

TE
362.11
L551

7

PROGRAMA EDUCATIVO MANEJO DE LA COMUNICACION
INSTITUCIONAL PARA PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
HOSPITAL NEUROPSIQUIATRICO JULIO MANRIQUE
SIBATE - 1994

ZENAIDA LEON CAÑAS

Trabajo presentado como requisito para aprobar el IV
seminario de Investigación en Salud Ocupacional

Asesor: NURY TORRES G. -
M/S Investigación.

CARTAGENA
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE ENFERMERIA
POSTGRADO EN SALUD OCUPACIONAL

1994

2

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION
ADQUISICION

Compra _____ Donación _____ Canje _____ U. de C. X
Precio \$ 75.000 Proveedor U. de e.
N° de Acceso 100158 N° de Ej. _____
Fecha de Ingreso: DD _____ MM _____ AA _____

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen porque con su maravilloso poder se iluminó mi camino, guiando mi capacidad hacia el conocimiento científico, permitiendo culminar esta fructífera especialización.

A mis padres y hermanos de quienes siempre he recibido el mejor apoyo moral y económico, en este esfuerzo su decidida ayuda despertó en mí un interés y compromiso respaldado en sus nobles demostraciones.

A Nury Torres G. por su importante asesoría.

Al Dr. Alvaro Sanín Velásquez director del Hospital H.J.M. y a todos mis compañeros de trabajo, proque en alguna medida me colaboraron, especialmente al Dr. Miguel Cotes, Cecilia Rodriguez, Carlos Garzón, Cecilia Bocanegra, María Estela Díaz, Julia Emma de Amaya, Nubia Roncallo y a Auxiliares y Ayudantes de Enfermería, sus conocimientos y voluntad de ayuda reforzaron mi empeño por lograr el objetivo.

A mis compañeros de estudio, especialmente a Rebeca Pérez, Alma de la Valle, y a la ya fallecida Carmen Meriño, de quienes recibí apoyo material y moral en los momentos difíciles y en los fáciles.

A todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron posible la culminación de este trabajo.



TABLA DE CONTENIDO

	Pgs.
1 INTRODUCCION	1
2 METODOLOGIA	5
3 RESULTADOS	
3.1 ANALISIS	7
3.2 CONCLUSIONES	14
 BIBLIOGRAFIA	
 ANEXOS	

RESUMEN

Con el empuje de la Salud Ocupacional el medio laboral se ve favorecido hasta el punto que investigar la relación de la condición de Salud Mental y Ambiente Laboral del personal de enfermería del Hospital Psiquiátrico Julio Manrique y contemplar su alternativa de solución con un Programa Educativo, significó mirar al trabajador de una manera integral e intervenir las esferas que tienen relación con su actividad diaria.

Existen pocos estudios que hagan referencía al tema en mención, aspecto que dificultó en alguna medida el desarrollo del proyecto, sin embargo se recurrió a bibliografía en psicología, psiquiatría, tecnología de punta y a la experiencia en dicha institución para adelantar el estudio.

Entre los años 1993 y 1994 se realizó una investigación descriptiva correlacional, tipo evaluativa en el Hospital Psiquiátrico Julio Manrique, tomando como muestra a 60 personas de enfermería escogidas aleatoriamente, de los

turnos mañana, tarde y noche, con edades entre los 23 y 53 años, de ambos sexos, variedad de estado civil y de escolaridad.

En el estudio preliminar, se aplicó un formulario donde se evaluó el aspecto emocional y ambiente laboral de la muestra. Los resultados de éste no fueron significativos para corroborar alguna afección emocional en el personal de enfermería, debido a la influencia de ese medio, pero si se identificaron problemas de tipo administrativo que hacían menos agradable esa institución.

La desorganización administrativa, característica de entidades descentralizadas como la Beneficiencia de Cundinamarca, de quien depende el Hospital Julio Manrique, produce en la población trabajadora falta de motivación crónica.

