

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN PROFESIONALES DE LA SALUD

TRAINING PROGRAM FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS IN HEALTH PROFESSIONALS

Alexandra Yakeline Meneses Meneses

Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito - Ecuador. jaquellinne@hotmail.es.

Fecha de recepción: 25 de abril de 2017

Fecha de aceptación: 12 de agosto de 2017

Resumen

La investigación "Programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de comunicación en profesionales de la salud" tuvo por objetivo valorar la aplicación de un programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de comunicación en profesionales de la salud.

El programa de entrenamiento fue diseñado para aplicarse con 18 estudiantes universitarios de la Facultad de Ciencias de la Salud, carrera de odontología de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Con un enfoque metodológico cuali – cuantitativo, de diseño cuasi - experimental, pretest – posttest con alcance explicativo - interventivo, donde se empleó el análisis estadístico para la interpretación, evaluación y comparación de resultados obtenidos en el pre-test y posttest.

Los resultados muestran que la aplicación del programa de entrenamiento en los participantes voluntarios que se adhirieron y terminaron exitosamente el curso académico resultó eficaz; generando beneficios en el desarrollo cognitivo, afectivo y psicomotor de habilidades de comunicación aplicadas al ámbito de la salud.

Palabras clave: Habilidades de comunicación, profesionales de la salud, programa de entrenamiento.

Abstract

The research "Training program for the development of communication skills in health professionals" aimed to evaluate the application of a training program for the development of communication skills in health professionals.

The training program was designed to be applied with 18 university students from the Faculty of Health Sciences, odontology degree from the Universidad Tecnológica Equinoccial, with a qualitative and quantitative methodological approach, with a quasi - experimental design, pre-test – post-test with explanatory scope - interventional, where the statistical analysis was used for the interpretation, evaluation and comparison of results obtained in the pre-test and post-test.

The results show that the application of the training program to the volunteer participants who adhered to and successfully finished the academic course proved effective; generating benefits in the cognitive, affective and psychomotor development of communication skills applied to the field of health.

Key words: Communication skills, health professionals, training program.

1. Introducción

La comunicación es una necesidad humana fundamental que inicia en el encuentro con la otra persona. En el ámbito de la salud la relación, comunicación e interacción profesional de la salud – cliente /paciente, son elementos esenciales. Ser conscientes de ello motiva a la búsqueda de conocimientos que permita mejorar los estilos de relación y comunicación, integrando el conocimiento científico, la habilidad técnica y el humanismo, que son las condiciones necesarias para un acompañamiento asistencial exitoso en salud (OMS, 2013). Ser un profesional de la salud es estar en un lugar privilegiado, pues significa estar presente en las situaciones más adversas del ser humano que es la experiencia del dolor; ser un acompañante en momentos difíciles no es una misión sencilla, pero tampoco se hace imposible (Cibanal, Arce & Carballal, 2010).

Las habilidades sociales integran varios elementos a considerarse, tanto cognitivos, afectivos como psicomotores. (Caballo, 1987). Su entrenamiento como método psicoeducativo, más que terapéutico, se aplica a muchos contextos escolares o con problemas de conducta, que ha mostrado efectividad sobre la conducta prosocial y en otras esferas de integración de la persona como es la autoestima y motivación. (Bueno & Garrido, 2012).

Existen diferentes estudios previos sobre entrenamiento en técnicas de comunicación, que han sido aplicadas en distintas poblaciones, principalmente en grupos prioritarios (Aguedo et al, 2014; Child CareHealthProgram, 2016; Corrales & Mogollón, 2009; Hmud&Walsh, 2009; Humphris, Morrison& Lindsay, 1995; Ibañez& Manzanera, 2011; Ramirez, 2014, Watzlawick, 2001).

De acuerdo con las funciones del sistema de educación superior, establecidas por la Ley Orgánica de Educación Superior en el Ecuador, la Universidad debe facilitar el desarrollo de habilidades formativas, procedimentales, éticas y sociales en los futuros profesionales. (LOES, Art. 13, 2010).

El programa de asignatura Psicología en Comunicación y Salud, corresponde a la malla de Ciencias clínicas, sexto semestre de la Carrera de Odontología de la Universidad Tecnológica Equinoccial. El objetivo principal de la asignatura consiste en potenciar en los profesio-

sionales de la salud el desarrollo de habilidades sociales mediante estrategias comunicacionales verbales y no verbales, instrumentalizadas a

través de herramientas tanto cognitivas, afectivas y psicomotoras. Para lograr este objetivo, el programa está estructurado en 18 sesiones teórico – prácticas donde el estudiante puede potenciar sus propias habilidades de comunicación intra e interpersonal.

