan en los diferentes contextos donde laboran para caracterizarlos y erradicarlos.

Para la aplicación de las actividades deberá consultarse la bibliografía referida.

### **Evaluación:**

Se utiliza la evaluación como un medio para estimular el desarrollo de los estudiantes y a la vez conocer el nivel en que han acercado a los objetivos propuestos, es decir que se evalúa el proceso y resultado. El Taller promueve la evaluación de carácter educativo a través de la autoevaluación y la coevaluación. Se aplican evaluaciones sistemáticas a través de las propias actividades prácticas planificadas en la práctica laboral y una evaluación final que coincide con el informe final de la culminación del taller.

## **PROGRAMA DEL TALLER #2 DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL.**

Carrera: Licenciatura en Enfermería.

Año: Segundo

Semestre: Tercero (semanas de la 7 a la 12).

Frecuencia Semanal: 2 horas

Total de horas: 12 horas

Título: Taller de habilidades para la observación.

Necesidad del Taller: Las deficiencias que presentan los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en la interpretación de los gestos y expresiones de los demás, a partir de percibir con facilidad sus intenciones y sentimientos, en los diferentes contextos donde laboran estos profesionales.

Objeto: El proceso de formación de las habilidades para la observación.

### Objetivos Generales:

- Identificar y describir la habilidad de observación necesaria a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional como parte de la formación profesional de los estudiantes.
- Utilizar diversas técnicas participativas y de animación grupal que brinden la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación por medio de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor a emplear en los diferentes contextos laborales a través de la solución de situaciones problemáticas reales o simuladas en correspondencia con los modos de actuación del licenciado en enfermería.

Demostrar un pleno desarrollo de la percepción de los estados de ánimo y sentimientos del otro, pudiendo ser capaz de captar su disposición o no a la comunicación, actitudes favorables o rechazantes, estados emocionales, índices de cansancio, aburrimiento, interés, etc.

### Sistema de Contenidos:

La naturaleza de la observación

La observación, inspección como método del examen físico

La observación reflejada en la escritura.

La observación y sus características particulares en los diferentes modos de actuación profesional

Las técnicas de participación y animación grupal para caracterizar las relaciones interpersonales desde los elementos observacionales

### Sistema de habilidades:

Percibir fácilmente las señales extraverbales

Percibir fácilmente en las caras de los otros cuando están entendiendo o no

Captar cosas del contexto que afectan la situación comunicativa

Interpretar con facilidad gestos y expresiones de los demás

Captar con facilidad las intenciones o sentimientos de otros cuando conversa con ellos

### Sistema de valores:

Siendo consecuentes con los principios sobre los que se desarrolla el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, la mayoría de las actividades que se realizan en el taller parten del trabajo en grupo para lograr de este un grupo altamente comunicativo; ello implica que las relaciones entre sus integrantes sea mayor, comprometiendo los intereses individuales en función de los intereses colectivos, lo cual genera una gama de valores entre los que sobresalen la cientificidad, profesionalidad, honestidad científica y el humanismo).

### Metodología a emplear:

El Taller de habilidades para la observación se desarrolla sobre la base de un clima pedagógico comunicativo, por tanto los métodos a utilizar por los profesores serán Métodos problemáticos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos, de manera que brinden las posibilidades a los estudiantes de ser protagonistas de su propio aprendizaje. Los talleres deben propiciar espacios que brinden la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación por medio de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor, donde se generen diversos caminos para la solución de las actividades orientadas (situaciones problemáticas reales o simuladas), para ello podrán aplicarse técnicas para la dinámica de solución creativa de dichas situaciones.

### **Organización del Taller:**

El programa cuenta con 12 horas durante toda la segunda parte del tercer semestre del curso y de la siguiente manera:

En un primer momento del taller las actividades se dirigen a propiciar que los estudiantes reconozcan a través de técnicas participativas y de animación grupal, las principales dificultades que presentan en relación a la posibilidad de orientarse en la situación de comunicación por

medio de cualquier indicador conductual del interlocutor, actuando como receptor necesarios a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación como parte de la formación profesional de los estudiantes y que tomen conciencia de ellas para erradicarlas. Las actividades se organizan en talleres vinculados con las asignaturas que reciben en el semestre, para propiciar el desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional necesarios en un clima pedagógico comunicativo que no debe ser interferido por las evaluaciones de las actividades

En un segundo momento las actividades de solución de situaciones problemáticas se convierten en una importante herramienta de trabajo para que los estudiantes puedan interpretar los principales problemas de percepción observacional que se presentan en los diferentes contextos donde laboran para caracterizarlos y erradicarlos.

Para la aplicación de las actividades deberá consultarse la bibliografía referida.

#### **Evaluación:**

Se utiliza la evaluación como un medio para estimular el desarrollo de los estudiantes y a la vez conocer el nivel en que han acercado a los objetivos propuestos, es decir que se evalúa el proceso y resultado. El Taller promueve la evaluación de carácter educativo a través de la autoevaluación y la coevaluación. Se aplican evaluaciones sistemáticas a través de las propias actividades prácticas planificadas en la práctica laboral y una evaluación final que coincide con el informe final de la culminación del taller.