El problema de deficiente comunicación y malas relaciones interpersonales se destacó en el Diagnóstico, por tal motivo se implementó un programa de Comunicación institucional para toda la población del Hospital, durante los meses de Agosto a Octubre de 1994, se aplicó a 60 personas de enfermería de los turnos mañana y tarde.

La efectividad del Programa se observó en algún cambio de comportamiento en el personal que participó; se impartió educación sobre el proceso de comunicación, organización administrativa y relaciones interpersonales. Antes de iniciar el Programa el 97% de los participantes opinaron que la comunicación era deficiente, después de implementado el Programa 45% afirmó que no era deficiente. En cuanto a malas relaciones interpersonales antes de la instrucción el personal encuestado reportó un 75% y después un 58% afirmaba que continuaban las fallas.

Las conclusiones finales del presente estudio resultaron positivas en la medida que la identificación de los problemas como: déficit de personal y de elementos, ausencia de programas (de educación, recreación, mantenimiento a planta física y equipos), de normas, manuales, deficiente servicio médico, baja remuneración, fallas en la comunicación y ausencia del Programa de Salud Ocupacional; sean conocidos por las directivas de la Beneficiencia y que su intervención logre contribuir en el mejoramiento del ambiente de trabajo, motivar el personal y aliviar la carga laboral.

1 INTRODUCCION

La Salud Ocupacional pretende favorecer al trabajador de cualquier área laboral; teniendo en cuenta que el equilibrio en la salud física, mental y social aportará un individuo en adecuadas condiciones de producción, se realizó una investigación en la cual se analizó la Relación de la condición de Salud Mental y ambiente laboral del personal de enfermería del Hospital Neuropsiquiátrico Julio Manrique (H.J.M.), y posteriormente de acuerdo a los problemas encontrados se implementó un Programa de Comunicación como alternativa de solución.

Con el propósito de detallar la situación que presentaba esta institución, el desempeño del trabajador al cuidado del paciente mental y profundizar en el conocimiento científico, se inició este estudio en Marzo de 1993, realizando primero una descripción minuciosa del medio laboral, luego un diagnóstico en el que se identificaron variedad de problemas de tipo administrativo como: déficit de personal, déficit de elementos, ausencia de políticas, normas, manual de funciones y procedimientos, programas (de educa

ción continua, recreación, seguridad), fallas en el sistema de comunicación, en la prestación del servicio médico, en el mantenimiento de la infraestructura, baja remuneración laboral y falta de un Programa de Salud Ocupacional, dichos aspectos se convierten en indicadores que impiden la promoción y bienestar del trabajador, aumentando la carga laboral de éste. Finalmente se escogió el problema de fallas en la comunicación para implementar la estrategia de solución, por considerarse la vía más importante para la consecución de las diferentes gestiones a todo nivel.

Con esa visión se tomó como referencia entre otros aspectos la noción del proceso de comunicación en el que se destaca la transmisión y recepción de la información, opiniones y actitudes donde intervienen el emisor, receptor, canal y el mensaje; igualmente se incluyó el concepto de relaciones interpersonales, observándolas desde el punto de vista de la personalidad y perfil de cada individuo. Vale la pena recalcar que para obtener una buena comunicación es necesario tener presente que conociendo las habilidades, experiencias, valores, convicciones de una persona, será más efectivo el proceso de comunicación.

El concepto de dos autores Norteamericanos es importante al dividir los seres humanos en dos grandes tipos: Tipo A

con tendencia coronaria, se caracteriza por interés, empuje, iniciativa, ambición, competitividad y constante actividad. Tipo B es más relajado, rara vez se impacienta y dedica más tiempo al goce de sus ratos de ocio, no se preocupa por el logro social y es menos competitivo.

