

La competencia comunicativa en el desempeño comunicativo en lengua inglesa de los profesionales de la enfermería

Communicative competence in the communicative performance in english of nursing professionals

BARBÓN PÉREZ, Olga Gloria [1](#); MORILLO CANO, Julio Rodrigo [2](#); NÁRVAEZ JARAMILLO, Melba Esperanza [3](#); MEJÍA ÁLVAREZ, Edid Tatiana [4](#) y GONZALEZ CALCINES, Yanet [5](#)

Recibido: 03/02/2019 • Aprobado: 04/06/2019 • Publicado 24/06/2019

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Discusión](#)
- [5. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

La cooperación internacional ha cobrado auge en nuestros días y, por ello, los países del Caribe anglófonos son, junto a los del continente africano, destino permanente de las ayudas humanitarias y envío de personal de salud. En el período 2016-2017 se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal con el propósito de evaluar la competencia comunicativa en lengua inglesa de los profesionales de la Enfermería para países anglófonos.

Palabras clave: Competencia comunicativa, desempeño comunicativo, lengua inglesa, profesionales de enfermería, comunicación profesional

ABSTRACT:

International cooperation has gained momentum in our days and, for this reason, English-speaking Caribbean countries are, together with those of the African continent, a permanent destination for humanitarian aid and the sending of health personnel. In the period 2016-2017 an observational, descriptive and cross-sectional study was carried out with the purpose of evaluating the communicative competence in English of nursing professionals for anglophone countries.

Keywords: Communicative competence, communicative performance, English language, nurses, professional communication

1. Introducción

Actualmente el idioma inglés es usado mundialmente en las más diversas esferas del saber humano y en buena medida gracias a la propia evolución de la ciencia, la técnica, la colaboración internacional y las comunicaciones, se ha convertido en una necesidad acuciante en la sociedad actual (Crystal, 2003).

La capacidad de comunicarse en una segunda lengua se entiende hoy como una de las competencias básicas del siglo XXI. Particularmente el inglés se erige como el idioma del mundo globalizado. Competencias como la interculturalidad, la colaboración y la comunicación, requieren obligatoriamente del dominio de diferentes idiomas. A estos la UNESCO les atribuye un rol fundamental en el diálogo intercultural y la cooperación. (Fuertes, Escudero, Armijos y Loaiza, 2018)

La creciente diversidad sociocultural dentro de las sociedades exige que los servicios de salud tengan capacidad para dar respuesta a una población muy diversa con substanciales barreras idiomáticas que dificultan, e incluso imposibilitan, una adecuada comunicación entre usuarios y profesionales

En el ámbito sanitario ningún otro elemento está más unido al abordaje integral de la persona (Plaza del Pino y Soriano, 2009). Por tanto, los profesionales de la salud deben dominar un enfoque comunicativo del idioma inglés, que comprende, entre otras, la capacidad de interactuar en el idioma extranjero y su aplicación en el conocimiento. (Recino, Quesada, Finalet y González, 2014)

Una parte importante de estos profesionales ofrece servicios en idioma inglés, al ser esta la lengua oficial del país en cuestión o la empleada para la comunicación con los nativos. (Núñez, 2014). Ello implica la necesidad de dirigir acciones sistemáticas hacia el perfeccionamiento de la comunicación profesional de los profesionales de la salud, entre ellos los profesionales de la Enfermería.

Lo anteriormente referido, unido a las experiencias extraídas de los resultados de la exploración realizada a profesionales en cumplimiento de misión en dos países anglófonos: Antigua y Barbuda y República de Botswana, han motivado la realización de la presente investigación que tiene como objetivo exponer los principales rasgos de la competencia comunicativa en el desempeño comunicativo en lengua inglesa de los profesionales de la Enfermería. Es importante enfatizar, tomando como referente lo hasta aquí reflejado, que independientemente de la profesión que se ejerza, es cada vez más necesario el dominio del inglés con fines profesionales o fines específicos laborales. Los autores presentan un caso particular que refleja esta necesidad.

2. Metodología

En el período 2009-2011 se realizó un estudio observacional, descriptivo y transversal con el propósito de evaluar la competencia comunicativa en lengua inglesa de los profesionales de la Enfermería para países anglófonos, atendiendo a la manifestación de esta competencia en el desempeño comunicativo de estos sujetos que se replicó en el período 2016-2017. La población de 58 sujetos, incluyó a profesionales de la Enfermería. Conformaron la muestra casual, 48 profesionales que deben trabajar en países de habla inglesa (83% de la población), integrantes de la matrícula del curso "Inglés para la salud I".

