



## **Las habilidades comunicativas en docentes de Estomatología.**

*The communicative abilities in stomatology's teaching staff.*

Yanicel Sánchez Perdomo,<sup>1</sup> Olga Raquel Perdomo Hernández,<sup>2</sup> Leandro Salazar González,<sup>3</sup> Anabel Sánchez Sanamé,<sup>4</sup> Yaimara Terrero Muñoz.<sup>5</sup>

- 1 Profesora Instructor en Psicología. Filial de Ciencias Médicas "Tamara Bunke Bider". Moa. Holguín. Profesora Asistente en Enfermería, MSc. en Educación Superior. Filial de Ciencias Médicas "Tamara Bunke Bider". Moa. Holguín.
- 2 Estudiante de 2<sup>no</sup> año de Medicina. Filial de Ciencias Médicas "Tamara Bunke Bider". Moa. Holguín.
- 3 Especialista de 2do Grado MGI, Master en atención integral al niño, Profesor asistente.
- 4 Profesora Instructor en Psicología. Filial de Ciencias Médicas "Tamara Bunke Bider". Moa. Holguín.

Correspondencia: [syany@moa.hlg.sld.cu](mailto:syany@moa.hlg.sld.cu)

### **RESUMEN**

La presente investigación surge debido a la necesidad de resolver las insuficiencias que evidencian los docentes de la carrera de Estomatología en su desempeño profesional relacionada con las habilidades comunicativas, lo cual limita el cumplimiento de los objetivos del modelo del profesional. Se realiza teniendo en cuenta que las habilidades pueden adquirirse y desarrollarse en todos los contextos del proceso formativo. Con el objetivo de caracterizar el nivel de desarrollo de habilidades comunicativas en docentes de la carrera de Estomatología. Se realizó una investigación descriptiva, no experimental, de corte transversal. Se aplicó cuestionario para medir el clima socio-afectivo, disposición para la comunicación, relación emisor – receptor y nivel de comunicatividad en los profesores de Estomatología en los diferentes escenarios formativos. Se pudo determinar que no existe un clima socio-psicológico favorable competente con los nuevos estilos de comunicación pedagógica, el 50.83% de la muestra estudiada posee mediana disponibilidad para la comunicación, la empatía es la habilidad más afectada, los profesores mantienen una comunicación poco flexible en la posición de emisor. Ello limita el desarrollo de la actividad comunicativa como aspecto transformador en la relación sujeto-sujeto, en el proceso de formación. Se concluye que el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas constituye un proceso de sistematización del conocimiento y las habilidades previamente adquiridas por los docentes. Ello está determinado por la necesidad de cambio ante las nuevas exigencias del nuevo modelo pedagógico en el proceso formativo, regulación de la conducta por la imagen transformada y su expresión en los modos de actuación profesional.

*Palabras clave:* Comunicación, comunicación educativa, habilidades comunicativas.

## **ABSTRACT**

The present investigation happens due to the need to solve the insufficiencies that evidence stomatology's teaching staff in their professional performance related with the communicative abilities, which limits the fulfillment of the objectives of the professional's model. It comes true considering that they can acquire abilities and developing in all of the contexts of the formative process. For the sake of characterizing the level of development of communicative abilities in teachers of Stomatology's career. A descriptive research, non-experimental, transverse- court were accomplished. The questionnaire to measure the climate applied over himself affective member, disposition for communication, broadcasting relation – recipient and communicative level in stomatology's teaching staff at the different formative scenes. It could be determined than does not exist a climate psychological favorable competent member with the new styles of pedagogic communication, 50,83 % of studied the sign possesses medium availability for communication, empathy is the most affected ability, the professors maintain a not very flexible communication at the position of emitter. It limits the development of the telling activity like transforming aspect in the liable liable relation in the process of formation. It is concluded that the perfecting of the telling abilities constitutes a process of systematization of knowledge and the abilities previously acquired by the teachers. It is determined for the need of change in front of the new requirements of the new pedagogic model in the formative process, regulation of the conduct for the transformed image and his expression in the modes of professional acting.

*Key words:* Communication, educational communication, communicative abilities.

## **INTRODUCCIÓN**

La comunicación humana constituye un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre. Establece una función esencial en el proceso del conocimiento, valor y responsabilidad humana, conjuntamente con las ciencias pedagógicas y psicológicas entre otras, se basa en la concepción científica del hombre y de la educación con las demandas de la práctica social en la búsqueda de vías y formas más adecuadas para organizar el sistema de influencias educativas que inciden en la formación de las nuevas generaciones.<sup>1</sup> En el mundo actual, más que transmisor de conocimientos el profesor debe ser gestor de aprendizaje y tiene que tener dominio de su comunicación interpersonal.<sup>2</sup>

Existen artículos que se refieren básicamente a aspectos comunicativos en la actuación del docente en su relación con el estudiante; <sup>3,4</sup> sin embargo, en la formación de esos recursos humanos se considera no se presta la debida atención al desarrollo de las habilidades comunicativas.<sup>4</sup> Cuando se habla de habilidades, Fernández AM <sup>5</sup> reflexiona con respecto a la imprecisión en el tema, la no consideración de las mismas habilidades en diferentes fuentes y la mezcla de rasgos del carácter, actitudes, cualidades emocionales, etcétera. Esta misma autora

propone como habilidades generales para los docentes las de expresión, relación empática y observación conductual. Con estos criterios se han ideado instrumentos <sup>6</sup> para evaluar dichas habilidades.

La retroalimentación, como información de retorno al emisor, que controla y evalúa el mensaje y su influencia <sup>7</sup> es un aspecto descuidado por los emisores habituales. En el caso de los docentes, no se realiza a veces porque falla la observación conductual, o en otras porque no se conoce cómo actuar. Entre las habilidades de observación conductual se incluye la escucha atenta, la percepción de estados de ánimo y sentimientos, en los que están presentes signos no verbales como la disposición, actitudes formales o de rechazo, estados emocionales o índices de cansancio, aburrimiento, o por el contrario de interés.<sup>4,5,7</sup>

Con respecto a la relación empática, se incluyen personalizar la relación, la participación del otro y el acercamiento afectivo.<sup>3, 4,5</sup> Por estas razones, se diseña el presente trabajo con el objetivo de caracterizar el nivel de desarrollo de habilidades comunicativas en docentes de la carrera de Estomatología en el curso 2016-2017 en la Filial de Ciencias Médicas de Moa "Tamara Bunke Bider".