El perfil es una descripción gráfica de la conducta social y de las expectativas personales. En el estilo social se destaca la asertividad, la cual consiste en emitir opiniones con firmeza, confianza y seguridad, hacer declaraciones en forma positiva; y la responsividad que consiste en reaccionar de modo inmediato a las influencias, llamados o estímulos y en mostrar los sentimientos, emociones e impresiones. En este sentido no existe un estilo social mejor que otro y el estilo guarda relación con la madurez.

El Programa Educativo se desarrolló para 60 trabajadores de enfermería, con la expectativa de aplicarlo posteriormente a toda la población trabajadora del hospital. Sus resultados fueron positivos, la aceptación y efectividad de sus acciones se observa en el cambio de comportamiento del personal que participó.

Los objetivos trazados tienden a fomentar la buena comunicación en el personal de enfermería. Identificando primero los aspectos que hacen deficiente la comunicación en el

Hospital; impartiendo conocimientos sobre el proceso de comunicación, manejo de las relaciones interpersonales y trabajo en equipo. Así mismo se diseñó un plan de inducción para el personal de enfermería que ingrese a la Institución.

2 METODOLOGIA

Se realizó una investigación tipo evaluativa en la que se desarrolló el Programa Manejo de la Comunicación Institucional (ver anexo No. 1) aplicado a 60 personas de Enfermería (auxiliares y ayudantes), de los turnos mañana y Tarde; exceptuando el personal que se encontraba en vacaciones. Se ejecutó en la primera semana del mes de Agosto de 1994, por medio de conferencias y dinámicas de grupo.

Se aplicaron tres formatos, el primero (ver anexo No.2) sobre apreciación de la comunicación en la institución, por apte del personal de enfermería; éste se aplicó antes y dos meses después de llevarse el Programa. El segundo formato (ver anexo 3) sobre comunicación en general se aplicó antes y después de impartida la educación, para este formato se establecieron criterios así:

- A : Posee suficientes conocimientos sobre el Tema.
- B : Posee conocimientos generales sobre el Tema.
- C : Posee algunos conocimientos sobre el Tema.
- D : No posee conocimientos sobre el Tema.

El tercer formato (ver anexo No. 4) se aplicó después de la segunda conferencia con el cual se evaluó el proceso de comunicación, para éste se establecieron criterios al igual que el formato anterior.

Para evaluar la utilización de los canales de comunicación en el Hospital se elaboró otro formato (ver anexo No.5) el cual se aplicó de Agosto a Octubre de 1994.

Después de la primera conferencia se realizó un sociodrama, al finalizar las charlas se desarrolló un trabajo en equipo con exposición de diferentes temas.

En la sección de enfermería quedó el plan de inducción para el personal que ingrese a la Institución.

Los datos obtenidos en los diferentes formatos se tabularon y procesaron manualmente, los resultados se condensan en tablas que se analizan en el capítulo siguiente..

3 RESULTADOS

3.1 ANALISIS.

Teniendo en cuenta la importancia de superar las fallas en la comunicación se optó por intensificar la labor en la parte educativa, realizando el Programa Manejo de la Comunicación Institucional, el cual resultó productivo, se desarrolló en el tiempo estipulado, el personal respondió aceptablemente, las ayudas didácticas que estaban programadas no se pudieron utilizar porque hubo inconvenientes en el empleo del retroproyector de transparencias, en su lugar se usó carteleras, se entregó material escrito con contenido de las charlas a los asistentes.

En la Tabla No. 1 se plasman los datos que indican la apreciación de la comunicación en el H.J.M. por parte del personal de enfermería antes y después de impartida la educación. En el mes de Agosto, antes de iniciar el Programa se aplicó esta encuesta y en el mes de Octubre nuevamente se aplicó el formulario obteniéndose los siguientes resultados:

Antes de impartida la educación 52 personas de las encuestadas percibían una comunicación deficiente, 40 dijeron no estar bien demarcadas las líneas de autoridad, a 32 personas no le hicieron inducción a su ingreso a la institución, 49 personas afirman que en la sección no hay programas de educación y 29 dijeron no tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

Después de impartida la educación observamos que 25 de los encuestados manifestó que la comunicación no era deficiente, 35 personas continuaron pensando que si había deficiencia, 40 personas expresaron que si estaban bien demarcadas las líneas de autoridad, 50 afirmaron que si hay programas de educación, y 50 dijeron que tenían buenas relaciones interpersonales en el hospital.

