

## Acercamiento al estudio de la comunicación educativa en una facultad universitaria en salud

### Approach to the study of educational communication in a medical school

MSc. Madelem Quesada Rodríguez,<sup>1</sup> MSc. Isidoro Alejandro Solernou Mesa<sup>II</sup>

<sup>I</sup> Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". La Habana, Cuba.

<sup>II</sup> Facultad de Ciencias Médicas "Dr. Miguel Enríquez". Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba.

---

#### RESUMEN

**Introducción:** el proceso de educación es un proceso comunicativo, de ahí que la preparación en comunicación es una de las líneas principales de la preparación pedagógica. Una adecuada comunicación en el aula se erige como factor esencial para el logro de un proceso de enseñanza-aprendizaje eficiente y de mayor calidad, por lo que es de vital importancia su estudio.

**Objetivo:** identificar características del proceso comunicativo en el aula en el contexto de un centro de educación superior.

**Métodos:** fue aplicada una encuesta a un grupo de estudiantes y profesores del 2do. año de una de las carreras del centro de educación superior escogido para la investigación, donde fueron recogidos datos que permiten identificar algunas características de la comunicación educativa.

**Resultados:** las características recogidas aportaron información sobre la posición que expresan estos profesores y estudiantes respecto al tipo de comunicación predominante y la importancia de su identificación y observancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Conclusión:** han sido identificadas importantes fallas desde el punto de vista comunicativo, sobre todo relacionadas con los estilos comunicativos de los profesores, con la percepción interpersonal y el saber escuchar y aceptar a los estudiantes.

**Palabras clave:** proceso de educación, proceso de comunicación, fallas comunicativas, comunicación adecuada.

## ABSTRACT

**Introduction:** the education process is communicative, so communication is one of the main lines in pedagogic training. Adequate communication in the classroom becomes a key factor for attainment of an efficient teaching-learning process of higher quality, and thus it is vital to study it.

**Objective:** to identify the characteristics of the communication process in a classroom of a higher education center.

**Methods:** a survey was administered to a group of students and professors of the second year of one of the careers in a higher education center selected for this research study, where data were collected to identify some characteristics of the educational communication.

**Results:** the found characteristics provided information on the positions of these professors and students in terms of the predominant type of communication and the importance of their identification and observance in the teaching-learning process.

**Conclusions:** there were identified significant faults in the communicative process, mainly those related to the communicative styles of the professors, to the interpersonal perceptions and to knowing how to listen to and to accept the students.

**Keywords:** educational process, communication process, communicative flaws, adequate communication.

---

## INTRODUCCIÓN

El éxito social se basa en las buenas relaciones, estas se apoyan en una comunicación efectiva y los factores que facilitan la comunicación son: la comprensión, el diálogo y el saber escuchar. Escuchar con comprensión se da solo si llegamos a entender las actitudes, ideas y necesidades de la otra persona desde su propio punto de vista. Para dialogar se necesita de una mutua estima, respeto, sutileza y sobre todo sinceridad para así poder comunicar algo a alguien; pero ¿sabemos escuchar?, ¿cómo me desempeño como receptor o receptora? Uno de los mayores cumplidos que se hace a una persona es escucharlo, pues de esta manera le damos la oportunidad de que realice la "terapia" de hablar a alguien de sus problemas. Pero este escuchar debe hacerse tratando de saber cómo se siente el interlocutor, aceptándolo con sus virtudes y defectos, para así poder colocarse en su lugar; eso es percepción. Es decir, que dentro de los tantos factores que hacen complejo el proceso de enseñanza-aprendizaje, la atención a las características individuales, principio inviolable, pasa necesariamente por la atención a la forma personal en que cada cual funciona como emisor y como receptor. Concebimos el proceso de enseñanza aprendizaje como un proceso bilateral y activo, en ningún momento pasivo, receptor, "bancario" en la acepción de Paulo Freire,<sup>1</sup> lo que nos hace buscar elementos para preparar mejor nuestras clases en el proceso de prepararnos para cumplir mejor la misión a nosotros encomendada.

La comunicación educativa<sup>2,3</sup> entendida como modalidad de la comunicación, ocurre precisamente durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y se encamina a la creación de un clima psicológico favorable entre el profesor y los estudiantes, que

---

propulse la optimización de la actividad de estudio. A través de ella se logra incentivar en los jóvenes, actitudes e intereses positivos hacia los contenidos, el aumento de la motivación cognitiva y la transformación de los motivos externos en internos. Se enriquece, por consiguiente la formación moral, política e ideológica de los alumnos a partir de emociones positivas y se desarrolla una concepción individual del mundo además de valores personalizados, estimulando conductas no forzadas ni formales, a partir de la atribución de significados y sentido personal, a todo lo que le rodea en su medio social.

Entre otros aspectos a tenerse en cuenta durante la puesta en práctica de la comunicación educativa, se encuentran: el uso adecuado del lenguaje (oportunidad y adecuación, ritmo y cadencia que lo haga asequible), saber hablar y saber escuchar, potenciar el diálogo constantemente en cada clase, orientarse al interlocutor, ponerse en el lugar de los demás, estimular la participación, respetar y aceptar a los otros tal y como son, buscar soluciones educativas a los conflictos, establecer un clima psicológico favorable; además de favorecer y organizar el trabajo conjunto.