El instrumento empleado para la recolección de información, la prueba de desempeño, exploraba el estado del desempeño comunicativo en lengua inglesa de los profesionales de la enfermería en situaciones comunicativas profesionales. El instrumento constó de 18 ítems y permitió conocer los diferentes niveles de desempeño comunicativo de los profesionales a partir de 5 dimensiones de la competencia comunicativa; Comprensión auditiva en situaciones comunicativas profesionales, Expresión oral en situaciones comunicativas profesionales, Comprensión lectora en situaciones comunicativas profesionales, Expresión escrita en situaciones comunicativas profesionales y Percepción de la situación comunicativa profesional. Fue validado en cuanto a su contenido por criterio de expertos. Igualmente, con la finalidad de verificar si la prueba de desempeño cumplía su intencionalidad, se realizó un ensayo piloto con 10 profesionales de la Enfermería, conducido por profesores de inglés con fines específicos en Ciencias Médicas, previamente entrenados para este fin, quienes además valoraron y contribuyeron con sus aportes a perfeccionar el instrumento.

Se establecieron cuatro niveles de evaluación: muy apropiado (MA), apropiado (A), poco apropiado (PA) e inapropiado (I). Los resultados obtenidos de la prueba piloto fueron analizados para garantizar la fiabilidad de este instrumento mediante el cálculo del

coeficiente de confiabilidad del Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.89225, en el cual el valor mínimo aceptable es 0,70 y usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,90 (Streiner, 2003).

Se realizó el procesamiento de la información obtenida mediante técnicas de la estadística descriptiva; es decir, medidas de tendencia central como la media, la mediana y la moda, con el apoyo del programa estadístico SPSS v.18.

3. Resultados

Según se aprecia en la tabla No. 1 el desempeño comunicativo fue valorado de inapropiado al igual que sus dimensiones. En particular: En relación con la dimensión Comprensión auditiva en situaciones comunicativas profesionales. Sólo un 2% de los profesionales evaluados alcanzaron un desempeño muy apropiado en los indicadores 1.2 (Forma en que obtiene información específica del mensaje oral para el llenado de la historia clínica al ingreso de un paciente) y 1.3 (Grado de pertinencia con que responde a preguntas sobre el manejo de un paciente según reporte de entrega de turno.) El 46% de los evaluados obtiene la información específica del mensaje oral para el llenado de la historia clínica al ingreso de manera inapropiada.

Se evidenció que el grado de corrección con que reconocen la intención del que habla fue Poco Apropiado para el 56,25%, la Forma en que obtienen información específica del mensaje oral para el llenado de la historia clínica al ingreso del paciente, arrojó un 45,83% en la condición de Poco Apropiado, mientras que el Grado de corrección con que responden a preguntas sobre el manejo de un paciente según reporte de entrega de turno, fue determinado para un 41,67% igualmente como Poco Apropiado.

Los puntajes de la dimensión Expresión oral en situaciones comunicativas profesionales, se agrupan en la categoría de inapropiado, el indicador que resulta con un porcentaje más elevado es el referido al Grado de corrección con que se estructura el discurso (46%), esto apunta a la necesidad de desarrollar habilidades de expresión oral.

En cuanto a la dimensión Comprensión lectora en situaciones comunicativas profesionales el desempeño comunicativo de la mayoría de los profesionales se movió entre las categorías de Poco apropiado e Inapropiado. Más de un 40% de los evaluados mostró que identifican la idea principal del texto y que brindan información no explícita (inferencia) en un listado de materiales y suministros requeridos en un servicio de manera inapropiada.

Al analizar los resultados obtenidos en la exploración de la Expresión escrita en situaciones comunicativas profesionales, se destacan de manera alarmante dos indicadores: el 4.5.- Grado de corrección con que elabora reporte del estado del paciente en sus notas de enfermería al ingreso (75% Inapropiado) y el 4.1.- Grado de organización y coherencia de la información. (52% Inapropiado). Este resultado se cree obedece al reconocido retraso en el desarrollo de las habilidades productivas (expresión oral y escrita), en comparación con las habilidades reproductivas (comprensión lectora y auditiva), en especial de la expresión escrita, así como a factores de orden psicológico y del entorno.

De igual modo, los resultados evidencian serias insuficiencias en el Uso del vocabulario según la situación y el interlocutor, con un 65% de evaluados como Poco apropiado. Asimismo, el indicador 5.1 o Negociación del significado en la solución de las problemáticas planteadas reflejó que más de un 70% de los muestreados se hallaban dentro de las categorías de Poco apropiado e Inapropiado.