## **MATERIAL Y MÉTODOS**

Se realizó una investigación pedagógica descriptiva, no experimental, de corte transversal en los docentes de la carrera de Estomatología en los diferentes escenarios formativos del curso 2016-2017 en la Filial de Ciencias Médicas de Moa. Se trabajó con una población integrada por un total de 20 docentes de la carrera de Estomatología que constituyen el 100% del universo del territorio, con el criterio de inclusión que estuvieran vinculados al proceso formativo en el momento del estudio, el mismo coincide con la muestra la cual presenta las siguientes características: promedio de experiencia de 4 años, el 70% con categoría docente de instructor principal, el 70% son especialistas y el 5% son Master en Educación Superior. Se encuestaron 40 estudiantes de la carrera.

De forma consciente, anónima y voluntaria colaboraron con la investigación, mediante cuestionarios de auto evaluación cerrada <sup>6</sup> directa entregada personalmente durante una entrevista posterior a una observación de una clase a cada profesor. El estudio diagnóstico realizado tiene como objetivo caracterizar el estado de las habilidades comunicativas de los docentes del proceso de formación en la carrera de Estomatología. Este estudio diagnóstico se concreta en los indicadores siguientes:

Para constatar el clima socio-afectivo: Guía de observación (anexo 1, Tabla 1), Entrevista a estudiantes (anexo 3) e Inventario de los problemas de comunicación: (encuesta 1 y anexo 2, Diagrama 1)

Para constatar la disposición para la comunicación: Encuesta sobre nivel de comunicatividad encuesta 4, Tabla 2) y disponibilidad para la comunicación (Gráfico 2).

Relación emisor – receptor: Relación emisor (anexo 5, Gráfico 1). Relación receptor (anexo 6) y Relación Emisor –Escucha (Gráfico 1).

En el trabajo se emplearon los siguientes métodos teóricos de investigación:

Del nivel teórico:

Histórico y Lógico: para revelar las tendencias del desarrollo de la comunicación en el proceso formativo de los profesionales de Estomatología, los distintos enfoques abordados en la psicología, pedagogía y la comunicación, lo que posibilitará la fundamentación del problema, revelando su estado actual en la ciencia.

Análisis y síntesis: para determinar los elementos principales de las habilidades comunicativas en los que existe congruencia entre teoría y práctica, la caracterización del objeto de estudio y el establecimiento de sus elementos esenciales, así como la determinación de los fundamentos teóricos sobre los cuales se fundamentó la metodología.

Enfoque sistémico: se utilizó para modelar el objeto, mediante la determinación de sus componentes esenciales; es decir, su estructura, así como sus funciones y las relaciones y nexos entre ellos, determinando su dinámica y los niveles de subordinación que se dan entre los mismos, lo que garantizará una caracterización acertada de las habilidades comunicativas de los docentes de la carrera de Estomatología.

Del nivel empírico:

La observación: de actividades docentes en los diferentes escenarios o participación en las que podrán percibirse las manifestaciones que muestran las posiciones asumidas por los docentes del proceso formativo ante determinadas situaciones comunicativas y que conformen la información necesaria para constatar el estado actual del objeto de estudio en la práctica social.

La encuesta: a los docentes y estudiantes seleccionados con el propósito de recopilar información en relación con el nivel conceptual acerca del problema; así como su autodiagnóstico en situaciones comunicativas, en función de actualizar el estado actual del objeto de investigación.

La entrevista: a la muestra seleccionada que toma en cuenta el criterio de los docentes para definir el lugar que estos le conceden a las habilidades comunicativas en su labor, que aportarán elementos de comprensión del estado actual del problema.

Cuestionario de Comunicación: este cuestionario fue elaborado con el objetivo de conocer el nivel de comunicación del docente al que se le aplica con respecto a las demás personas con las que interactúa.

Cuestionario de Escucha: este cuestionario fue elaborado con el objetivo de determinar la capacidad de escucha que posee el docente, basado en el precepto de que todos tenemos una cierta capacidad de escucha.

Análisis documental: para establecer características, funciones o aportes de resultados de investigaciones sobre la formación y la comunicación en el proceso de formación del profesional.

Del nivel matemático estadístico:

Del nivel estadístico se utilizó el cálculo porcentual, para interpretar los datos obtenidos en la investigación, para el procesamiento e interpretación de los métodos y técnicas empíricas.

## RESULTADOS

El diagnóstico se desarrolló durante el curso escolar 2016-2017 para su realización se aplicaron los métodos que a continuación se relacionan, entre los principales resultados se encuentran:

En cuanto al clima socio-afectivo fue posible constatar, en encuesta aplicada a los estudiantes el comportamiento de los docentes y observación del comportamiento de los docentes en las diferentes actividades, un ambiente psicológico poco favorable para la comunicación reflejado en una baja interacción en las diferentes actividades docentes y extracurriculares, mostrándose un vocabulario aceptable, en el grado de aceptación, observándose que el 32,5% de estudiantes da evaluación de regular a sus profesores, en el comportamiento comunicativo, el 25% da evaluación de regular refiriendo que no son consultados durante la preparación y ejecución de las actividades docentes y extracurriculares, mientras que solo el 27,5% toma iniciativa (Tabla 1).

Tabla 1. Criterios evaluativos relacionados con el ambiente psicológico para la comunicación de los estudiantes a los docentes implicados en el proceso formativo en la carrera de Estomatología en la Filial de Ciencias Médicas de Moa

Categoría	Buena	%	Regular	%	Mala	%
Grado de aceptación de los estudiantes por sus docentes	21	52.5	13	32.5	6	15
Comportamiento comunicativo de los docentes	12	60.0	5	25.0	3	15.0
Toma de iniciativa de los docentes	20	50	15	37,5	5	12,5

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a estudiantes

En resumen en este indicador se pudo determinar que no existe un clima socio-psicológico favorable competente con los nuevos estilos de comunicación pedagógica y organización del proceso de formación.

Respecto a la disposición para la comunicación fue posible comprobar que el 32.08% de la muestra estudiada tiene alta disponibilidad para la comunicación y el 50.83 % mediana disponibilidad. En el nivel de comunicatividad es significativo señalar que el 65% se encuentra en el rango de comunicativo y buen nivel mientras que el 25% es muy comunicativo o muy franco. Observándose tendencia al exceso de información, así como comportamiento inadecuado ante situaciones contradictorias e inesperadas en relación con las personas más allegadas (tabla 2).