### **PROGRAMA DEL TALLER #3 DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL.**

Carrera: Licenciatura en Enfermería.

Año: Segundo

Semestre: Cuarto (semanas de la 1 a la 6).

Frecuencia Semanal: 2 horas

Total de horas: 12 horas

Título: Taller de habilidades para la escucha.

Necesidad del Taller: La incapacidad que presentan los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en los diferentes contextos donde laboran, en centrar la atención absoluta y totalmente en el mensaje que un emisor está transmitiendo, hasta el punto de ser capaz de comprender y elaborar el significado del mensaje y dar una respuesta adecuada,

Objeto: El proceso de formación de las habilidades para la escucha.

Objetivos Generales:

- Identificar y describir la habilidad para la escucha necesaria a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional como parte de la formación profesional de los estudiantes.
- Utilizar diversas técnicas participativas y de animación grupal que brinden la posibilidad de aprender a mostrar interés al interlocutor, alentando al mismo a que se explique por entero y hacer explícito que se es capaz de entender qué siente la otra persona con las que se relaciona en los diferentes contextos laborales a través de la solución de situaciones problemáticas reales o simuladas en correspondencia con los modos de actuación del licenciado en enfermería.
- Demostrar un pleno desarrollo de la escucha activa, como expresión máxima de la concepción de ver al otro como sujeto y no como objeto de la comunicación.

#### Sistema de Contenidos:

La escucha, definición y naturaleza.

Requisitos de la escucha.

Habilidades de la escucha activa.

Ventajas de la escucha para los profesionales de enfermería.



La escucha, la vinculación de la teoría con la práctica en los diferentes modos de actuación profesional

Las técnicas de participación y animación grupal para desarrollar la escucha activa en correspondencia con los modos de actuación del profesional de enfermería.

#### Sistema de habilidades:

Interesarse:

- Mostrar que se está interesado en los asuntos del que está hablando.
- Expresar satisfacción porque le está hablando de su problema.

Alentar:

- Mostrar que se desea que continúe hablando, que se está interesado en lo que está diciendo.
- Utilizar palabras de refuerzo, hacer usos de halagos o palabras que indiquen comprensión y aceptación sobre lo que la otra persona expresa y que transmiten interés por la conversación.

Preguntar:

- Mostrar que se desea comprender lo que está diciendo. Preguntar por más información.
- Solicitar que se repita alguna parte del mensaje, en el caso de que no se entienda, utilizando estrategias como el efecto eco (repetir una parte del mensaje para que la persona siga hablando y dé más información

Retroalimentar (replantear)

- Mostrar que se comprende la importancia de lo que está diciendo.
- Utilizar tanto mensajes verbales como no verbales para expresar a la otra persona que le estamos escuchando: tono de voz y volumen adecuados, sonidos de asentimiento (“umm”, “ah”...), contacto visual, movimientos afirmativos con la cabeza, postura ligeramente hacia delante, expresión facial de atención, etc.
- Parafrasear con frecuencia, es decir, expresar lo que le han dicho con palabras propias.

Reconocer sentimientos (mostrar empatía):

- Mostrar que somos capaces de ponernos en su lugar.
- Demostrar esa actitud usando frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que...”

Resumir el discurso

- Mostrar que se puede resumir lo que se ha dicho informa al interlocutor que estamos comprendiendo lo que nos está comunicando.

#### Sistema de valores:

Siendo consecuentes con los principios sobre los que se desarrolla el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, la mayoría de las actividades que se realizan en el taller parten del trabajo en grupo para lograr de este un grupo altamente comunicativo; ello implica que las relaciones entre sus integrantes sea mayor, comprometiendo los intereses individuales en función de los intereses colectivos, lo cual genera una gama de valores entre los que sobresalen la científicidad, profesionalidad, honestidad científica y el humanismo).

Metodología a emplear:

El Taller de habilidades para la escucha se desarrolla sobre la base de un clima pedagógico comunicativo, por tanto los métodos a utilizar por los profesores serán Métodos problémicos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos, de manera que brinden las posibilidades a los estudiantes de ser protagonistas de su propio aprendizaje. Los talleres deben propiciar espacios que brinden la posibilidad de aprender a

mostrar interés al interlocutor, alentando al mismo a que se explique por entero y hacer explícito que se es capaz de entender qué siente la otra persona con las que se relaciona, donde se generen diversos caminos para la solución de las actividades orientadas (situaciones problemáticas reales o simuladas), para ello podrán aplicarse técnicas para la dinámica de solución creativa de dichas situaciones.