Estos datos significativos indican que el personal asimiló los conocimientos impartidos, tal vez el detectar una serie de anomalías en el medio laboral llegó a concluir en forma colectiva la importancia de recurrir a mejorar la comunicación en todo el hospital, para conseguir la mejor solución a los problemas existentes.

TABLA No. 1

RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA
 ANTES Y DESPUES DEL PROGRAMA DE COUMNICACION
 AL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL H.J.M.
 AGOSTO - OCTUBRE 1994

P R E G U N T A S	A N T E S			D E S P U E S		
	SI	NO	NO/SE	SI	NO	NO SE
Comunicación deficiente	52	3	5	35	25	-
Líneas de autoridad	12	40	8	40	15	5
Inducción al Ingreso a laborar	24	32	4	24	36	-
Programas de educación continua	4	49	7	50	-	10
Relaciones interper- sonales	29	11	20	50	10	-

*Debió haberse presentado en
%.*

La Tabla No. 2 ilustra las respuestas de los problemas que afectan la comunicación antes y después del Programa de Educación, antes de iniciar el programa 45 personas manifiestan que hay malas relaciones entre el personal de enfermería y 35 personas lo continúan afirmando después de impartida la educación, en segundo lugar la desorganización laboral, 35 personas de las encuestadas lo afirman antes de la instrucción y 30 después pensaron que continuaba esta falla. En tercer lugar 30 personas antes de iniciar el programa dicen que los medios de comunicación son deficientes, después de desarrollado el programa 20 personas afirman que continúa este problema. En cuarto lugar el personal calificó la ausencia de programa de educación, 20 encuestados lo dicen antes y 15 de los 60 lo dicen después.

El personal encontró en esta pregunta la oportunidad para manifestar los problemas que más afectan la comunicación en la empresa, destacándose el de malas relaciones interpersonales y observándose algún cambio de opinión después de impartida la educación. La motivación del personal por recibir enseñanza al respecto influye positivamente en el cambio de comportamiento, mejorando las relaciones interpersonales y de esta manera contribuyendo a mejorar el ambiente laboral.

TABLA No. 2
RELACION DE RESPUESTAS DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE AFECTAN
LA COMUNICACION EN EL H.J.M. ANTES Y DESPUES DEL PROGRAMA
AGOSTO - OCTUBRE 1994

R E S P U E S T A S	A N T E S	D E S P U E S
Malas relaciones interpersonales	45	35
Desorganización laboral	35	30
Deficientes medios de comunicación	30	20
Ausencia de programa de educación continua	20	15

0/0 7 0/0 7

La Tabla No. 3 muestra la relación de respuestas del Pre test y Post-test del Programa de Educación, la encuesta mostró al comparar los resultados notable variación. Los criterios establecidos califican al personal con elevadas deficiencias antes de la instrucción, los valores de A1, B1, C1, y D1 así lo indican; al observar las respuestas A2, B2, C2, y D2 apreciamos un personal que ha adquirido conocimientos y un menor número de personas msotró algunas deficiencias sobre las cuales se trabajó individualmente para reforzar conocimientos.

La motivación del personal por recibir enseñanza y mejorar las relaciones personales fué un factor que favoreció la asimilación de los conocimientos.

Las preguntas en las cuales se notó mayor aceptación fué en las relacionadas con la forma de comunicarse y el trabajo en equipo, aspecto que evidencia el interés de los participantes.

