	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		CÓDIGO	
			1222-09.01	
	FORMATO PARA INFORME DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN		Versión	1.0
			Página	1 de 4

FECHA	17- junio-2025	LUGAR	Sala de espera hospitalización, sede principal la Parker.	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Capacitación comunicaciones y relaciones interpersonales.			
OBJETIVO	Fortalecer las competencias comunicativas e interpersonales del personal asistencial y administrativo del área de laboratorio clínico y toma de muestras, mediante una capacitación orientada a desarrollar habilidades en comunicación asertiva, empatía, escucha activa y trabajo colaborativo, con el fin de mejorar el clima laboral, prevenir conflictos y fomentar un ambiente organizacional saludable y eficiente.			
POBLACIÓN OBJETO	Personal asistencial y administrativo del área de laboratorio clínico y toma de muestras.			
NUMERO PARTICIPANTES	7	DURACIÓN	1 Hora	

En el entorno laboral actual, caracterizado por la presión constante, la alta carga emocional y la necesidad de trabajo en equipo, la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales saludables se han convertido en competencias esenciales para el buen funcionamiento de cualquier institución, especialmente en el sector salud. Este tipo de habilidades no solo favorecen la eficiencia y la coordinación en los procesos, sino que también contribuyen significativamente al bienestar emocional y profesional de los trabajadores. Reconociendo esta necesidad, se realizó una capacitación dirigida al personal asistencial y administrativo que hacen parte del proceso de laboratorio clínico y toma de muestras, con el acompañamiento de la psicóloga María Teresa Rubio, de la ARL Positiva, con el objetivo de proporcionar herramientas que fortalezcan la comunicación asertiva, el respeto mutuo y el trabajo colaborativo.

La actividad no solo buscó mejorar la interacción entre el personal, sino también promover el desarrollo personal de cada colaborador, fomentando actitudes que reducen el estrés, previenen conflictos, y aumentan la motivación, la empatía y el sentido de pertenencia institucional.

Temas abordados durante la capacitación:


1. La Comunicación Humana

Se inició abordando la comunicación como un proceso natural, cotidiano y esencial para la interacción humana. La psicóloga enfatizó que, como seres sociales, estamos en constante relación con otras personas, por lo que mejorar nuestras formas de comunicarnos tiene un impacto directo en la calidad de nuestras relaciones y en nuestro desempeño laboral.


¿Es lo mismo escuchar que oír?

No!

OÍR	ESCUCHAR
Es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico.	Pertenece al orden interpretativo del lenguaje.
Cuando oímos lo hacemos con nuestro sistema auditivo.	Cuando escuchamos otras funciones cognitivas entran en juego: poner atención, recordar, pensar y razonar.
Oír es percibir sonidos.	Prestar atención a esos sonidos.



Excelencia y Servicio a la Comunidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO	
		1222-09.01	
	FORMATO PARA INFORME DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	Versión	1.0
		Página	2 de 4

Se explicaron los elementos básicos de la comunicación:

- Emisor: Persona que origina el mensaje.
- Receptor: Persona que recibe el mensaje.
- Mensaje: Contenido o información transmitida.
- Canal: Medio físico a través del cual se transmite el mensaje (oral, escrito, visual, digital, etc.).
- Código: Conjunto de signos y reglas que permiten codificar el mensaje (lenguaje verbal, no verbal, signos gráficos, etc.).
- Contexto: Circunstancias que rodean el acto comunicativo (lugar, relación entre los interlocutores, momento, entorno).

Se destacó que la comunicación es eficaz cuando el mensaje es interpretado por el receptor de la misma forma en que lo concibió el emisor, lo cual requiere claridad, empatía, escucha activa y retroalimentación.

2. Barreras de la Comunicación

Se presentaron las principales barreras que afectan el proceso comunicativo:

- Físicas: Ruido ambiental, distancia, fallas tecnológicas.
- Psicológicas: Prejuicios, emociones intensas, ansiedad, falta de interés.
- Semánticas: Mal uso del lenguaje, tecnicismos, ambigüedades.
- Culturales: Diferencias de valores, creencias, costumbres.
- Organizacionales: Canales de comunicación inadecuados, jerarquías rígidas, falta de protocolos.


Se brindaron consejos prácticos para superar dichas barreras, como: mantener contacto visual, verificar la comprensión del mensaje, usar un lenguaje claro y directo, adaptar el mensaje al receptor, y fomentar la retroalimentación.

3. Comunicación Asertiva – Las 7 C

Se trabajaron las "7 C de la comunicación asertiva", principios que permiten estructurar mensajes claros y efectivos:

1. Claridad: Expresar las ideas de forma sencilla y directa.
2. Concisión: Ir al punto sin rodeos innecesarios.
3. Concreción: Ser específico y evitar generalidades.
4. Corrección: Uso adecuado del lenguaje, gramática y tono.
5. Consideración: Tener en cuenta al interlocutor, su situación y perspectiva.
6. Cortesía: Utilizar un lenguaje amable y respetuoso.
7. Credibilidad: Ser coherente entre lo que se dice y lo que se hace.