#### **Organización del Taller:**

El programa cuenta con 12 horas durante toda la primera parte del cuarto semestre del curso y de la siguiente manera:

En un primer momento del taller las actividades se dirigen a propiciar que los estudiantes reconozcan a través de técnicas participativas y de animación grupal, las principales dificultades que presentan en relación a la posibilidad de aprender a mostrar interés al interlocutor, alentando al mismo a que se explique por entero y hacer explícito que se es capaz de entender qué siente la otra persona con las que se relaciona necesarios a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en correspondencia con sus modos de actuación como parte de la formación profesional de los estudiantes y que tomen conciencia de ellas para erradicarlas. Las actividades se organizan en talleres vinculados con las asignaturas que reciben en el semestre, para propiciar el desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional necesarios en un clima pedagógico comunicativo que no debe ser interferido por las evaluaciones de las actividades

En un segundo momento las actividades de solución de situaciones problemáticas se convierten en una importante herramienta de trabajo para que los estudiantes puedan interpretar los principales problemas de escucha activa que se presentan en los diferentes contextos donde laboran para caracterizarlos y erradicarlos.

Para la aplicación de las actividades deberá consultarse la bibliografía referida.

#### **Evaluación:**

Se utiliza la evaluación como un medio para estimular el desarrollo de los estudiantes y a la vez conocer el nivel en que han acercado a los objetivos propuestos, es decir que se evalúa el proceso y resultado. El Taller promueve la evaluación de carácter educativo a través de la autoevaluación y la coevaluación. Se aplican evaluaciones sistemáticas a través de las propias actividades prácticas planificadas en la práctica laboral y una evaluación final que coincide con el informe final de la culminación del taller.

#### **PROGRAMA DEL TALLER #4 DE HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN PROFESIONAL.**

Carrera: Licenciatura en Enfermería.

Año: Segundo

Semestre: Cuarto (semanas de la 7 a la 12).

Frecuencia Semanal: 2 horas

Total de horas: 12 horas

Título: Taller de habilidades para la empatía.

Necesidad del Taller: La incapacidad que presentan los estudiantes de Licenciatura en Enfermería en los diferentes contextos donde laboran, de comprender al otro, aunque no se esté de acuerdo con él o no se acepten totalmente sus puntos de vista.

Objeto: El proceso de formación de las habilidades para la empatía.

Objetivos Generales:

- Identificar y describir la habilidad para la empatía necesaria a desarrollar en el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional como parte de la formación profesional de los estudiantes.
- Utilizar diversas técnicas participativas y de animación grupal que brinden las herramientas para comprender al otro, aunque no se esté de acuerdo con él o no se acepten totalmente los puntos de

vista de esa otra persona con las que se relaciona en los diferentes contextos laborales a través de la solución de situaciones problemáticas reales o simuladas en correspondencia con los modos de actuación del licenciado en enfermería.

- Demostrar un pleno desarrollo de la empatía, como habilidad para la percepción y comprensión del comportamiento del otro que conduce a una sensibilidad por sus necesidades y a una flexibilidad para saberlas manejar con justicia y objetividad.

#### Sistema de Contenidos:

La empatía, definición y naturaleza.

La asertividad.

Respuestas asertivas.

Técnicas asertivas.

Las técnicas de participación y animación grupal para desarrollar la empatía en correspondencia con los modos de actuación del profesional de enfermería.

#### Sistema de habilidades:

Siento ser persona confiable para los demás.

Relacionarse con los sujetos en los diferentes contextos. Conversando de variados temas.

Tener en cuenta y aceptar las opiniones de los demás.

Mostrar interés por los problemas de los demás.

Tener en cuenta las diferencias de los demás sujetos con los que se relaciona.

Propiciar que las personas expresen sus puntos de vista y sus vivencias.

#### Sistema de valores:

Siendo consecuentes con los principios sobre los que se desarrolla el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional, la mayoría de las actividades que se realizan en el taller parten del trabajo en grupo para lograr de este un grupo altamente comunicativo; ello implica que las relaciones entre sus integrantes sea mayor, comprometiendo los intereses individuales en función de los intereses colectivos, lo cual genera una gama de valores entre los que sobresalen la científicidad, profesionalidad, honestidad científica y el humanismo).

Metodología a emplear:

El Taller de habilidades para la empatía se desarrolla sobre la base de un clima pedagógico comunicativo, por tanto los métodos a utilizar por los profesores serán Métodos problemáticos; métodos de activación de la enseñanza; investigación y realización de tareas independientes y en grupos, de manera que brinden las posibilidades a los estudiantes de ser protagonistas de su propio aprendizaje. Los talleres deben propiciar espacios que brinden la posibilidad de percibir y comprender el comportamiento del otro que conduce a una sensibilidad por sus necesidades y a una flexibilidad para saberlas manejar con justicia y objetividad, donde se generen diversos caminos para la solución de las actividades orientadas (situaciones problemáticas reales o simuladas), para ello podrán aplicarse técnicas para la dinámica de solución creativa de dichas situaciones.

#### **Organización del Taller:**

El programa cuenta con 12 horas durante toda la segunda parte del cuarto semestre del curso y de la siguiente manera:

En un primer momento del taller las actividades se dirigen a propiciar que los estudiantes reconozcan a través de técnicas participativas y de animación grupal, las principales dificultades que presentan en relación a la posibilidad de comprender al otro, aunque no se esté de acuerdo con él o no se acepten totalmente los puntos de vista de esa otra persona con las que se relaciona en los diferentes contextos como parte de la formación profesional de los estudiantes y que tomen conciencia de ellas para erradicarlas. Las actividades se organizan en talleres vinculados con las asignaturas que reciben en el semestre, para propiciar el desarrollo de los elementos y rasgos de la

comunicación profesional necesarios en un clima pedagógico comunicativo que no debe ser interferido por las evaluaciones de las actividades

En un segundo momento las actividades de solución de situaciones problemáticas se convierten en una importante herramienta de trabajo para que los estudiantes puedan interpretar los principales problemas de empatía que se presentan en los diferentes contextos donde laboran para caracterizarlos y erradicarlos.