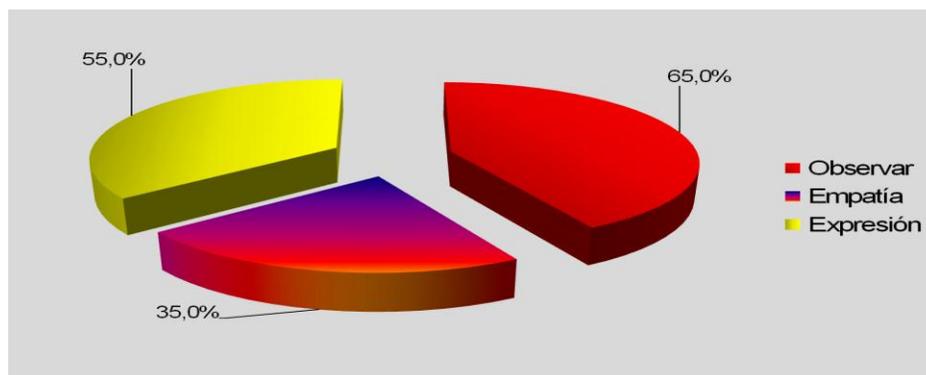
Tabla 2. Nivel de comunicatividad de los docentes implicados en el proceso formativo en la carrera de Estomatología.

Nivel	No	%
No Comunicativo		
Reservado		
Comunicativo	7	35.0
Buen Nivel	8	40.0
Muy Comunicativo	3	15.0
Demasiado Franco	2	10.0
Exagerado		

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a docentes sobre nivel de comunicatividad.

Este nivel se considera afectado porque en las respuestas ofrecidas en cuanto al modo de actuación referente a las habilidades comunicativas el 32.8% fueron catalogadas de altas y medias el 50.8%, correspondiéndose con un adecuado nivel de habilidades de observación, expresión, no siendo así en relación con la empatía en el 35% de los docentes no suelen ser empático.

Diagrama 1. Habilidades de la comunicación de los docentes implicados en el proceso formativo en la carrera de Estomatología.



Fuente: Resultados de la encuesta realizada a docentes sobre

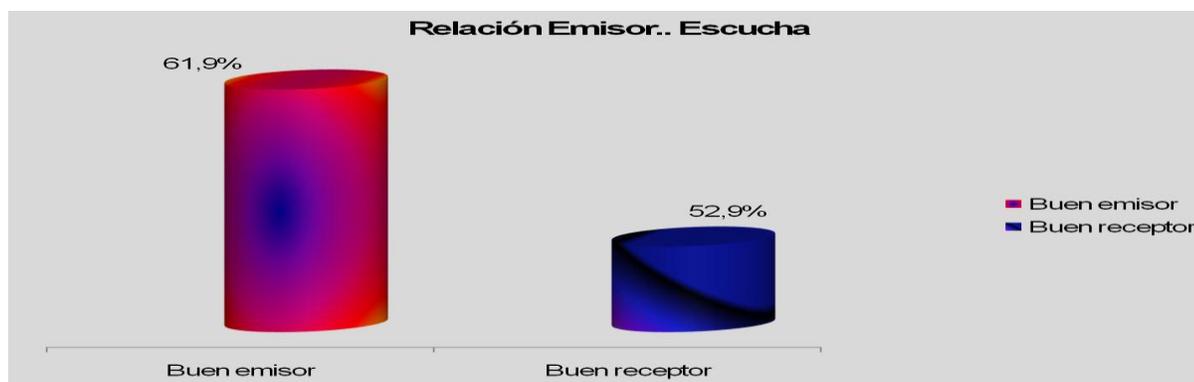
Esto confirmó la insatisfacción de los estudiantes en relación con el estilo comunicativo de sus profesores, según el instrumento aplicado (Anexo 4), donde se muestra insatisfacción de los profesores en cuanto a la preparación para organizar y ejecutar las diferentes actividades docentes y extracurriculares, con más relevancia las extracurriculares que solo 30% lo evalúa de

bien. Así como el (68.3%) considera entre regular y mal la disponibilidad de los docentes para la solución de los problemas de estudiantes.

El análisis integral de estos instrumentos demuestra que conceptualmente los docentes implicados en el proceso formativo de la carrera de Estomatología saben cómo tienen que conducirse, sin embargo, en la práctica cotidiana en situaciones de comunicación tienden a precipitarse, a no manifestar una conducta reflexiva que les permita la autorregulación en el cumplimiento de sus funciones docentes y educativas, para ser eficaces en las mismas, así como la necesidad de que ellos aprendan a manifestarse operativamente correctos en el proceso de comunicación.

En relación emisor - receptor se comprobó en la función de emisor de los docentes (Grafico 1) se refleja que el 80% es preciso y directo, solo el 15 % permite interrupciones mientras emite un mensaje determinado, al considerar que de permitirlo esto "afecta la autoridad". El 35% frecuentemente no conservan la calma en el análisis cuando la otra parte se altera, y el 50% no adecuan el tono de voz a la situación comunicativa específica, lo que es valorado como una concepción poco flexible en la posición de emisor. Ello limita el desarrollo de la actividad comunicativa como aspecto transformador en la relación sujeto-sujeto, en el proceso de formación. Estos resultados explican cómo los propios docentes del proceso de formación en la carrera de estomatología generan barreras en la comunicación con los estudiantes,

Gráfico 1. Relación emisor- escucha de los profesores implicados en el proceso formativo en la carrera de Estomatología.



Fuente: Resultados de la encuesta realizada a docentes sobre las habilidades de comunicación.

Como se puede apreciar, el diagnóstico realizado evidencia dificultades en las Habilidades comunicativas de los docentes del proceso de formación en la carrera de Estomatología lo que es significativo para desarrollar de manera creciente y sistémica en los mismos. Se recomienda incorporar el tema de formación de habilidades comunicativas en el trabajo metodológico de las áreas docentes, así como implementar estrategias docentes en la carrera de Estomatología para lograr el desarrollo de estas habilidades comunicativas que facilite la labor formativa para actuar en un proceso dinámico, reflexivo y participativo.