Tabla No. 1

Resultados, según niveles de desempeño, de la aplicación de la prueba de desempeño comunicativo en lengua inglesa en situaciones comunicativas profesionales en lengua inglesa a profesionales de la enfermería 2016-2017.

Dimensión e indicador	N: 48					Niveles de desempeño según categoría de evaluación
	Puntajes de evaluación (%)					

	MA (%)	A (%)	PA (%)	I (%)	M*	
1.1	5 (10,4)	0 (0,0)	27 (56,2)	16 (33,3)	2,87	Inapropiado
1.2	1 (2,0)	10 (20,8)	15 (31,2)	22 (45,8)	2,79	Inapropiado
1.3	1 (2,0)	14 (29,1)	13 (27,1)	20 (41,7)	2,91	Inapropiado
Total Dimensión 1	7	24	55	58	2,861	Inapropiado
2.1	6 (12,5)	4 (8,3)	18 (37,5)	20 (41,7)	2,91	Inapropiado
2.2	1 (2,0)	10 (20,8)	15 (31,2)	22 (45,8)	2,79	Inapropiado
2.3	5 (10,4)	7 (14,5)	17 (35,4)	19 (39,6)	2,93	Inapropiado
2.4	4 (8,3)	10 (20,8)	13 (27,1)	21 (43,7)	2,93	Inapropiado
2.5	3 (6,2)	11 (22,9)	14 (29,2)	20 (41,7)	2,93	Inapropiado
Total Dimensión 2	19	42	77	102	2,908	Inapropiado
3.1	1 (2,0)	7 (14,6)	20 (41,7)	20 (41,7)	2,77	Inapropiado
3.2	1 (2,0)	15 (31,2)	18 (37,5)	14 (29,27)	3,06	Poco Apropiado
3.3	4 (8,3)	10 (20,8)	12 (25,0)	22 (45,8)	2,91	Inapropiado
Total Dimensión 3	6	32	50	56	2,917	Inapropiado
4.1	0 (0,0)	10 (20,8)	13 (27,1)	25 (52,1)	2,68	Inapropiado
4.2	1 (2,0)	10 (20,8)	16 (33,3)	21 (43,7)	2,79	Inapropiado
4.3	1 (2,0)	7 (14,6)	18 (37,5)	22 (45,8)	2,79	Inapropiado
4.4	0 (0,0)	8 (16,7)	23 (47,9)	17 (35,4)	2,81	Inapropiado
4.5	0 (0,0)	3 (6,2)	9 (18,7)	36 (75,0)	2,33	Inapropiado
Total Dimensión 4	2	38	79	121	2,671	Inapropiado
5.1	3 (6,2)	7 (14,5)	20 (41,7)	18 (37,5)	2,89	Inapropiado
5.2	5 (10,4)	2 (4,2)	31 (64,6)	10 (20,8)	3,00	Poco Apropiado

Total Dimensión 5	8	9	51	28	2,969	Inapropiado
Variable	42	145	312	365	2,842	Inapropiado

M*: media; Muy apropiado (MA), Apropiado (A), Poco apropiado (PA) e Inapropiado (I).

Como se refleja en la tabla No. 2, en general la moda y la mediana indican que el desempeño comunicativo de los profesionales para países anglófonos es Inapropiado. El análisis de las medias de los resultados obtenidos al aplicar la prueba de desempeño, muestra que el 89% de los 18 indicadores fueron considerados como Inapropiados; mientras que el 11% restante (2 indicadores), fueron evaluados de Poco Apropiado.

Tabla No. 2

Resultados, según las dimensiones e indicadores, de la aplicación de la prueba de desempeño comunicativo en lengua inglesa en situaciones comunicativas profesionales en lengua inglesa a profesionales de la enfermería 2016-2017

N: 48		
Dimensiones	Total de puntos (MI*/ MIC**)	Categoría de Evaluación según mediana y moda
Dimensión 1. Comprensión auditiva en situaciones comunicativas profesionales	412 (137,33/2,86)	Inapropiado
Dimensión 2. Expresión oral en situaciones comunicativas profesionales	697 (139,4/ 2,90)	Inapropiado
Dimensión 3. Comprensión lectora en situaciones comunicativas profesionales	420 (140/ 2,92)	Inapropiado
Dimensión 4. Expresión escrita en situaciones comunicativas profesionales	640 (128/ 2,67)	Inapropiado
Dimensión 5 Percepción de la situación comunicativa profesional	282 (141/2,94)	Inapropiado
Variable	2451 (136,2/ 2,84)	Inapropiado
Indicadores según categoría		