Para la aplicación de las actividades deberá consultarse la bibliografía referida.

**Evaluación:**

Se utiliza la evaluación como un medio para estimular el desarrollo de los estudiantes y a la vez conocer el nivel en que han acercado a los objetivos propuestos, es decir que se evalúa el proceso y resultado. El Taller promueve la evaluación de carácter educativo a través de la autoevaluación y la coevaluación. Se aplican evaluaciones sistemáticas a través de las propias actividades prácticas planificadas en la práctica laboral y una evaluación final que coincide con el informe final de la culminación del taller.

**(Anexo # 21) Programa del curso de capacitación al colectivo pedagógico de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río.**

**Título:** Fundamentos teóricos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.

**Total de Horas:** 80

**Necesidad de la capacitación:** Desconocimiento que tienen los profesores que imparten docencia en la carrera de Licenciatura en Enfermería acerca del proceso de formación de las habilidades para la comunicación haciendo énfasis en el desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional necesarios en los estudiantes.

**Objeto:** El proceso de formación de las habilidades para la comunicación.

**Objetivo:** Al finalizar el curso los profesores de la carrera serán capaces de:

Desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación a través del proceso docente educativo de la ciencia que imparten y desde la dimensión extracurricular, haciendo más eficiente el proceso de formación profesional de los estudiantes.

**Sistema de Contenidos:**

El desarrollo de la comunicación profesional. Conceptualización, características y particularidades.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional. Características del proceso, exigencias metodológicas.

El desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación. Actividades que potencian su desarrollo.

Las habilidades. Su clasificación. El proceso de formación de las habilidades.

Las Habilidades para la comunicación profesional en función de los problemas de la profesión.

Características y regularidades del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

El desarrollo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde el currículo. Características del sistema de componentes didácticos en función del proceso.

El desarrollo de proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde la dimensión extracurricular.

La evaluación de las habilidades para la comunicación profesional. Exigencias metodológicas.

**Sistema de habilidades:**

Caracterizar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.  
Determinar las habilidades para la comunicación profesional a desarrollar en correspondencia con los modos de actuación y los problemas de la profesión.

Desarrollar el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

**Sistema de valores:**

Cientificidad: se manifiesta a lo largo del proceso en el análisis científico propio de la comunicación profesional, para solucionar los problemas profesionales de Enfermería desde la teoría, la metodología y la práctica.

Responsabilidad: será demostrada en la elaboración, desarrollo y participación de las tareas y de todas las actividades planificadas en el proceso de forma consciente, propiciando un alto compromiso para con la profesión.

Profesionalidad: para garantizar la atención integral a la persona sana o enferma, familia y comunidad en el desempeño de sus funciones.

Creatividad: en la actualización y perfeccionamiento constante de sus conocimientos a fin de cumplir adecuadamente sus funciones y como vía para contribuir a la preparación y la divulgación de sus conocimientos en la sociedad.-. Adquirir los valores que nos proponemos no es un acto mecánico, sino que requiere de un tiempo prolongado de construcción y conformación individual.

**Distribución de los contenidos por Unidades didácticas:**

Unidad didáctica 1.

El desarrollo de la comunicación profesional. Conceptualización, características y particularidades.

El proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional. Características del proceso, exigencias metodológicas.

El desarrollo de los elementos y rasgos de la comunicación profesional en correspondencia con los modos de actuación. Actividades que potencian su desarrollo.

Unidad didáctica 2

Las habilidades. Su clasificación. El proceso de formación de las habilidades.

Las habilidades para la comunicación profesional en función de los problemas de la profesión.

Características y regularidades del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

Unidad didáctica 3

El desarrollo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde el currículo. Características del sistema de componentes didácticos en función del proceso.

El desarrollo de proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde la dimensión extracurricular.

La evaluación de las habilidades para la comunicación profesional. Exigencias metodológicas.

Metodología a emplear:

El curso se desarrollará priorizando las actividades prácticas y con la aplicación de métodos flexibles y técnicas participativas que dinamicen lo interno del grupo en función de los objetivos propuestos y propicien espacios de reflexión y debate entre los cursistas. Se aplicarán las técnicas de animación utilizadas en el propio contenido de la materia.

Recursos:

Se requiere de un profesor o facilitador preparado desde el punto de vista pedagógico, desde la formación de las habilidades profesionales y las habilidades para la comunicación profesional.

Un local para impartir las sesiones.

Pizarra, computadora, video beam.

Organización del curso:

El curso se organizará esencialmente en forma de talleres para potenciar la reflexión y el debate.