Se insistió en que la asertividad es clave para expresar opiniones, necesidades y sentimientos sin agredir ni someterse, lo cual fortalece la autoestima y previene conflictos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO 1222-09.01	
		FORMATO PARA INFORME DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	Versión 1.0
		Página 3 de 4	



4. Relaciones Interpersonales y Clima Laboral

Se abordó el tema de las relaciones humanas, entendidas como la forma en que interactuamos, nos tratamos y nos comunicamos con los demás en nuestro entorno. Se reflexionó sobre la importancia de fomentar relaciones humanas positivas en el trabajo, no solo por razones éticas, sino también por sus efectos positivos en la productividad y la satisfacción laboral

Las relaciones humanas saludables se basan en:


- Respeto mutuo
- Empatía
- Reconocimiento del otro como un igual
- Escucha activa
- Resolución pacífica de desacuerdos

5. Recomendaciones para Fortalecer las Relaciones Humanas

Entre los consejos brindados por la profesional para mejorar nuestras relaciones interpersonales, se destacaron:





- Ser buen oyente, mostrando interés genuino por el otro.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO	
		1222-09.01	
	FORMATO PARA INFORME DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	Versión	1.0
		Página	4 de 4

- Fomentar la participación de los demás, animándolos a hablar de sí mismos.
- Reconocer y valorar el aporte del otro de forma sincera.
- Evitar discusiones innecesarias; la única forma de ganar en una discusión es evitarla.
- Practicar la empatía y ponerse en el lugar del otro antes de juzgar.

Recuerde esto siempre

			
Sea generoso para hacer resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar (críticas constructivas)	Tenga consideración hacia los sentimientos de los demás, se lo agradecerán	Tenga consideración de los demás, en toda controversia hay tres opiniones o puntos de vista; el suyo el correcto	Este dispuesto a prestar servicio, lo que más cuenta en la vida, es lo que hacemos por los demás

Para finalizar la capacitación, se llevó a cabo una dinámica grupal destinada a interiorizar la importancia de la escucha activa y la comunicación clara. La actividad consistió en lo siguiente:

Dos colaboradores pasaron al frente, recibieron una hoja con imágenes específicas y debían describirlas verbalmente sin mostrar el papel. Los demás participantes, guiados solo por estas descripciones, debían dibujar lo que entendían. Al finalizar, se compararon los dibujos con las imágenes originales, evidenciando las diferencias y reflexionando sobre los errores comunes en la comunicación verbal y la necesidad de escuchar con atención, hacer preguntas para aclarar y expresarse con precisión, con esto se concluyó que:

- La comunicación efectiva y las relaciones humanas saludables son pilares fundamentales en cualquier equipo de trabajo, especialmente en este proceso, donde la coordinación, precisión y convivencia son claves.
- El desarrollo de habilidades como la escucha activa, la empatía, el asertividad y la cooperación, fortalece el desempeño profesional y mejora el ambiente institucional.
- Las herramientas brindadas durante la capacitación pueden ser aplicadas tanto en la vida laboral como personal, contribuyendo a relaciones más conscientes, respetuosas y eficientes.
- La participación activa del grupo permitió un aprendizaje significativo y generó un espacio de reflexión necesario para el fortalecimiento del clima organizacional.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

FECHA	17-JUNIO-2025	HORA	04: 00 pm.
OBJETIVO O TEMA	capacitación comunicaciones y relaciones interpersonales.		
FACILITADOR INTERNO	NOMBRE: Maria Teresa Rubio Ruiz		
FACILITADOR EXTERNO	FIRMA: Maria F. R. R.		

ASISTENTES

FAVOR ESCRIBIR LOS DATOS CON LETRA LEGIBLE Y EN TINTA

No.	NOMBRE COMPLETO	CEDULA	CARGO Y/O PROFESION	PROCESO	FIRMA
1	Danyana Burbano	100456705	Aux laboratorio	laboratorio	Danyana B.
2	Claudia Patricia Albarino	103141426	Aux laboratorio	laboratorio	Claudia Albarino
3	Nidia E Martinez C	24344508	Bacteriología	laboratorio	Nidia M.
4	Sofia Burbano	1176447093			Sofia B.
5	Jeison Delgado	1006666385	Aux Facturación	Laboratorio	Jeison Delgado
6	JUDITH LONDOÑO	1178457813	Coordinadora	laboratorio	JUDITH LONDOÑO
7	Jessika Yesenia Mañón	1-126-453-677	Aux Administ	laboratorio	Jessika Mañón
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					