Categorías de evaluación	MA	A	PA	I	Total	Moda	Mediana
Frecuencia							

absoluta (%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (11,1%)	16 (88,9%)	18 (100%)	Inapropiado	Inapropiado
--------------	--------	--------	-----------	------------	-----------	-------------	-------------

MI*: media por indicador; MIC**: Media por indicador y colaborador

4. Discusión

La competencia comunicativa se encuentra en todas sus dimensiones o subcompetencias asociada y concretada en el desempeño comunicativo, en función de determinado propósito y contexto comunicativos. Este desempeño es tanto la manera en que la misma se evidencia; como el punto de partida y el contexto idóneo y significativo para su estudio y transformación.

La literatura especializada evidencia que la competencia comunicativa es aún con frecuencia un aspecto carencial del enfermero (Barbón, 2011). Un análisis crítico de los resultados, ahondando en las implicaciones de carácter gerencial lleva a considerar que varios autores describen la falta de comunicación e interrelación entre profesionales como la principal causa de descoordinación entre ellos y los niveles asistenciales con consecuencias muy importantes para los pacientes (Huertas, Pereiro, SanFelix, *et. al.*, 1996 y Cléries, 2006). Aguirre Raya defiende el criterio de que las competencias comunicativas constituyen un elemento que permite la coordinación, la organización, planificación, ejecución y evaluación de los cuidados al enfermo y, en última instancia, es la esencia del proceso. Esta autora afirma que, de no ser tenidas en cuenta, puede influir desfavorablemente en la calidad del servicio, en la imagen social de la profesión y en el nivel de satisfacción de la población (Aguirre, 2005).

Si bien en la tendencia en la organización de la atención de salud en los últimos años ésta no se concibe exclusivamente dirigida al paciente sino centrada en este, los resultados de la exploración de las dimensiones comprensión auditiva y percepción de la situación comunicativa profesional desentonan de tal modo que se hace imprescindible que el profesional de enfermería, desarrolle habilidades sociales que permitan que la comunicación enfermera/paciente se lleve a cabo eficazmente. En la medida en que el sanitario sea capaz de retroalimentarse e interactuar de manera apropiada y satisfactoria con el paciente, mejorará su función profesional y obtendrá el máximo rendimiento de las competencias técnicas que posee (Díaz, 2011). Por otro lado, en función de la adecuación del uso de la lengua a las exigencias del contexto, se tienen en cuenta los factores que contribuyen a la satisfacción de las necesidades del contexto, los que comprenden aspectos del entorno sociocultural, estado del paciente, normas éticas y del servicio, la situación de los participantes, los propósitos de la interacción y otras normas rectoras de la interacción; asimismo, el conocimiento del contexto, los roles de los participantes, su jerarquía social; la identidad de los sujetos, sus sentimientos, creencias, costumbres, religión, prácticas de salud, preferencias, intención y propósito comunicativo, y la situación comunicativa en sí misma. Los resultados obtenidos son similares al estudio realizado en los años 2009-2011 (Barbón, Castillo, Amador y Álvarez, 2011).

En la exploración de las dimensiones expresión oral y escrita en situaciones comunicativas profesionales, sus resultados resultan de interés práctico para la enfermería como profesión, ya que una de las funciones más afectadas por la escasa competencia comunicativa es la función asistencial, esta implica la educación y comunicación con el paciente y colegas y las docentes, pues, como se conoce, existe una estrecha relación entre comunicación y educación (Barbón, 2011 y López, I. y Torres, I., 2006)(12-13).

Por último, los resultados de la exploración de la dimensión comprensión escrita tienen implicaciones para el desarrollo de la enfermería como ciencia, como se conoce la búsqueda de información científica sobre diversas áreas temáticas en este campo del conocimiento se ve potenciada con el dominio de la comprensión escrita de textos profesionales.

Estos resultados, no son discrepantes con lo reportado en un estudio realizado por Camacho y otros, el cual refuerza la necesidad de la enseñanza del inglés con fines específicos al personal de enfermería. Estos autores encuentran que la totalidad de los PE (100%)

reconoce explícitamente la necesidad de incentivar el manejo de la lengua inglesa para los futuros profesionales en el campo asistencial, docente e investigador. Sin embargo, se observa una notable variabilidad en la importancia real otorgada en las distintas universidades españolas con notables diferencias en los contenidos, estructura y competencias establecidas en las asignaturas de inglés sanitario (Camacho, Barquero, Mariscal y Merino, 2013).