Las técnicas aplicadas para el desarrollo de los talleres deben propiciar el intercambio y la interacción entre los miembros del grupo, con el objetivo de aplicar instrumentos de diagnósticos eficientes, experimentar diversas actividades a través de las cuales se desarrollan las habilidades para la comunicación profesional y cómo dinamizar el proceso docente educativo en función del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional.

Se realizarán actividades que propicien la interacción con profesionales de los diferentes contextos donde el Licenciado en Enfermería labora, con el objetivo de identificar actividades que se realicen en función del desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional de los estudiantes de la carrera.

El curso se desarrolla en 40 horas distribuidas en 8 horas semanales, impartidas en una frecuencia semanal.

Evaluación:

Se realizarán evaluaciones parciales a través de actividades prácticas y una evaluación final.

Evaluaciones parciales:

Ponencia y debate por equipos, acerca de los rasgos de la comunicación profesional y otros elementos que resulten necesarios desarrollar en los estudiantes en relación con la carrera que estudian y su fundamentación teórica.

Propuestas y debates por equipos, acerca de posibles actividades a implementar desde el currículo que propicien el desarrollo de los rasgos de la comunicación profesional y otros elementos necesarios en los estudiantes para lograr las habilidades para la comunicación profesional, así como desde lo extracurricular.

Evaluación final:

Diseño y presentación de un sistema de acciones dirigidas al desarrollo del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional desde la ciencia que se imparte.

Contexto:

El curso se desarrollará en la Universidad de Ciencias Médicas y en otros escenarios como: Policlínicos Universitarios y Hospitales Docentes.

Bibliografía Básica:

1. Aguirre, D. A. (2005) Competencias Comunicativas del profesional de enfermería tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias de la comunicación. Ciudad de La Habana, 2005
2. Alarcón Ortiz R. (2013) La calidad de la educación superior cubana: retos contemporáneos. Conferencia Inaugural en el Congreso Pedagogía 2013. Publicación del Palacio de las Convenciones La Habana: Palacio de las Convenciones; 2013
3. Alvares de Saya CM (1989). Fundamentos teóricos de la dirección del proceso docente educativo en la Educación Superior Cubana. MES. Ciudad de la Habana. Cuba. 1989
4. \_\_\_\_\_ (1999). La escuela en la vida. Didáctica. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. 1999.
5. \_\_\_\_\_ (1998). Pedagogía como ciencia. La Habana. Cuba: Editorial Félix Varela; 1998
6. Arroyo Gordo M<sup>a</sup> (2001) Calidad y Humanización de los Cuidados. Metas de Enfermería, 2001.
7. Astudillo, W. & Mendinueta, C (2005). ¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal? ARS Médica. Revista de Estudios Médicos Humanísticos. Vol. 11. Universidad Católica de Chile.
8. Borrego Borrego M, Ribalta Naranjo D (2007) Comunicación: herramienta para el trabajo de Enfermería. Editorial Ciencias Médicas, La Habana. 2007.
9. Castillo, C. (1996) Modelo pedagógico para la formación y desarrollo de hábitos, habilidades y capacidades. La Habana, Cuba:(material impreso) 1996

10. Castrillon Agudelo MC. (2005) Taller de comunicación y enfermería. La imagen de enfermería en el siglo XXI. OPS/OMS. Programas de desarrollo de recursos humanos. Puebla. México. 2005
11. Corona Martínez L A, Fonseca Hernández M. (2009) Aspectos didácticos acerca de las habilidades como contenido de aprendizaje. 2009
12. Fernández González AM (1995): La estructura de la comunicación. En: Comunicación Educativa. Editorial Pueblo y Educación. Ciudad de La Habana. 1995
13. \_\_\_\_\_ (1996). Las habilidades comunicativas, Centro Iberoamericano para la Formación Pedagógica y la Orientación Educacional, ISPEJV, Ciudad de La Habana, 1996
14. González, Ortega, Y (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Aquichan. Vol.7 (2). Colombia. 2007
15. González Rey F (1989): Personalidad y Comunicación: su relación técnica y metodológica. En: Temas sobre la actividad y la comunicación. Editorial Ciencias Sociales, La Habana. 1989.
16. Habermas, J. (1987) Teoría de la acción comunicativa, t.I, Taurus, Madrid. 1987
17. Horruitiner Silva P. (s/f) La Universidad Cubana: El modelo de Formación.
18. \_\_\_\_\_ (2006). El proceso de formación en la universidad cubana. Pedagogía Universitaria [internet]. 11(3). Recuperado de <http://cvi.mes.edu.cu/index.php/peduniv/article/view/368>
19. Lomov, B.F (1989) Las categorías de comunicación y de actividad en la Psicología. En: Temas sobre Actividad y la Comunicación. Editorial Ciencias Sociales, La Habana. 1998
20. Márquez Marrero, J.L (1991). Elaboración de un instrumento para la obtención de un indicador de la calidad de la comunicación. Tesis de Diploma. I.S.P. E.J.V. La Habana. 1991
21. Talizina NF. (1987) Fundamentos de la enseñanza en la Educación Superior. La Habana: Edición ENPES. 1987
22. Vidal, J. R. (2002) "Aceptación y empatía actitudes comunicativas esenciales en la coordinación", en: López, V. L.: Comunicación social, Ed. Félix Varela, Ciudad de La Habana. 2002
23. Zilberstein Toruncha J, (2000) Enseñanza y aprendizaje desarrollador. El desarrollo de habilidades en los estudiantes, en una didáctica integradora. Capítulo 4. 2000