## DISCUSIÓN

En la literatura revisada se coincide con otros investigadores que han trabajado las habilidades comunicativas en diferentes contextos, existen disímiles trabajos donde se reconoce, explícito o implícito, al proceso formativo como un proceso de interactivo y comunicativo, hablar del proceso de formación como relación sujeto-objeto y la comunicación como relación sujeto-sujeto. Estos procesos no transcurren paralelos e independientes, la estructura y funciones de las actividades se dan en una relación entre sujetos, y ambas formas de relación tienen un valor relativo en diferentes momentos del proceso, que solo pueden aislarse para su estudio. En cuanto al clima socio afectivo desfavorable hay coincidencia con otros autores<sup>3,4,5,12,13</sup>, en que la interacción se considera la representación que tienen los implicados, el docente se crea una imagen del estudiante según sus resultados y él se crea una del profesor, según su comportamiento como docente, la cual va a inferir en la conducta a seguir por el estudiante en dependencia de la relación que crea posible establecer con él de ahí tan importante garantizar un clima socio psicológico favorable ..

Hay que resaltar que la comunicación constituye un proceso complejo, donde el carácter general, particular y peculiar de las interacciones del hombre a través de las cuales tiene lugar, permite comprender la diversidad de los medios de que dispone, verbales o no verbales, evidenciándose tanto en sus variadas funciones como en los diferentes niveles de su estructura. En el marco de esta investigación se comparte el criterio donde expresa que: "la educación es comunicación, es diálogo, en la medida en que no es transferencia del saber, sino un encuentro de sujetos interlocutores que buscan la significación de los significados".<sup>2,6,7,12,</sup>

Se considera que los elementos abordados anteriormente son importantes para el objetivo de la investigación, pues en ello se muestra a la Estomatología como una ciencia donde la comunicación favorece el logro y desarrollo de todas las funciones profesionales con un adecuado nivel de satisfacción de las personas que interactúan con el Estomatólogo en el proceso. El proceso formativo en la carrera de Estomatología se caracteriza por el intercambio de información verbal y no verbal, en el que se expresan, en el proceso formativo, en el logro de los objetivos, se toman decisiones, se establecen procesos de negociación, resolutivez de conflictos, contenidos de enseñanza y se intercambian informaciones personales tanto profesor- estudiante, como profesor-profesor, estudiante -estudiante.

En el nivel de comunicatividad indicador donde se constataron debilidades referimos lo importante que es para el docente poseer la capacidad de asimilar las opiniones y necesidades de los estudiantes, para que de esta manera no existan conflictos entre su rol y el de estos. Se reconoce que en la práctica docente el mismo mantiene el rol central y es él quien tiene la iniciativa en los intercambios y su regulación, utiliza la retroalimentación para comprobar si sus mensajes fueron asimilados, así como los conocimientos dejando a un lado los aspectos afectivos

emocionales, los cuales no son valorados. Estas cuestiones atentan contra la calidad del proceso formativo

Se coincide con otros autores<sup>4, 5,15</sup> en que la comunicación como proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes, este autor en su declaración reflexiona que en el proceso comunicativo los involucrados tendrán derecho a opinar, contradecir y enriquecer los conocimientos, con lo que se potencia el diálogo, el intercambio de pensamientos, sentimientos y emociones. En este sentido los individuos tendrán derecho a compartir informaciones, costumbres, hábitos, y experiencias. Este análisis constituye una fortaleza a emplear por los estilos de la nueva universidad.

Al evaluar este indicador se tiene en cuenta cuando elemento más actual al referirse que además de ser un proceso de interacción social, a la complejidad del mismo<sup>12</sup>. Análisis que la acerca a la teoría del francés Morin, E. el cual propone una vía para insertarnos en las discusiones actuales sobre la producción del conocimiento. La autora aunque no enfatiza en el papel del contexto, como hace Kaplún nos hace ver al aula como un escenario propicio para que se desarrolle la comunicación educativa y así fluya mejor el proceso docente-educativo.

Es necesario resaltar que en el proceso de comunicación el saber escuchar las ideas de los otros<sup>3,4,14,15</sup>, como parte de las habilidades comunicativas de los docentes, es una de las mayores dificultades que se presentan en el proceso formativo en la carrera de Estomatología en coincidencia con otros autores<sup>14,15</sup>. Por consiguiente esta temática ha sido abordada referida a las dificultades que se presentan en la escucha, como una de las barreras que entorpecen al proceso comunicativo.

Del mismo modo es necesario que ambos sujetos (docentes y estudiantes) aprendan a escucharse. Es responsabilidad del docente educar a los estudiantes para la escucha; esto se logrará en la medida que este desarrolle la capacidad de escuchar a sus estudiantes, de adoptar una posición flexible, de mantener la mente abierta y evitar las distracciones, esto ayuda a mantener una correcta interacción con los mismos.

El docente debe ser capaz de mostrar empatía, que en se coincide con otros autores<sup>12,13</sup> en nuestro estudio se muestra muy debilitada, lo que permite estimular al estudiante para que exprese de manera más completa sus inquietudes y opiniones. Evitar en todo momento las respuestas agresivas, polémicas e inútiles; sin embargo se asume que en el contexto del proceso formativo del profesional de estomatología es importante la creación de un ambiente apropiado para la comunicación con los estudiantes, como también es importante saber manejar las situaciones de conflictos.

Teniendo en cuenta estos elementos, es importante para el docente observar cada una de las situaciones que se dan durante la ejecución del proceso formativo y proporcionar condiciones que posibiliten vivencias afectivas positivas, cuestión esta que podrá ser revelada a través de sus habilidades comunicativas.

El estilo de comunicación del docente en el proceso formativo de la carrera de Estomatología se reconoce que forma parte de sus habilidades comunicativas. Se debe garantizar una mayor participación de los sujetos que intervienen en este proceso, sobre la base del accionar coherente y sistemático. Desde esta posición la comunicación tendría un estilo participativo, estimularía la interacción mutua sobre la base del respeto y permitiría producir ideas, diálogos y reflexiones a favor de la actividad individual y colectiva.

Al analizar el modelo de formación del estomatólogo, es posible observar que la relación que se establece entre el docente con los estudiantes exige ser más amplia, abierta, creativa. El mismo debe tener en cuenta las inquietudes, necesidades, intereses y motivos de estos en el cumplimiento de las actividades de docentes. La comunicación abierta permite la independencia y autonomía y de esta forma se garantiza la formación integral de los profesionales de estomatología.