5. Conclusiones

Con base en lo anterior puede concluirse que la competencia comunicativa en el desempeño comunicativo en lengua inglesa de los profesionales de enfermería juega un papel determinante en el contexto actual de la colaboración internacional, movilidad académica y desarrollo científico. La aspiración de conseguir un cambio significativo en esta dirección, sólo es susceptible de ser alcanzada a través de una intervención pedagógica que les permita a estos profesionales de la enfermería fortalecer su preparación para la comunicación profesional. Intervención que no debe verse limitada a un simple curso inicial, sino a toda una estrategia pedagógica enrumbada a alcanzar la competencia comunicativa.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, D. (2005) Competencias comunicativas del profesional de enfermería. [Tesis doctoral]. Universidad de La Habana: Facultad de Comunicación; 98
- Barbón, OG. (2011). Apuntes sobre competencia comunicativa, calidad del servicio y competencia profesional. *Av.enferm*, 29 (1): 152-158. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v29n1/v29n1a15.pdf>
- Barbón, O.G., Castillo Isaac E, Amador Compta S.I., Álvarez Machado F. (2011). Estructura de la competencia comunicativa del enfermero colaborador en países anglófonos. *Rev Hum Med*, 11(2): 290-305. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202011000200005&lng=en
- Camacho, R., Barquero, Ana., Mariscal, M.I, Merino, D. (2013). El inglés en el grado de enfermería: una asignatura pendiente. *Rev. Latino-Am*, 21(2): 641-648. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692013000200641&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692013000200023>.
- Cléries, X. (2006). La comunicación: una competencia esencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Elsevier/Masson; 142 p.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd edition). England: Cambridge University Press; 143 p.
- Díaz, M.M. (2011). Comunicación enfermera/paciente: reflexión sobre la relación de ayuda. *Rev Esp Com Sal*, 2(1):55-61. Disponible en: http://www.aecs.es/2_1_7.pdf
- FUERTES Narcisa, ESCUDERO Isabel, ARMIJOS Jacqueline y LOAIZA Esteban. Sinergia de métodos activos en la expresión oral, gramática y vocabulario en estudiantes de inglés como idioma extranjero. *Revista Espacios*. Vol. 39, Año 2018, Número 35, Pág. 31. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n35/18393531.html>
- Huertas I, Pereiro, I, SanFelix, J, et al. (1996). Mejoría en la calidad de la comunicación entre médicos especialistas y generales, en función de la información proporcionada en una hoja de comunicación. *Aten Primaria*, 17:317-20.
- López, I. y Torres, I. (2006). Glosario de enfermería en inglés y español de los términos más utilizados por enfermeros. *Acimed*, 14(5). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci04506.htm
- Núñez, A. (2014). Más de 64 000 colaboradores cubanos en 91 países. *Trabajadores*. 2014 Jul 03; Sect. Nacionales. A:1 (col. 1). Disponible en: <http://www.trabajadores.cu/20140703/mas-de-64-000-colaboradores-cubanos-en-91-paises/>
- Plaza del Pino FJ, Soriano, E. (2009). *Formación de los profesionales de Enfermería: cuidar*

en la sociedad multicultural del s. XXI. Index de Enferm; 18:190-4.

Recino, P.U., Quesada, A.M, Finalet, M.E. y González M.F. (2014). Herramienta metodológica para desarrollar competencia comunicativa en idioma inglés en las universidades médicas cubanas. *Revista Educación Médica del Centro*, (2), 214-230.

Streiner, D.L. (2003). Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. *J Pers Assess*, 80:99-103.

1. Doctora en Ciencias Pedagógicas (PhD) y Post doctorada en Educación Avanzada. Docente investigadora de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH). Ecuador. Email: olgagloria29@yahoo.com ogbarbon@unach.edu.ec

2. Magister en Gerencia de Salud para el desarrollo local. Coordinador de investigación de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Extensión Tulcán. Tulcán. Email: ut.juliomorillo@uniandes.edu.ec

3. Magister en Gerencia de Salud para el desarrollo local. Directora de la carrera de Enfermería de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Extensión. Tulcán. Email: ut.melbanarvaez@uniandes.edu.ec

4. Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Docente de la carrera de Enfermería de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Extensión. Tulcán. Email: ut.edidmejia@uniandes.edu.ec

5. Especialista en Anestesiología. Docente de la carrera de Enfermería de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Extensión. Tulcán. Email: ut.yanetgc64@uniandes.edu.ec

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 40 (Nº 21) Año 2019

[\[Índice\]](#)

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]