#### **Anexo # 22: Criterios a tener en cuenta para poder ser seleccionado como experto.**

- 1- Ser profesores consultantes miembros activos de la comisión metodológica de la Universidad de Ciencias Médicas.
- 2- Llevar más de 10 años como profesor auxiliar de la carrera de Licenciatura en Enfermería o de graduado como Licenciado en Enfermería (en el último caso es requisito indispensable estar vinculado de alguna manera a la docencia de la carrera de Licenciatura en Enfermería).
- 3- Tener la categoría principal de profesor auxiliar o titular, o en su defecto haber alcanzado las categorías científicas de doctor o máster.
- 4- Haber publicado artículos en revistas especializadas de Enfermería Educación Médica y haber participado en eventos nacionales e internacionales de esta especialidad, con temáticas afines a la educación médica o la práctica de la Enfermería.
- 5- Haber investigado en temáticas afines a la educación médica o la práctica de la profesión.

#### **Anexo 23: Cuestionario de autoevaluación de los expertos.**

**OBJETIVO:** Determinar los expertos que validarán la estrategia diseñada del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la UCM de Pinar del Río en correspondencia con sus modos de actuación.

Estimado profesor/a

Al aplicar el método de criterio de expertos en la investigación que se realiza, resulta de gran valor que Usted se autoevalúe en cuanto al nivel de conocimientos que posee sobre el tema: Proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Años de experiencia como profesor en la Educación Superior: \_\_\_\_

Categoría Docente (Marque con una X):

Instructor\_\_\_\_ Asistente\_\_\_\_ Auxiliar\_\_\_\_ Titular\_\_\_\_

Categoría Científica (Marque con una X):

Máster\_\_\_\_ Doctor\_\_\_\_

Profesor consultantes miembros activos de la comisión metodológica

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

1. Marque con una cruz (x), en la casilla que le corresponde, el grado de conocimientos que usted posee sobre el tema, valorándolo en una escala del 1 al 10. La escala es ascendente, por lo que el conocimiento sobre el tema referido crece de 0 a 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Valore el grado de influencia que cada una de las fuentes que aparecen a continuación, ha tenido en sus conocimientos y criterios sobre el proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes		
	A (alto)	M (medio)	B (bajo)
Análisis teóricos realizados por usted.			
Experiencia obtenida.			
Estudio de trabajos de autores nacionales.			
Estudio de trabajos de autores extranjeros.			
Su conocimiento sobre el estado del problema en el extranjero.			
Su intuición sobre el tema abordado.			

Muchas gracias

**Anexo 24: Resultados de la autoevaluación de los expertos.**



---

<u>Experto</u>	<u>Análisis</u>	<u>Su propia</u>	<u>T.Autores</u>	<u>T.Autores</u>	<u>Su intuición</u>	<u>Kc</u>	<u>Ka</u>	<u>K</u>	<u>Clasificación</u>
----------------	-----------------	------------------	------------------	------------------	---------------------	-----------	-----------	----------	----------------------

---

	Experiencia		Nacionales		Extranjeros				
E1	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	1,0	0,8	0,9	<b>Alto</b>
E2	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	0,8	0,6	0,7	<b>Medio</b>
E3	0,2	0,2	0,05	0,05	0,05	0,3	0,2	0,2	<b>Bajo</b>
E4	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	0,9	0,6	0,7	<b>Medio</b>
E5	0,2	0,1	0,05	0,05	0,05	0,9	0,6	0,7	<b>Medio</b>
E6	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	1,0	1,0	<b>Alto</b>
E7	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	0,9	0,6	0,7	<b>Medio</b>
E8	0,2	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	0,7	0,8	<b>Medio</b>
E9	0,1	0,1	0,05	0,05	0,05	0,9	0,2	0,6	<b>Medio</b>
E10	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	0,7	0,8	<b>Medio</b>
E11	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	0,7	0,7	<b>Medio</b>
E12	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	0,9	0,9	<b>Alto</b>
E13	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	1,0	0,9	<b>Alto</b>
E14	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	0,9	0,8	0,8	<b>Alto</b>
E15	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	0,9	0,7	0,8	<b>Medio</b>
E16	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	1,0	0,8	0,9	<b>Alto</b>
E17	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	0,9	0,9	<b>Alto</b>
E18	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	0,8	0,9	<b>Alto</b>
E19	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	1,0	0,9	<b>Alto</b>
E20	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	0,8	0,8	<b>Medio</b>
E21	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	0,8	0,8	<b>Alto</b>
E22	0,2	0,2	0,05	0,05	0,05	1,0	0,6	0,8	<b>Medio</b>
E23	0,2	0,2	0,05	0,05	0,05	1,0	0,7	0,8	<b>Alto</b>
E24	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	0,9	0,9	<b>Alto</b>
E25	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,9	0,8	0,9	<b>Alto</b>
E26	0,3	0,3	0,05	0,05	0,05	0,8	1,0	0,9	<b>Alto</b>
E27	0,1	0,4	0,05	0,05	0,05	0,2	0,3	0,2	<b>Bajo</b>
E28	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	1,0	0,6	0,8	<b>Medio</b>
E29	0,3	0,2	0,05	0,05	0,05	1,0	0,7	0,8	<b>Alto</b>
E30	0,2	0,2	0,05	0,05	0,05	0,3	0,1	0,2	<b>Bajo</b>