La pregunta referente a las barreras en la comunicación fué la que mostró mayor deficiencia, sin embargo algunas de éstas se están superando con el interés y apoyo de todo el personal, puesto que se instalaron teléfonos en el hospital y el mensajero está cumpliendo su labor con mayor eficiencia, se ha distribuido mejor las tareas y al-

TABLA NO. 3

RELACION DE RESPUESTAS DE EVALUACION DEL PERSONAL DE

ENFERMERIA H.J.M. DE COMUNICACION SEGUN CRITERIOS

AGOSTO 1994

P R E G U N T A S	C R I T E R I O S							
	A1	A2	B1	B2	C1	C2	D1	D2
Transmisión de un mensaje in- tercambio de información	15	50	25	8	20	2	-	-
Emisor-mensaje canal receptor	15	47	30	1	15	12	-	-
Físicas- fisiológicas - psico- sociales - semánticas	5	38	15	10	40	2	-	-
Mecanismos que facilitan la co- municación, vías del mensaje	20	47	18	9	22	4	-	-
Realizar actividades coordina- das con un mismo objetivo	10	48	17	2	30	9	3	-
Saber escuchar, reconocer el valor, evitar discusiones	15	51	25	9	20	-	-	-

A1-B1-C1-D1 = Antes del Programa A2-B2-C2-D2 = Despues del Programa

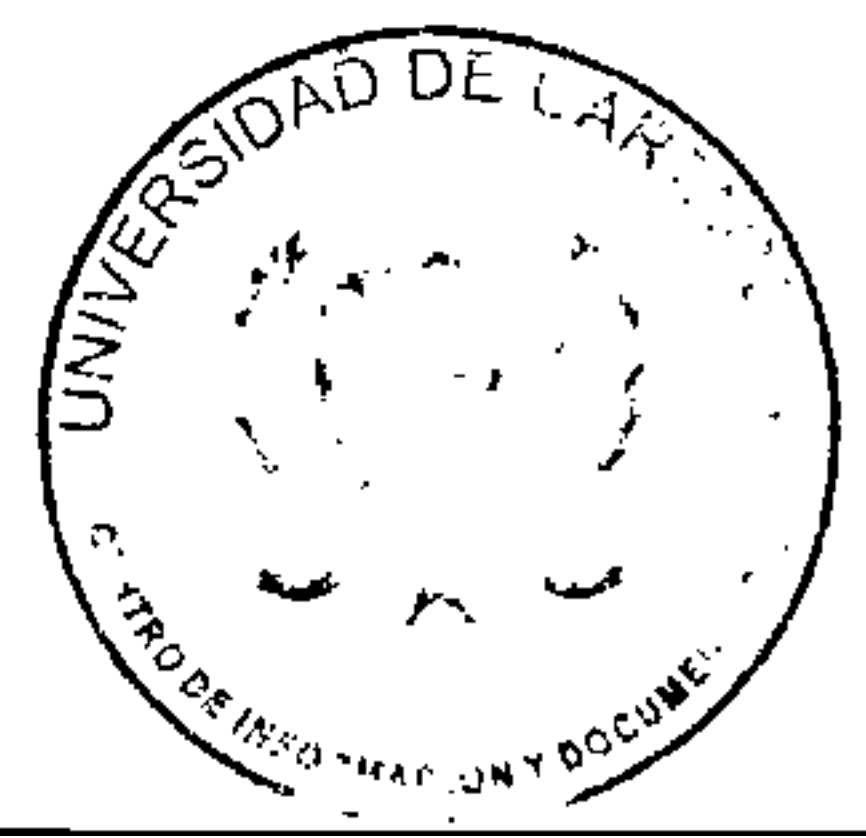
gunas de las gestiones ante las directivas para conseguir beneficios laborales se están consiguiendo, en esa forma se mejorará el intercambio de información y la calidad de la atención.