En este sentido, conviene preguntar ¿Qué beneficios aporta el programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de comunicación en los profesionales de la salud?

Los objetivos de esta investigación son:

Objetivo General:

- Valorar la aplicación de un programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de comunicación en profesionales de la salud.

Objetivos específicos:

- Evaluar mediante la aplicación de prueba diagnóstica los resultados obtenidos por los estudiantes de odontología antes de la aplicación del programa de entrenamiento.
- Comparar los resultados obtenidos pre y post entrenamiento en los estudiantes participantes.

2. Método

2.1 Participantes

En esta investigación participaron 10 estudiantes del género femenino (55.55%) y 8 estudiantes del género masculino (44.44%). En edades comprendidas entre 18 a 28 años. Todos estudiantes de sexto semestre de la Carrera de Odontología de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Seleccionados de manera no aleatoria, sino mediante grupos de estudios previamente establecidos dentro del programa de estudios.

2.2 Diseño de Investigación

La investigación se adscribe al modelo positivista, con metodología cuali – cuantitativo, de

diseño cuasi - experimental, pretest – postest con alcance explicativo - interventivo, basado en el diseño de un programa de entrenamiento grupal.

2.3 Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos

Para la obtención de la información se usó una encuesta, mediante la técnica del cuestionario, para valorar los niveles de dominio cognitivo, afectivo y psicomotor en las habilidades de comunicación de cada participante. Asimismo se aplicó una prueba de evaluación diagnóstica de la asignatura. Basadas en la Escala Multidimensional de expresión social. (Caballo, 1987).

2.4 Plan de Análisis de Datos

Para validar los resultados obtenidos en la investigación se utilizó:

- Método estadístico que permitió realizar un registro cuantitativo de los datos (Hernández, Fernández & Batista, 2011). Apoyándonos en la estadística descriptiva e inferencial. Para este propósito se desarrolló una matriz de datos utilizando un programa informático. SPSS. V 21. (Castañeda et al., 2010, p. 15).
- Se utilizó tabla cruzada de frecuencias y Prueba Chi cuadrada. Para valorar la independencia. dependencia de las variables. (Pagano, 1999).

2.5 Procedimiento

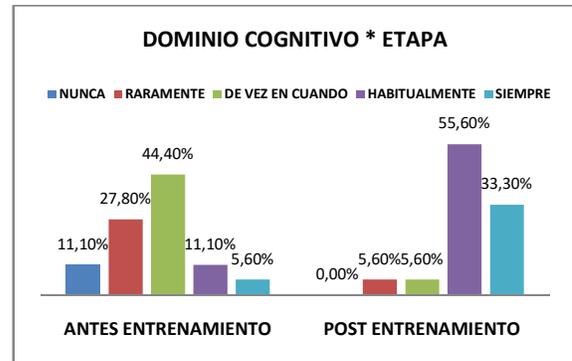
La investigación se realizó con un grupo único de estudiantes de la carrera de odontología, quienes se matricularon en la asignatura Psicología en comunicación y salud. Se presentó el silabo de programación de la asignatura y se solicitó la participación voluntaria para aplicar las pruebas pre y post entrenamiento, siguiendo protocolos de ética y normativas de confidencialidad entre los participantes. Se realizaron 18 sesiones de 2 horas de duración cada una, con metodología basada en competencias académicas, teórico – prácticas, dinámicas reflexivas, casos simulados, ejercicios vivenciales, evaluados en cada clase.

3. Resultados

Gráfica 1. Nivel de dominio cognitivo obtenido en la Encuesta de habilidades sobre técnicas de comunicación en profesionales de la salud,

antes y después de recibir el programa de entrenamiento.

Tal como se observa en la gráfica 1. **Antes del tratamiento:** mayores porcentajes en raramente con el 27,8% y de vez en cuando con el 44,4% de los casos. **Post Tratamiento:** mayores porcentajes en habitualmente con el 55,6% y siempre con el 33,3% de los casos.