Las habilidades comunicativas, forman parte de las competencias profesionales en la ejecución del proceso de formación de los estudiantes en la carrera de Estomatología, exige un pensamiento crítico y científico que le permita al docente integrar y desarrollar un sistema de aplicaciones comunicativas. Es esencial la determinación del objetivo, el objeto y los medios para comunicarse con los estudiantes, para así poder comprender lo que otros tratan de significar, intentando la comprensión como un acto individual y creador; además de organizar el lenguaje interior, exteriorizar el mensaje y ser capaz de transformar de manera consciente el objeto de formación.

De ahí que perfeccionar las habilidades comunicativas de los docentes de la carrera de Estomatología significa abordar la esfera motivacional afectiva y cognitiva instrumental de la personalidad, que en ninguna medida se encuentran separadas en la actuación y en la vida psíquica. En este sentido se pudiera concluir que la comunicación y la educación como ejes de la construcción del conocimiento se encuentran estrechamente ligadas en el proceso de asimilación. No se concibe la educación en donde no exista la comunicación, y no existe una buena comunicación o una comunicación acertada sin el dominio de las habilidades comunicativas pues para que se dé un buen proceso formativo se hace necesaria una interrelación entre educador y educando. Para ayudar en la transformación de un proceso formativo de excelencia.

## **CONCLUSIONES**

El perfeccionamiento de las habilidades comunicativas constituye un proceso de sistematización del conocimiento y las habilidades previamente adquiridas por los docentes. Ello está determinado por la necesidad de cambio ante las nuevas exigencias del nuevo modelo pedagógico en el proceso formativo, que se expresa en tres momentos de cambio: transformación de las representaciones de la relación profesor- estudiante, regulación de la conducta por la imagen transformada y su expresión en los modos de actuación profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Eskola EL. Information literacy of medical students studying in the problem-based and traditional curriculum. Information Research 2005 10 (2) paper 221. Disponible en: <http://www.mendeley.com/research/information-literacy-of-medical-students-studying-in-the-problembased-and-traditional-curriculum/>
2. Nogueira Sotolongo M, Rivera Michelena N, Blanco Horta F. Desarrollo de competencias para la gestión docente en la educación médica superior. Educ Med Super [revista en la Internet]. 2003 Sep [citado 2014 Nov.24] ; 17(3): Disponible en: [http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412003000300004&lng=es](http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412003000300004&lng=es)
3. Otero Martínez H. Hacia una comunicación efectiva y humanista en ámbitos de salud. Rev haban cienc méd [revista en la Internet]. 2008 Mar [citado 2014 nov.24 ]; 7(1): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2008000100002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2008000100002&lng=es)
4. Legón RM Vega González N, Brito Gómez L. El paradigma médico social y la competencia comunicativa del profesional de ciencias médicas. Revista habanera de Ciencias Médicas. 2010; 9(3): 433-440.
5. Fernández AM, Glez Rivero B, Ojalvo Mitrany V, Salazar Fdez T. El desarrollo de las habilidades Comunicativas. En: Colectivo de autores. Comunicación Educativa. CEPES. UH . 1999. Cap.IX:186-228.
6. Ortega, G. Batería para trabajar la comunicación. Material impreso de maestría de educación superior .CEPES. U.H. 2003.
7. Damiani Cavero JS. Habilidades comunicativas autovaloradas en profesores de ciencias básicas biomédicas. Rev haban cienc méd vol.10 no.4 Ciudad de La Habana oct.-dic. 2011. versión ISSN 1729-519X.
8. Rodríguez Collar TL, Blanco Aspiazu MA, Parra Vigo IB. Rev Cub Med Mil v.38 n.3-4 Ciudad de la Habana jul.-dic. 2009 versión On-line ISSN 1561-3046.
9. Fernández González AM. La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador. Tesis Doctoral. La Habana. Instituto Superior Pedagógico «Enrique José Varona». 1996.
10. Ojalvo Mitrany V, Castellanos Noda AV, Kraftchenko Beoto O, González Rivero B, Salazar Fernández T, Fernández González AM. Comunicación educativa. CEPES. Universidad de La Habana. 1999.
11. Noguez S. Comunicación educativa y docencia universitaria. DIDAC. 2003; (41) (Primavera):6-11.
12. Ojalvo Mitrany, V. La comunicación pedagógica V,Ojalvo. – La Habana: Editorial CEPES, 2000.

13. Montero Leyva, M. La formación de la competencia comunicativa profesional pedagógica de los estudiantes del primer año de la carrera de profesores generales integrales/ LM, Montero. Trabajo para optar el título de Doctor ISP. José de la Luz y Caballero (Holguín), 2008.
14. Freire, P. Dialogicidad y diálogo/ P. Freire. En su: En Diálogo en interacción en el proceso pedagógico.- México: Editorial Caballito, 1998. 156 p.
15. González Rey, F. Comunicación, personalidad y desarrollo/ R F González. – La Habana: Editorial. Pueblo y Educación, 1995.

## **ANEXOS**

### Anexo 1

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN A DIFERENTES ACTIVIDADES DOCENTES

Clases teóricas y Actividad práctica.

Objetivo: constatar la relación que se establece entre los sujetos implicados en el proceso formativo en la carrera de Estomatología en la Filial de Ciencias Médicas de Moa.

Indicadores a observar.

Ambiente psicológico creado para la comunicación.

Favorable \_\_\_\_ poco favorable \_\_\_\_ no favorable \_\_\_\_

Nivel de participación de los docentes implicados en el proceso formativo de la carrera de Estomatología.

Bajo \_\_\_\_ Alto \_\_\_\_ Un poco bajo \_\_\_\_

Vocabulario utilizado por los docentes para interactuar con los estudiantes.

Aceptable \_\_\_\_\_ pobre \_\_\_\_ autoritario\_\_\_\_\_ participativo\_\_\_\_\_

Desarrollamiento de las habilidades comunicativas de los profesores al relacionarse con los estudiantes.

Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ no favorable \_\_\_\_\_

Grado de aceptación de los estudiantes sus docentes.

Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ no favorable \_\_\_\_\_

### Anexo 2

#### ENCUESTA A DOCENTES PARA DETERMINAR DESARROLLO DE LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Tomado de Fernández (2002) en el "Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa" y adaptado a los propósitos de la tesis.

Objetivo: Valorar la imagen que tienen los docentes implicados en el proceso formativo de la carrera de Estomatología de su propia actuación en situaciones comunicativas con los estudiantes.

A continuación se presenta una relación de formas de comportamiento que pueden o no ser característicos de la actuación del profesor en su relación con los estudiantes.