3.2 CONCLUSIONES.

Las fallas en la comunicación en el H.J.M. tienen relación con los demás problemas administrativos de la institución.

El Programa Educativo sirvió para identificar problemas de relaciones interpersonales, trabajo en equipo y desorganización laboral.

Los objetivos se cumplieron en un 80% puesto que se logró fomentar la buena comunicación entre el personal de enfermería, disminuir las fallas mediante el conocimiento del proceso de comunicación, las bases de las relaciones interpersonales y diseño de un plan de inducción para el personal que ingrese a esta sección; mostrando un personal con algún cambio de comportamiento, motivado a contribuir en la solución de los problemas del medio laboral y dispuesto a recibir otros programas educativos.



El bajo nivel de escolaridad en algunos trabajadores constituyó un obstáculo en la asimilación de los conocimientos para ello fué necesario reforzar conocimientos individualmente.

El cumplimiento de los objetivos se vió favorecido por algunos hechos gubernamentales que afectaban a toda la Beneficiencia y motivó la integración de todos los trabajadores para concertación de beneficios ante el gobernador de Cundinamarca quien es el Presidente de la Junta General de la Beneficiencia.

En términos de eficiencia el Programa mostró que el 70% del personal que hizo parte de la Educación utilizó correctamente los canales de comunciación.

Los resultados del presente trabajo pueden facilitar la elaboración de documentos para gestiones administrativas, reorganización del ambiente laboral y para realizar otras investigaciones.

BIBLIOGRAFIA

CARMONA, FONSECA. Jaime; PARADA DIAZ. Alvaro. Edición Asociación médica de antioquía, Asmedas Antioquía - Medellín 1991.

DE CANALES FH, EL. de Alvarado, E.B. Pineda Enciclopedia de Salud y seguridad del trabajo. Volumen 3 P-Z

FUENTENEbro, Filiberto, VASQUEZ, Carmelo. Psicología Medica sicopatología y psiquiatría Volumen II Interamericano.

FREDMAN, Alfredo M. KOPLAN, Harol I. SADOCK, Benjamin I. Tratado de psiquiatría tomo II 1.982.

GUERRERO, Juan. Documento Salud Ocupacional PSI. Universidad Nacional de Santafé de Bogotá. 1992.

H.K. Brodie, L.C Kolb. Psiquiatría clínica, Interamericano 1980.

LEARNING, Wilson. Manejo de las Relaciones Interpersonales. Washington 1.992.

LOZADA María Amparo Lic. Documento de Salud Ocupacional. Universidad Nacional Santafé de Bogotá. 1992

POLIT, F. Denise. Investigación en ciencias de la Salud. Editorial Interamericana. México 1993.

RODRIGUEZ, Arold PHD. Sicología Social. Editorial Trillas - México. 1978.

TORA G. Ricardo. J. YEPES R. Luis E. Psiquiatría Segunda Edición. Corporación para Investigadores Biológicos.

A N E X O S



ANEXO . 1

PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUA

MANEJO DE LA COMUNICACION
INSTITUCIONAL

PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL
SIQUIATRICO JULIO MANRIQUE

SIBATE, AGOSTO 2, 3, 4 DE 1994

PROGRAMA EDUCATIVO MANEJO DE LA COMUNICACION

TEMA 1. DEFICIENTE COMUNICACION

OBJETIVO: Al finalizar el tema, el trabajador será capaz de identificar los aspectos que hacen deficiente la comunicación en el hospital Julio Manrique.