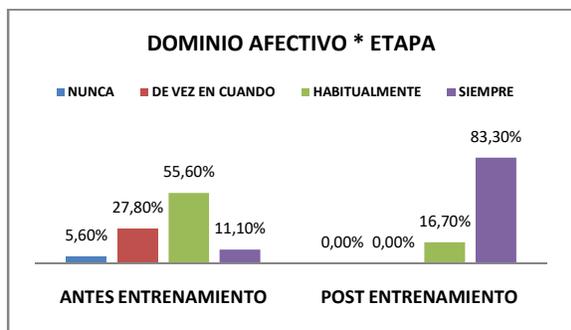
En la prueba Chi cuadrado de Pearson (Tabla1), el valor de significación (Sig. asintótica (2 caras) = (0,001) es inferior a 0,05 (95% de confiabilidad), luego los porcentajes entre antes y post tratamiento no son similares en el **dominio cognitivo**

Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
	19,016	4	0,001 (p)

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Alexandra Meneses.

Gráfica 2. Nivel de dominio afectivo obtenido en la Encuesta de habilidades sobre técnicas de comunicación en profesionales de la salud, antes y después de recibir el programa de entrenamiento.

Tal como se observa en la gráfica 2. **Antes del tratamiento:** mayores porcentajes en De vez en cuando con el 27,8% y habitualmente con el 55,6% de los casos. **Post Tratamiento:** mayores porcentajes en habitualmente con el 16,7% y siempre con el 83,3% de los casos.



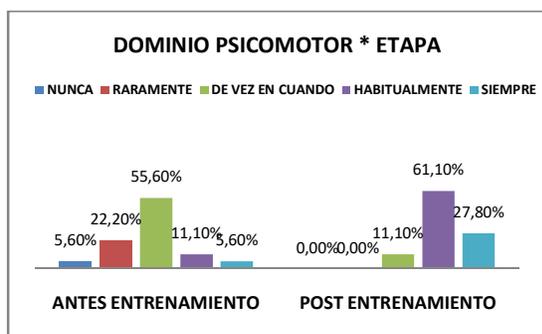
Como se observa en la Tabla 2. En la prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación (Sig. asintótica (2 caras) = 0,000) es inferior a 0,05 (95% de confiabilidad), luego los porcentajes entre antes y post tratamiento no son similares en el **dominio Afectivo**.

Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
	19,710	3	0,000 (p)

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Alexandra Meneses.

Gráfica 3. Nivel de dominio psicomotor obtenido en la Encuesta de habilidades sobre técnicas de comunicación y relación de ayuda en profesionales de la salud, antes de recibir el programa de entrenamiento.

Tal como se observa en la gráfica 3. **Antes del tratamiento:** mayores porcentajes en raramente con el 22,2% y de vez en cuando con el 55,6% de los casos. **Post Tratamiento:** mayores porcentajes en habitualmente con el 61,1% y siempre con el 27,8% de los casos.



Así como se observa en la tabla 3. En la prueba Chi cuadrado de Pearson, el valor de significación (Sig. asintótica (2 caras) = 0,001) es inferior a 0,05 (95% de confiabilidad), luego los porcentajes entre antes y post tratamiento no son similares en el **dominio Psicomotor**.

Chi-cuadrado de Pearson	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
	19,231	4	0,001 (p)

Fuente: Investigación de Campo.
Elaborado por: Alexandra Meneses.

4. Discusión

El objetivo principal de esta investigación consistió en valorar la aplicación de un programa de entrenamiento para el desarrollo de habilidades de comunicación en profesionales de la salud. A este respecto, de acuerdo a los resultados obtenidos, se puede afirmar que en esta investigación, se demostró mediante aplicación de Prueba Chi cuadrada, que existen diferencias significativas entre pre y post entrenamiento en la mayoría de estudiantes que se adhirieron al tratamiento (Tabla 1, 2 y 3). Por tanto, el entrenamiento resultó beneficioso para el desarrollo de habilidades comunicacionales en la mayoría de estudiantes participantes.

Estos resultados son similares a los obtenidos en otras investigaciones, principalmente en Bueno, Durán & Garrido (2013). Asimismo, de acuerdo a Caballo (1993) este programa resulta útil en el desarrollo de habilidades sociales.