Marca con una cruz (X) aquellos que se corresponden mejor con la forma habitual de comportarse en actividades docentes y extracurriculares. Sea cuidadoso en marcar sólo aquellos que revelen su conducta típica y no ocasional. Muchas gracias.

1. \_\_\_ Me doy cuenta cuando la actividad no resulta interesante a mis estudiantes.
2. \_\_\_ Acostumbro a analizar el mismo tema de diferentes formas para que comprendan mejor.
3. \_\_\_ Siento ser persona confiable para mis estudiantes
4. \_\_\_ Escucho atentamente a mis estudiantes.
5. \_\_\_ Acostumbro a expresar mis puntos de vista e impresiones personal acerca de lo que digo.

6. \_\_\_ Me relaciono con mis estudiantes, profesores, directivos, dentro y fuera del centro.
7. \_\_\_ Conversamos de variados temas aparte de la actividad propia que estemos realizando.
8. \_\_\_ Percibo cuando algún estudiante está preocupado o tiene algún problema.
9. \_\_\_ Puedo buscar la manera de hacer asequible cualquier tema para los estudiantes.
10. \_\_\_ Tengo en cuenta las opiniones de mis estudiantes. No me gusta ser impositivo.
11. \_\_\_ Interpreto con facilidad gestos y expresiones de los estudiantes.
12. \_\_\_ Modifico la manera de hablar y los tonos de voz según los diferentes momentos de la actividad que realizo.
13. \_\_\_ Acepto sus bromas o incluso las utilizo a veces como recurso durante las actividades docentes que realizo.
14. \_\_\_ Puedo captar cuando los estudiantes están cansados.
15. \_\_\_ Acostumbro a mirar de frente a los profesores y estudiantes mientras les hablo de manera formal o informal.
16. \_\_\_ Me intereso por los problemas de mis estudiantes.
17. \_\_\_ Dejo de hacer lo que estoy haciendo cuando algún estudiante o profesor se dirige hacia mí para escucharlo con atención.
18. \_\_\_ Pongo ejemplos vinculados a la actividad docente que ocurren cotidianamente para que me comprendan mejor.
19. \_\_\_ Me esfuerzo porque todos participen activamente en el proceso docente..
20. \_\_\_ Puedo darme cuenta de lo que está sucediendo en el aula mientras doy mi clase.
21. \_\_\_ Utilizo los gestos para captar la atención de mis estudiantes.
22. \_\_\_ En mi relación con mis estudiantes siempre tengo en cuenta sus diferencias, el modo peculiar de ser de cada uno.
23. \_\_\_ Me doy cuenta generalmente de cuando un estudiante o compañero no es sincero.
24. \_\_\_ No tengo reparo en mostrar mis sentimientos, cómo me afecta lo que estoy diciendo.
25. \_\_\_ Propicio que los profesores, estudiantes y tutores expresen sus puntos de vista y sus vivencias.
26. \_\_\_ Percibo fácilmente en las caras de mis estudiantes cuando me apoyan en algún criterio o toma de decisión o no.
27. \_\_\_ Puedo hacer síntesis de los objetivos principales de una actividad si es preciso.
28. \_\_\_ Capto con facilidad sus intenciones o sentimientos cuando converso con los estudiantes, profesores y tutores.
29. \_\_\_ Puedo precisar lo que quiero preguntar a mis estudiantes en función de mis objetivos.
30. \_\_\_ Trato de ser tolerante con los puntos de vista y costumbres de mis estudiantes siempre que no afecten el proceso.

Forma de calificación:

Los ítems del inventario se refieren a tres de las habilidades generales para la comunicación, de la manera siguiente:

Habilidad para la Observación: Ítems 1,4 ,7, 10, 13, 16, 19, 22, 25 y 28.

Habilidad de Expresión: Ítems 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20, 23, 26 y 29.

Habilidad para la Relación Empática: Ítems 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21, 27 y 30.

A partir de la ubicación de los ítems seleccionados dentro de cada habilidad se puede tener una noción de cuál es la más afectada, para orientarse en el trabajo de auto perfeccionamiento.

Anexo 3

### ENCUESTA A ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA

Estimados estudiantes: con el propósito de mejorar el Proceso Docente Educativo, se está realizando una investigación por lo que necesitamos de su completa colaboración y sinceridad.

Le prometemos anonimatos de los datos brindados, los cuales solo serán utilizados con carácter científico.

Desde ya muchas gracias por su colaboración.

Marque con x los aspectos que más se asemejan al comportamiento tus directivos y profesores, contigo.

¿Cómo evalúa la forma en que se comunican tus profesores, contigo?

Buena \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Mala \_\_\_\_\_

Brinde elementos en correspondencia a su selección.

---

---

---

---

Durante la preparación y ejecución de las actividades docentes y extracurriculares, normalmente:

Espera que tu profesor o tutor te oriente que hacer.

Toma la iniciativa y colabora con tus ideas.

Se realizan consultas para saber qué opinas al respecto.

Considera a tus docentes adecuadamente preparados para la interrelación en el proceso docente.

Bien \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Mal \_\_\_\_\_

Anexo 4

### ENCUESTA A DOCENTES PARA DETERMINAR LA DISPOSICIÓN PARA LA BUENA COMUNICACIÓN.

Tomado de Fernández (2002) en el "Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa" y adaptado a los propósitos de la tesis.

Después de leer las situaciones, encierra en un círculo la elección que correspondería con su manera de actuar. Reflexiona y responda qué haría realmente y no lo que le gustaría hacer.

1.- En una reunión te presentan a alguien. No oyes bien su nombre:

No dices nada. Te conformas a que alguien lo mencione después.

Le pides a la persona que, por favor, te repita su nombre.

Le pides a alguien más tarde que te diga su nombre.

2.- Estás con tu jefe inmediato, quien establece un diálogo con alguien a quien no te presenta:

Continúas esperando callado hasta que te lo presente.

Intervienes naturalmente sin tomar en cuenta la omisión.

Te presentas tú mismo y dices algo de ti.

3.- Un superior te otorga una calificación inferior a la que crees merecer en la supervisión a tu carrera:

Te quejas a otros compañeros sobre lo injusto de la calificación.

Le pides al jefe una explicación para analizar los errores e intentas convencerlo si mantienes tu criterio.

Te desalienta el resultado pero lo aceptas con resignación sin comentarios.