FECHA	HORA	SUB TEMAS	ESTRATEGIA	
020894	08:00	INGRESO LABORAL	PRE TEST CONFEREN. TRANSPAREC	
	A	- Transtorno en admisión		
	08:45	- Ascesos - Falta de inducción		
			CAPACITACION	Demostración de la correcta utilización del conducto regular.
		- SENA		
		- Ausencia de programas de educación continuada.		
		CONDUCTO REGULAR		
		- Ausencia de políticas - Ausencia de normas - Ausencia de programas - Ausencia de manual de procedimientos. - Papelería insuficiente.		
		08:45		DESCANSO
		A		
	09:00			
	09:00	SISTEMA DE INFORMACION		
	A			
	09:45	- De administración central al hospital Julio Manrique.		
	09:45	SISTEMA DE COMUNICACION DENTRO DEL HOSPITAL JULIO MANRIQUE.	Evaluación Sociodrama	
	A			
	10:00			

PROGRAMA EDUCATIVO MANEJO DE COMUNICACION

TEMA 2. PROCESO DE COMUNICACION

OBJETIVO: Al finalizar el tema, el trabajador será capaz de enunciar los elementos del proceso de comunicación en administración.

FECHA	HORA	SUB TEMAS	ESTRATEGIA
030894	A 08:45	<ul style="list-style-type: none"> - QUE ES LA COMUNICACION - ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACION. <ul style="list-style-type: none"> - Emisor - Mensaje - Canal - Receptor - OBSTACULOS O BARRERAS <ul style="list-style-type: none"> - Físicas - Fisiológicas - Sicológicas - Sociales - Semánticas 	<p>CONFERENCIAS TRANSPARENCIAS</p>
	08:45 A 09:00		DESCANSO
	09:00 A	- PARA QUE SIRVE LA BUENA COMUNICACION.	
	09:45	<ul style="list-style-type: none"> - ELEMENTOS DEL PROCESO DE COMUNICACION DE LA ADMINISTRACION. <ul style="list-style-type: none"> - Pensar - Escuchar - Hablar - Leer - Redactar - Comunicación 	
	09:45 A 10:00	<ul style="list-style-type: none"> - MEDIOS DE COMUNICACION <ul style="list-style-type: none"> - Audiovisuales - Visuales - Auditivos - Kinésicos 	<p>EVALUACION CUESTIONARIO</p>

PROGRAMA EDUCATIVO
MANEJO DE LA COMUNICACION

TEMA 3. RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO: Identificar los aspectos importantes en las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

FECHA	HORA	SUB TEMAS	ESTRATEGIA
040894	08:00	- RELACIONES INTERPERSONALES - Tipo humano A - Tipo humano B - Perfil - Estilo social - Versatilidad - Modificación de estilo - Oportunidades	CONFERENCIA TRANSPARENCIA
	A		
	08:45		
	08:45		
	A		
	09:00		
	09:00	- TRABAJO EN EQUIPO	CONFERENCIA TRANSPARENCIA (EVALUACION) TRABAJO EN GRUPO. TEST TEST
	A		
	09:20	- Elementos	
	09:20		
A			
10:00			
10:00			
A			
10:15			

ANEXO 2

ENCUESTA PARA EVALUAR APRECIACION DE LA COMUNICACION EN EL HOSPITAL JULIO MANRIQUE POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

FECHA: _____ NOMBRE: _____

ESTUDIOS REALIZADOS: _____

TURNO: _____

CONTESTE AL FRENTE DE LA PREGUNTA EL INDICADOR QUE CREA CONVENIENTE.

PREGUNTA	SI	NO	NO SE
1. Es deficiente la comunicación en el hospital?			
2. Están bien demarcadas las líneas de autoridad?			
3. Conoce las líneas de autoridad de la Institución?			
4. Sabe a quien dirigirse cuando tiene una inquietud?			
5. Cuando ingresó a trabajar en enfermería le hicieron inducción?			
6. Hay programas de educación en la sección de enfermería?			
7. Tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?			
8. Hay en el hospital medios que favorezcan la comunicación?			
9. Hay papelería necesaria y suficiente para desempeñar su trabajo?			

10. Diga los problemas que afectan la comunicación en el Hospital Julio Manrique.

A N E X O 3

PRE-TEST Y POS TEST

NOMBRE: _____

FECHA: _____

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA EL PROGRAMA MANEJO DE LA COMUNICACION.