Se puede concluir de esta investigación que:

El programa de entrenamiento en técnicas de comunicación para el desarrollo de habilidades de comunicación, en los niveles cognitivo, afectivo y psicomotor en profesionales de la salud resultó beneficioso, en la mayoría los estudiantes que fueron entrenados

Se sugiere:

Implementar dentro de la malla curricular de todas las carreras pertenecientes a las Ciencias de la salud, un programa de asignatura que aborde Psicología, Comunicación y Salud, a fin de entrenar a los futuros profesionales de la salud para responder de manera efectiva en las interacciones diarias que establecen con sus pacientes, sus familias y otros profesionales de la salud.

Las limitaciones de esta investigación se dieron principalmente por la exigencia académica, que implica que el estudiante participante no siempre quiera mejorar su desarrollo personal por motivación propia, sino más bien por obligación, por tanto el programa debe ser estructurado en una malla optativa, de carácter flexible y creativo para despertar el interés de los participantes, evitar las ausencias a las sesiones.

A futuro, por todos los efectos positivos que este programa podría aportar en el bienestar social, contextualizado a los ámbitos hospitalarios, se espera poder implementar el programa de entrenamiento en habilidades de comunicación dentro de la malla curricular, como asignatura optativa para profesionales de la salud a nivel de los Centros de Educación Superior del País.

5. Referencias

- Agudelo, A. et al. (2014). *Barreras y facilitadores de acceso a los servicios de salud bucal para la población adulta mayor atendida en la red pública hospitalaria de Medellín, Colombia*. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 13 (27), 181-199. Disponible en <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.bfas>
- American Psychological Association. (2012) *APA style: Electronic references*. Recuperado de: <http://www.apastyle.org/elecref.html>
- Bueno, M., & Garrido, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación*. Madrid: Pirámide.
- Caballo, V. (1993). *Manual de Evaluación y entrenamiento en habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI ediciones.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, A., & Wietse de Vries. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadístico usando el SPSS*. Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS
- Child CareHealthProgram. (2016). *Salud Oral para niños con discapacidades y necesidades especiales*. Disponible en <http://cchp.ucsf.edu/>.
- Cibanal, J., Arce, MC., Carballal, MC. (2010). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud*. Barcelona: Elsevier.
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Corrales, E., y Mogollón, O. (2009). *Control Del Dolor En La Primera Fase Del Tratamiento De Ortodoncia Con Programación Neurolingüística*. *Revista Colombiana de Investigación en Odontología*, 1(1). Disponible en <http://www.rcio.org/index.php/rcio/article/view/24>
- Guía breve de IBM SPSS Statistics V. 21. (2012). Copyright IBM Corporation, consultado de <http://www.spss.com/support>.
- Hernández, R. Fernández, C. & Batista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw – HILL INTERAMERICANA.
- Hmud, R., y Walsh LJ. (2009). "Ansiedad dental: causas, complicaciones y métodos de manejo". *Revista de Mínima Intervención En Odontología*, 2 (1).
- Humphris, G., Morrison, T., Lindsay, S. (1995). "The Modified Dental Anxiety Scale: Validation and United Kingdom Norms". *Community Dental Health*, 12, 143-150.
- Ibañez, C.; Manzanera, R. (2011). *Técnicas Cognitivo Conductuales de fácil aplicación en atención primaria*. *Semergen*, 38 (2), 377 – 387.
- Ley Orgánica de Educación Superior (2013).
- Organización Mundial de la Salud. (2013).
- Pagano. R. (1999). *Estadística para las Ciencias del comportamiento*. Madrid, España: International Thomson Publishing.
- Ramirez, N. (2014). *Evaluación de los factores claves del comportamiento en la consulta odontológica*. (Tesis Postgradual, Universidad Nuevo León, México). Disponible en

<http://eprints.uanl.mx/4326/1/1080259386.pdf>.

Watzlawick, P. (2001). ¿Es real la realidad? : Confusion, desinformación, comunicación. Barcelona: Ed. Herder.

Autores



Alexandra Yakeline Meneses Meneses.

Investigadora en Universidad Regional Autónoma de los Andes. (2013). Docente en Universidad Tecnológica Equinoccial (2012 – 2017). Relaciones Humanas, Psicología aplicada, Psicología en Comunicación y Salud. Psicóloga Clínica en Ministerio de Salud Pública (2015 – 2017). Psicoterapeuta especializada en Psicotrauma (2012 – 2016). Magister en Psicología Clínica. Universidad de Guayaquil. Magister en Psicopedagogía. Universidad de Barcelona.