4.- El colectivo de año de tu centro está reunido para analizar la evaluación profesoral:

Tomas iniciativas para complementar el criterio de otros añadiendo elementos sin que comprometan la evaluación final.

Prefieres pronunciarte después que otros hablan, aceptando el criterio de la mayoría.

Planteas tus criterios aunque no coincidan con el resto de las personas.

5.- Estás preparando una clase en el departamento. Unos profesores conversan y te resulta molesto:

Los miras de forma "retadora" pero no le dices nada.

Te levantas y vas a otro lugar.

Les pides, por favor, que hablen más bajo o calle.

6.- En la reunión sindical del centro donde se alienta la participación, la directora presenta un criterio que no compartes:

Permaneces callado en la reunión y planteas tu opinión a otro compañero fuera de la reunión.

Levantas la mano, presentas tu opinión, comparándola con la del jefe.

Hablas con el jefe, después de la reunión y le dices tu opinión.

7.- Te encuentra en una actividad metodológica provincial y por varios días seguidos coincide con una persona que no conoce sentada sola en un banco esperando el inicio de las actividades y te gustaría conocerla:

Te sientas en el banco sin decirle nada, esperando su reacción.

Esperas que se produzca una oportunidad más propicia.

Te sientas en el banco y buscas un pretexto para iniciar una conversación.

8.- Te enteras que un compañero está diciendo cosas falsas de ti:

Le dices lo que sabes y que te ha molestado. Solicitas que te explique la situación.

Lo comentas con un amigo común, criticándolo y le pides un consejo.

Lo tratas normal, no le dices nada acerca de los rumores, aunque te sientes resentido.

9.- Después de hacer una compra y dejar la tienda atrás, te das cuenta que te han dado un peso de menos de vuelto:

Comentas en tu casa lo sucedido para que tengan cuidado en ese lugar.

Sigues tu camino sin darle importancia al asunto.

Regresas, explicas lo sucedido y pides el cambio.

10.- Permaneces durante dos horas haciendo una larga cola en el mercado:

Te retiras un tanto al margen del bullicio pues no te interesa dialogar con desconocidos.

Te resulta agradable iniciar un diálogo y conversar oportunamente con las personas más cercanas.

Respondes o participas en un diálogo ante la iniciativa de otro.

11.- Necesitas recuperar un programa que le prestaste a un profesor que se fue del centro, ha pasado algún tiempo y no te lo devuelve a pesar que se lo has pedido:

Le preguntas abiertamente si ha perdido lo prestado y precisas su devolución.

Aceptas la pérdida y te planteas no prestarle nada más a esa persona.

Con cierta vergüenza prefieres insistir una vez más.

12.- Si te diriges por primera vez a casa de un profesor:

Revisas con cuidado la dirección que tienes, evitando preguntar a desconocidos.

Preguntas por el camino cada vez que te sientes inseguro para evitar errores.

Preguntas a desconocidos cuando no logras encontrar el lugar que buscas.

II.- ¿Te consideras una persona con disposición favorable a la comunicación?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sé \_\_\_\_\_

Señala los argumentos que fundamentan tus respuestas:

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

Para estimar en sentido general la disposición hacia la comunicación y determinar a partir de las respuestas del sujeto si se manifiesta alta, media o baja se propone para una valoración cuantitativa:

-Otorgar 5 puntos a las respuestas que se corresponden con la disposición alta.

-Otorgar 3 puntos a las respuestas que se corresponden con la disposición media.

-Otorgar 1 punto a las respuestas que se corresponden con la disposición baja.

Nota:

48-60 puntos alta.

36-47 puntos media.

Menos de 36 puntos baja.

Anexo 5

ENCUESTA ¿SOY UN BUEN EMISOR?

Tomado de Fernández (2002) en el "Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa" y adaptado al propósito de la tesis.

Recomendaciones para su empleo:

Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena emisión.

¿SOY UN BUEN EMISOR?

	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
1-Permito que me interrumpan cuando estoy hablando.			
2-Cuido la pronunciación de las palabras para que se entienda bien lo que digo.			
3-Utilizo un vocabulario que se corresponda con el nivel de mi interlocutor.			
4-Evito las ironías, burlas al dirigirme a otros			
5-Miro al rostro de la persona a quien me dirijo			
6-Observo al otro para apreciar si comprende lo que digo			
7-Hablo en un tono de voz adecuado: ni muy alto, ni muy bajo			
8-Reflexiono acerca de lo que voy a decir, para organizar mis ideas			
9-Señalo los aciertos y logros de las personas que me rodean en el momento preciso			
10-Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado			
11-Me agrada expresar mis criterios ante los demás.			
12-Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta			
13-Pido opiniones y criterios de los demás acerca de lo que planteo			
14-Cuido la entonación de mis palabras, así como los gestos y la mímica facial.			
15-Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para hacerme entender mejor.			
16-Soy preciso y directo sin dar rodeos innecesarios			

Otórguese 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida:

Bien (38-48)                      Regular (37-31)                      Mal (0-30)

Anexo 6

ENCUESTA ¿SOY UN BUEN RECEPTOR?

Tomado de Fernández (2002) en el "Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa" y adaptado a los propósitos de la tesis.

Recomendaciones para su empleo:

Se aplica en forma individual. Una vez concluida la aplicación pueden hacerse reflexiones en grupos acerca de las dificultades detectadas y posteriormente la orientación sobre las normas para una buena escucha.

¿SOY UN BUEN RECEPTOR?

	Frecuentemente	A veces	Casi nunca
1- Espero que el otro haya terminado para responder			
2- Miro el rostro del otro mientras habla			
3- Dedico todo el tiempo necesario para escuchar			
4- Animo al que habla con una sonrisa o gesto de apoyo			
5- Hago preguntas para asegurar que he comprendido bien			
6- Dejo hablar sin interrumpir			
7- Trato de comprender el sentido de las palabras atendiendo al contexto de lo que se habla			
8- Puedo conservar la calma aunque el otro se muestre excitado			
9- Observo los gestos, movimientos y tono de la voz			
10- Me esfuerzo por ponerme en el lugar del otro para entenderlo mejor			
11- Respeto las ideas y opiniones de los otros aunque no las comparta			
12- Me dedico a escuchar en vez de ocuparme en ir elaborando mi respuesta			

13- Soy paciente durante la conversación			
14- Trato de percibir los sentimientos del otro aunque no los exprese abiertamente			
15- Me agrada escuchar a otros			

Se otorga 3 puntos por aquellos ítems que marcó frecuentemente, 2 puntos por los que señaló a veces y 1 punto por los que marcó como casi nunca. Ubíquese en la categoría según corresponda la puntuación obtenida:

Bien (35-45)            Regular (34-28)            Mal (0-27)

Anexo 7

#### ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE COMUNICATIVIDAD DEL DOCENTE

Tomado de Fernández (2002) en el "Compendio de estrategias y técnicas para el estudio y desarrollo de la competencia comunicativa" y adaptado a los propósitos de la tesis.