PARA: PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL JULIO MANRIQUE.

Encierre en un círculo la respuesta correcta, sólo hay una opción.

1. Comunicación es:

- A. Transmisión de un mensaje
- B. Intercambio de información
- C. Tratar de relacionarse
- D. A,B,C,D son ciertas

2. Los elementos del proceso de comunicación son:

- A. Radio, teléfono, persona
- B. Canal, persona, receptor
- C. Oído, conciencia, atención
- D. Emisor, canal, mensaje, receptor

3. Las barreras es la comunicación son:

- A. Clima, espacio, medios
- B. Físicas, fisiológicas, sicosociales, semánticas
- C. Papel, pluma, distancia
- D. Persona, horario, sistema

4. Los medios de comunicación son:

- A. Mecanismos que facilitan el proceso de Comunicación
- B. Las vías por donde rueda el mensaje
- C. Los sistemas para lograr un objetivo
- D. A y B son ciertas



5. Trabajar en equipo es:

- A. Realizar todas las tareas
- B. Cumplir las asignaciones
- C. Realizar una actividad coordinadamente con un mismo objetivo.
- D. Llevar a cabo una actividad para cumplir una función.

6. Las relaciones humanas indican:

- A. Saber escuchar
- B. Reconocer el valor de cada quien
- C. Evitar discusiones
- D. Todas las anteriores

ANEXO 4

FORMATO DE EVALUACION
Sobre el proceso de comunicación

FECHA: _____ NOMBRE: _____

1. Diga los elementos del proceso de comunicación:

2. Diga los elementos del proceso de comunicación en administración:

3. Cúales son las barreras de la comunicación:

4. Mencione los medios de comunicación:

ANEXO 5a

ANECDOTARIO PARA EVALUAR LA UTILIZACION DE LOS CANALES DE COMUNICACION
HOSPITAL JULIO MANRIQUE
DE AGOSTO A OCTUBRE DE 1994

PARA : Personal de enfermeria

FECHA	NOMBRE	CARGO	DESCRIPCION DE LA UTILIZACION DEL CANAL	COR	INC

ANEXO 3.6

PLAN DE INDUCCION EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE INGRESA A LABORAR AL HOSPITAL JULIO MANRIQUE

Objetivo:

Inducir a la persona que ingresa a laborar a la seccion de enfermeria en el Hospital Julio Manrique, sobre todos los aspectos relacionados con la administracion, planta de personal, actividades que se desarrollan y distribucion de la planta fisica.

Guia de Induccion

1. Bienvenida en la oficina de la jefe de la seccion.
 - Reseña historica del hospital y su relacion en la beneficencia de Cundinamarca.
 - Secciones del hospital y funciones:
 - Direccion cientifica
 - Seccion de personal
 - Siquiatras, medicos especialistas, medicos generales
 - Trabajo social
 - Psicologia
 - Laboratorio
 - Enfermeria
 - Nutricion y dietetica
 - Terapia ocupacional
 - Terapia f.
 - Laborterapia
 - Farmacia
 - Estadistica
 - Servicios generales
 - Granja
 - Servicios o pabellones de pacientes
 - Servicio A (San José)
 - Servicio B (Sagrado Corazón)
 - Servicio C (Médico Quirúrgico)
 - Servicio D (San Francisco)

- Servicio F (San Camilo)
- Servicio G (Beato Juan Grande)
- Servicio I (San Rafael)
- Distribución del sistema laboral
- Explicación del sistema laboral
- Derechos
- Deberes
- Obligaciones
- Funciones (Entregar folleto ilustrativo)

2. Presentación del nuevo empleado al personal que labore en el hospital.
3. Tur por las instalaciones de la planta física.
4. Ubicación en el sitio específico.
5. Supervisión directa por ocho días después del ingreso.