### Anexo 25: Expertos seleccionados.

<b>Expertos de alta experiencia</b>	<b>Total</b>
Profesores consultantes	3
Doctor en Ciencias	4
Másteres en Ciencias de la Educación	5
Másteres en Educación Médica Superior	8
Másteres en Enfermería	2
Profesores auxiliares por más de 10 años en la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río.	5
<b>Total</b>	<b>27</b>

**Anexo # 26 Cuestionario a expertos para constatar la validez de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación.**

Compañero (a):

Este cuestionario tiene como objetivo, constatar la validez de la propuesta de la estrategia del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación para su implementación en la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río. Para ello, le anexamos un documento resumen de la estrategia.

1. A continuación, se le pide su opinión respecto al grado de importancia que le concede a cada uno de los indicadores planteados, para implementar en la práctica educativa la estrategia que se: Los indicadores se le presentan en una tabla. Solo deberá marcar en una celda su opinión, relativa al grado de importancia de cada uno de ellos, atendiendo a la valoración que le merecen desde el análisis del resumen del trabajo que le ha sido entregado. Para ello, debe tener en cuenta la escala siguiente:

C1 – Muy adecuada para medir la variable.

C2 – Bastante adecuada para medir la variable.

C3 – Adecuada para medir la variable.

C4 – Poco adecuada para medir la variable.

C5 – No adecuada para medir la variable.

Indicadores	C1	C2	C3	C4	C5
1- Necesidad real de la estrategia que se propone en correspondencia con los modos de actuación					
2- Viabilidad de la implementación de la estrategia en la práctica educativa					
3- Trabajo metodológico concebido en función del Proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional					
4- Impacto de la transformación que puede operarse a partir de la aplicación de la estrategia					
5- Pertinencia de las acciones propuestas para la formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de Licenciatura en Enfermería en correspondencia con sus modos de actuación					
6- Concepción de las acciones propuestas para la formación de las habilidades para la comunicación profesional desde lo curricular y lo extracurricular					

7- Relación entre las bases teóricas y los fundamentos del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional que sustentan la estrategia propuesta					
---	--	--	--	--	--

Le agradecemos cualquier sugerencia o recomendación en el diseño de la estrategia. Por favor, refiéralas a continuación.

---



---



---

Gracias por su valiosa colaboración.

### **Anexo # 27 Calificación otorgada por los expertos a los indicadores.**

#### **Frecuencias Absolutas**

Indicador	C1	C2	C3	C4	C5	TOTAL
1	20	3	1	2	1	27
2	19	3	2	1	2	27
3	7	3	2	14	1	27
4	5	2	16	2	2	27
5	17	5	2	2	1	27
6	4	3	12	7	1	27
7	3	6	13	2	3	27

#### **Frecuencias Absolutas Acumuladas**

Indicador	C1	C2	C3	C4	C5
1	20	23	24	26	27
2	19	22	24	25	27
3	7	10	12	26	27
4	5	7	23	25	27
5	17	22	24	26	27
6	4	7	19	26	27
7	3	9	22	24	27

#### **Frecuencias Relativas Acumulativas**

Indicador	C1	C2	C3	C4	C5
1	0.74	0.85	0.89	0.96	1
2	0.7	0.81	0.89	0.93	1
3	0.26	0.37	0.44	0.96	1
4	0.19	0.26	0.85	0.93	1
5	0.63	0.81	0.89	0.96	1
6	0.15	0.26	0.7	0.96	1
7	0.11	0.33	0.81	0.89	1

### Imagen de frecuencias relativas acumulativas por la inversa de la curva normal

Indicador	C1	C2	C3	C4	Suma	Promedio	N-P
1	0.64	1.04	1.23	1.75	4.66	1.17	-0.72
2	0.52	0.88	1.23	1.48	4.11	1.03	-0.58
3	-0.64	-0.33	-0.15	1.75	0.63	0.16	0.29
4	-0.88	-0.64	1.04	1.48	1	0.25	0.2
5	0.33	0.88	1.23	1.75	4.19	1.05	-0.6
6	-1.04	-0.64	0.52	1.75	0.59	0.15	0.3
7	-1.23	-0.44	0.88	1.23	0.44	0.11	0.34
Puntos de Corte	-0.04	0.34	1	1.65	N=0,45		

C1	C2	C3	C4	C5
-0.04	0.34	1	1.65	

Indicador	Categoría
1	Muy Adecuado
2	Muy Adecuado
3	Bastante Adecuado
4	Bastante Adecuado
5	Muy Adecuado
6	Bastante Adecuado
7	Bastante Adecuado

### Anexo # 28 Entrevista grupal a profesores de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Ciencias Médicas de Pinar del Río, para la validación de la experiencia.