Compañero (a) con el propósito de buscar las vías para mejorar la comunicación con los subordinados se está llevando a cabo una investigación para la cual es de suma importancia sus respuestas al siguiente cuestionario.

De antemano se le agradece su colaboración y honestidad en las respuestas brindadas.

Prometemos completa discreción referente a las respuestas brindadas y los datos serán solamente utilizados con carácter científico.

Gracias.

Solo debe responder si, no, a veces.

Para un encuentro con alguien, ¿tener que esperar influye en usted? \_\_\_\_

¿Priorizas los problemas personales? \_\_\_\_

¿Le es incómodo intervenir con alguna ponencia, una comunicación, una información en el consejo de dirección, reunión provincial u otra actividad? \_\_\_\_

Cuando se trata de viajar a provincia por cuestiones de trabajo, ¿trata de evadir el viaje? \_\_\_\_

¿Comparte sus preocupaciones con sus profesores? \_\_\_\_

¿Le irrita que sus profesores o estudiantes le interrumpan en el pasillo u otro lugar para decirle algo? \_\_\_\_

¿Acepta usted que existe el problema de que las personas de diferentes generaciones les resulta difícil comprenderse los unos a los otros? \_\_\_\_

¿Le da pena pedirle a un compañero algún préstamo que usted le hizo hace varios meses? \_\_\_\_

¿Le disgusta hacer cualquier cola (en el cine, la bodega, la farmacia)? \_\_\_\_

¿Teme enfrentar una situación de conflicto? \_\_\_\_

Si escucha algún comentario de su persona ¿prefiere llamar a la persona y discutir con ella? \_\_\_\_

Cuando un compañero plantea un punto de vista errado sobre una situación que usted conoce bien, ¿cree que es mejor callarse y no discutir? \_\_\_\_

¿Usted expone con gusto sus puntos de vista (opinión, valoración) en forma oral y escrita? \_\_\_\_

¿Considera que el comportamiento de sus estudiantes es propio de la edad? \_\_\_\_

¿Mostrar un carácter fuerte ayuda a controlar la disciplina de los estudiantes? \_\_\_\_\_

Cuando está con una persona desconocida en un lugar y usted no empezó a hablar con él, ¿soportaría usted la conversación largo rato si él empieza la conversación? \_\_\_\_\_

Determine el nivel de comunicatividad con la ayuda del texto del V.F. Riarevky. Para determinar el nivel de comunicatividad hay que responder a 16 preguntas: "sí", "no", "a veces", calcular la suma general de puntos y según la escala propuesta, llevarla a uno u otro nivel, ("sí" 2 puntos, "a veces" 1 punto, "no" cero puntos); lleva al programa del auto perfeccionamiento profesional del correctivo en la formación de las habilidades para comunicarse.

Nivel de comunicatividad.

30-32 puntos. Usted claramente no es comunicativo y esta es su desgracia, ya que sufre por esto. Tampoco le resulta fácil a las personas allegadas a usted, no se le puede confiar una gestión que requiera esfuerzo de grupo. Trate de ser comunicativo, contrólese.

25-29 puntos. Usted es reservado, considera mejor la soledad, y por eso usted tiene pocos amigos. Un nuevo trabajo y la necesidad de nuevos contactos si no lo lleva al pánico, lo lleva a un largo desequilibrio. Usted conoce esta particularidad de su carácter y no está de acuerdo consigo mismo. Pero no se limite solamente a la insatisfacción, está en nuestro poder romper esta particularidad del carácter.

Con fuerte entusiasmo usted adquiere una comunicatividad completa. Queda solo esforzarse.

19-24 puntos. Usted es comunicativo en un grado determinado y en una situación desconocida se siente confiado por completo. Los nuevos problemas no le asustan, pero con las personas nuevas, obra con prudencia en discusiones y disputas. En sus expresiones hay mucho sarcasmo sin mucha argumentación, estas son insuficiencias corregibles.

14-18 puntos: Usted tiene un nivel comunicativo normal. Usted con curiosidad oye una conversación interesante, es suficientemente paciente en la comunicación con otras personas, ofrece su punto de vista sin ser explosivo. Va al encuentro con otras personas de buena gana. Al mismo tiempo no le gustan locales bulliciosos, las extravagancias y la palabrería les producen ira.

9-13 puntos: Usted es muy comunicativo (a veces más de la cuenta). Curioso hablador, le gusta expresarse sobre diferentes cuestiones que pueden irritar a las personas que le circundan. Con buen agrado se da a conocer con otras personas, le gusta ser el centro de la atracción, no niega nada a nadie, aunque a veces no puede cumplir. Le falta paciencia en el enfrentamiento con nuevos problemas serios. No obstante, si lo desea usted sabe no dar un paso atrás.

4-8 puntos: Usted es una persona francota. La comunicación es su clave. Usted siempre está a la viva. Le gusta participar en todas las discusiones aunque los temas serios pueden traerle dolor de cabeza. Con gusto toma la palabra sobre cualquier cuestión, aunque tome en ella una representación superficial, donde quiera se siente bien. Toma cualquier gestión aunque no

siempre la pueda llevar hasta el final con éxito. Por esta causa los responsables y colegas lo tratan con cuidado y con dudas. Piense en estos factores.

3 puntos y menos: Vuestra comunicación tiene carácter exagerado. Usted es hablador, se mete en cuestiones con las que no tiene nada que ver. Se atreve a opinar en problemas en los que no es competente. Quiera o no quiera trae conflicto donde se encuentra. Usted es explosivo, susceptible, a veces no es objetivo. A las demás personas tanto en el trabajo como en casa se les hace difícil compartir con usted.

Usted debe trabajar sobre sí mismo y su carácter. Ante todo debe educar en sí la presencia y control, el respeto hacia los demás. Por último piense en su salud, semejante estilo de vida no pasa sin dejar huellas.