

## **INCREMENTO DE LA EFICIENCIA DE LOS EQUIPOS HUMANOS EN LOS CENTROS DE DIALISIS, INCORPORANDO COMPETENCIAS COMUNICACIONALES PARA LA COORDINACION DE ACCIONES**

Investigadores USAL:

Director Depine, Santos Ángel (santos.depine@salvador.edu.ar); Cámpora, Jorge A.

Investigador externo:

Casanova, Ricardo Miguel

Alumnos practicantes USAL:

Castillo, Gustavo; Rago, María Mercedes

### **Resumen**

La máxima eficiencia en las organizaciones se logra fortaleciendo los procesos comunicacionales y la generación de confianza, mejorando la coordinación de acciones. Educar a los actores principales de las organizaciones en las competencias genéricas de la escucha, gestión emocional, relaciones personales y comunicación, impacta positivamente en los resultados.

El objetivo de esta investigación es estimar el grado de mejora en la escucha y en la gestión emocional, en la percepción de su aporte positivo y negativo a la organización en cada uno de los integrantes del grupo director de una red de centros de diálisis (CD), y su impacto en el clima y en la cultura organizacional.

Se realizó una investigación experimental, con pretest, postest y grupo control, similar al grupo de investigación (GI). Se realizaron encuestas con escalas de tipo Likert, sobre: Escucha, Gestión Emocional, Autoevaluación de las Competencias, Cultura Organizacional y Clima Organizacional. El GI recibió educación permanente en competencias genéricas transversales (CGT), mediante un programa de Extensión Universitaria de la USAL.

Como aportes de la investigación, hubo evidencia estadística ( $p < 0.05$ ) de mejora en la escucha, la gestión emocional y el aporte individual a la organización y, como consecuencia de ello, de la Cultura Organizacional ( $p < 0,05$ ). Esta, a su vez, condicionó la mejora del clima organizacional, sobre todo en la relación con los Jefes y Superiores ( $p < 0,001$ ). No hubo mejoría estadística en las subvariables Ubicación Laboral, Compañeros de Trabajo y Reconocimiento, posiblemente por el alto umbral inicial.

La evidencia estadística demostró que la mejora en CGT impacta positivamente en la cultura organizacional en los CD, y su cambio mejora el clima organizacional, lo cual permite inferir que la educación permanente en CGT debe implementarse rutinariamente en las organizaciones de salud.

**Palabras clave:** coaching organizacional; comunicación efectiva; gestión emocional; rutinas defensivas; diálisis.

**Abstract**

In any organization, the highest efficiency can be achieved through the strengthening of communicational processes, the generation of trust, and the improvement of coordinated actions. The ability to train core players in listening skills, emotions management, interpersonal relationships and communication will positively impact on the results.

The objective of this research is, to what extent each member of the management team in a network of dialysis centers has perceived an improvement in listening skills and emotions management, and how both impacted on the climate and culture of the organization. An experimental research was conducted with a pre- and post-test and control group; similar to the Research Group. Several surveys were performed with Likert type scales on: Listening, Emotional Management, Self-assessment of Competences, Organizational Culture and Organizational Climate. The Research Group attended a continuing education program in key generic competences created by Universidad del Salvador, Buenos Aires.

Results was statistical evidence showed ( $p < 0,05$ ) improvement in Listening, Emotions Management and Individual Contribution to the organization. As a consequence, Organizational Culture went up ( $p < 0,05$ ), and in turn Organizational Climate, especially seen in relationship with Managers and Supervisors was also increased ( $p < 0,001$ ). No improvement was found in sub-variables such as Labor Location, Co- Workers and Recognition; possibly because of the high initial threshold.

As contributions to the research, the statistical evidence has proved that improvements in Key Generic Competences have a positive impact on the organizational culture at Dialysis Center s, and this change has also improved the organizational climate giving us the possibility to infer that continuing education in Key Generic Competences must be implemented as an ongoing initiative in all health organizations.

**Keywords:** Organizational coaching; effective communication; emotional management; defensive routines; dialysis.