**Objetivo:** Valorar la percepción de los profesores con relación a las propuestas de perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería.

**Estimado profesor:** El propósito de esta entrevista es constatar la incidencia de las propuestas de perfeccionamiento del proceso de formación de las habilidades para la comunicación profesional en la formación de los estudiantes a los que imparte docencia, por lo que se consideran de gran utilidad los criterios que usted con su experiencia, pueda aportar. Para ello, este taller se desarrollará en torno a los siguientes aspectos:

- Consideraciones sobre las habilidades para la comunicación profesional adquiridas por los estudiantes, una vez recibido el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería.
- Valoraciones cuantitativas y cualitativas acerca del desarrollo de la comunicación profesional presentada por los estudiantes, en las dimensiones curricular y extracurricular.
- Aporte de las propuestas a la formación y desempeño profesional del estudiante.

- Impacto de las propuestas para el desarrollo de las funciones de estudiantes y profesores.

### **Criterios que se obtienen de la entrevista grupal.**

El intercambio efectuado como resultado de estos talleres, reveló los siguientes criterios:

- Necesidad de insertar los contenidos sobre las habilidades para la comunicación profesional, en el currículo de la carrera de Licenciatura en Enfermería, como rector en la formación de dichas habilidades en los estudiantes, necesaria para el desarrollo de sus modos de actuación y su incidencia en todas las disciplinas y asignaturas del ejercicio de la profesión.
- Reconocimiento de la eficacia de las propuestas, para el perfeccionamiento del proceso docente educativo que se evidencia en:
  - mayor independencia, a la hora de fundamentar sus opiniones y exponerlas en clases.
  - mayor preparación de los estudiantes, para el establecimiento de relaciones interpersonales en los diferentes escenarios donde laboran.
- Importancia de la formación de las habilidades para la comunicación profesional en los estudiantes de la carrera para su formación profesional.
- Dominio de las habilidades para la comunicación profesional, para proporcionar soluciones a las situaciones problemáticas orientadas por los profesores.
- Necesidad de perfeccionar el trabajo metodológico de los colectivos de disciplina, años y carrera en concordancia con las propuestas, de manera que contribuya, al perfeccionamiento de la formación profesional de los estudiantes de la carrera.

### **Anexo # 29 Encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería para la validación de la experiencia.**

**Objetivo:** Valorar la percepción de los estudiantes en relación con su formación de habilidades para la comunicación profesional desde el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería y su contribución a sus modos de actuación.

Estudiante:

Le solicitamos el mayor grado de colaboración y veracidad en las respuestas, pues de ellas depende en gran medida la efectividad de la investigación y el logro del perfeccionamiento del proceso objeto de investigación.

1. Los contenidos recibidos el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería contribuyen al desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional.

Sí\_\_\_ No\_\_\_ En parte\_\_\_

2. La orientación de las actividades comunicativas durante la impartición el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el

licenciado en enfermería contribuye a la vinculación de los contenidos teóricos con los prácticos.

Sí\_\_ No\_\_ A veces\_\_ Nunca\_\_

3. En una escala del 1 al 5 (máxima puntuación) cómo usted valoraría la contribución del curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería para el desarrollo y la solución de tareas orientadas en el resto de las asignaturas del plan de estudio y en las actividades extracurriculares.

1\_\_ 2\_\_ 3\_\_ 4\_\_ 5\_\_.

4. En una escala del 1 al 5(máxima evaluación), cómo usted valoraría el papel de las habilidades para la comunicación profesional, en su formación como Licenciado en Enfermería:

1\_\_ 2\_\_ 3\_\_ 4\_\_ 5\_\_

Muchas gracias.

### Anexo # 30 Tabulación de resultados.

#### Tabulación de encuesta a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Enfermería para la validación de la experiencia.

ASPECTOS	ASPECTOS	TOTAL	%
Los contenidos recibidos en el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería contribuyen al desarrollo de las habilidades para la comunicación profesional	Si	288	87,2 %
	No	-	-
	En parte	40	12,1 %
La orientación de las actividades comunicativas durante la impartición el curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería contribuye a la vinculación de los contenidos teóricos con los prácticos	Si	302	91,8 %
	No	-	-
	A veces	27	8,1 %
	Nunca.	-	-
Contribución del curso de comunicación profesional, herramienta en el trabajo especializado del profesional de enfermería y el sistema de talleres sobre Habilidades para la comunicación profesional en el licenciado en enfermería para el	1		
	2	31	9,2%
	3	100	30,54%
	4	196	59,4%
	5	-	-

desarrollo y la solución de tareas orientadas en el resto de las asignaturas del plan de estudio y en las actividades extracurriculares			
Papel de las habilidades para la comunicación profesional, en su formación como Licenciado en Enfermería	1	-	-
	2	-	-
	3	27	8,1 %
	4	115	34,84 %
	5	184	55,7 %