Al monopolizar una conversación, al dar un discurso o una clase magistral, es cruel el monólogo donde no existe respuesta, ni diálogo y menos comunicación con entendimiento de las partes. Al revisar cada día algunos de los errores comunicacionales en el aula, encontramos por ejemplo: empleo de respuestas o frases "cortantes", a los estudiantes, hablar muy lento o muy rápido, impidiendo que el aprendiz tome el ritmo de la materia, levantar el volumen de la voz o gritar en forma inoportuna, en ocasiones para "despertar" al auditorio, utilizar un léxico altamente especializado, irrespetar la opinión del estudiante, haciéndole sentir que no sabe nada, interrumpir repetidamente a los alumnos que quieren participar positivamente, para demostrar que "el único que sabe es el profesor", no saber oír ni escuchar a los estudiantes, que en ocasiones lo único que desean es darse a conocer, equivocarse con su profesor y no en el examen final.

Pero el reto actual consiste en darle un giro a los métodos tradicionales de enseñanza-aprendizaje y retomar, como ya lo están haciendo muchos países, el método socrático; ayudando a los estudiantes a sacar de su psique todo lo que sabe pero ignora saber, con preguntas sencillas, rebatiendo las respuestas que el interlocutor da, y confrontándolas para que el alumno descubra su "saber". Resultaría interesante poner en práctica las tesis de V. A. Kan-Kalik, citado por Ojalvo, V. (1999)<sup>4</sup> que presuponen que el educador debe partir de un autoanálisis de sus propias dificultades y limitaciones para la comunicación, así desarrollar habilidades para mejorar cada día la sociabilidad y su empatía con sus alumnos, la confianza de estos, la creatividad para propiciar el intercambio de conocimientos entre los estudiantes y sobre todo aumentar la percepción rápida de lo que pueden manifestar sus educandos.

Pero, ¿qué caracteriza la comunicación en nuestras aulas? ¿Qué aparece en la relación profesor-estudiante en la facultad en que fue realizada la investigación? ¿Existe una adecuada valoración sobre la comunicación con los estudiantes? Estas preguntas orientaron esta exploración.

En este trabajo se pretende identificar algunas características del proceso comunicativo en el aula en el contexto de un centro de educación superior. Los resultados de este estudio preliminar apoyarán la mejora continua y necesaria de la práctica pedagógica cotidiana.

## MÉTODOS

Para caracterizar el proceso de la comunicación en el contexto pedagógico se realizó una investigación con enfoque predominantemente cualitativo. Se aplicó a los estudiantes el "Inventario de problemas de la comunicación con los alumnos" (anexo) propuestos por *Berta Fernández, Ana M. Fernández y M. I. Rodríguez*<sup>5</sup> en el libro "Comunicación educativa", con una ligera modificación, no en primera persona, sino como una valoración personal de la comunicación de sus profesores con ellos. El estudio fue realizado en un grupo de 8 profesores y 20 alumnos de 2do. año de una facultad de un centro de educación superior de La Habana. A los participantes les fue solicitada su participación y se les explicó que la aplicación forma parte de un diagnóstico inicial, que persigue el propósito de favorecer la autoreflexión sobre la comunicación en el aula y que sería conservada en el anonimato. Se estimuló que las respuestas fueran precisas y acompañadas de opiniones personales, de manera que el ejercicio autovalorativo permitiera recoger suficiente información para el análisis posterior.

## RESULTADOS

De forma general la tercera parte de los profesores, de la pequeña muestra estudiada se autoevaluó de regular en sus relaciones comunicativas con los estudiantes. Reconocieron que no se disponen a escuchar y cuando lo hacen generalmente no miran a la cara de sus estudiantes y los incitan a resumir o sintetizar interrumpiendo la conversación. El 76 % de los estudiantes coincidió con esta apreciación valorándola como negativa y como evidencia de subestimación hacia ellos.

En cuanto a los resultados del inventario de problemas de comunicación con los alumnos, los 8 profesores plantean que no tienen tiempo para que los estudiantes le planteen un problema, por tanto no responden a este epígrafe.

El tiempo en sus clases no siempre les alcanza para el contenido, así que no tienen la posibilidad de utilizar momentos oportunos para tratar otros temas que sean de interés para los alumnos. Les resulta difícil generalmente, conversar con alumno, de otros temas fuera de la clase.

Algunos profesores encuestados dijeron que se acercan a sus estudiantes durante la clase, en el momento en que van explicando y consideraron que ese es el tiempo que dedican a ellos. Les es difícil conocer a los alumnos y memorizar sus nombres. Plantearon que a veces les faltan palabras para hacerse entender con ellos, pero el vocabulario de su asignatura es complejo y no es su responsabilidad.

Los estudiantes por su parte admitieron que algunos de sus profesores se relacionan con ellos más que otros durante el desarrollo de las actividades docentes, pero que una gran parte de las veces "sienten distancia" y poca sensibilidad con respecto a lo que aprenden o entienden, así como con los resultados académicos que obtienen.

El 60 % de los profesores admitieron tener en cuenta las opiniones de sus estudiantes sobre todo al final de clase para ver si cumplieron los objetivos y no les resulta difícil resumir en pocas palabras una idea importante. Todos se concentran en expresar las ideas centrales de la clase en forma sintética y explican el mismo contenido de diferentes formas con facilidad y son capaces de despertar emociones

al impartir su asignatura. Reconocieron que han tratado de que sus alumnos piensen y lleguen a conclusiones y no darlas siempre, pero que no lo han logrado, lo cual demuestra importantes debilidades didácticas relacionadas con la consecución de los objetivos de clases y de las funciones didácticas.

El 70 % de los profesores aceptó que cuando están explicando un contenido les irritan las preguntas de los alumnos porque les dificultan mantener la secuencia lógica de las ideas y consideran que son inmaduros. Se valoran como justos en las decisiones que toman con respecto a los alumnos, lo que tampoco es recepcionado de esta forma por sus interlocutores, que expresan que a veces "se cometen injusticias en los juicios valorativos de su profesores" y en las calificaciones otorgadas.

Perciben cuando lo que explican no se entiende y cuando no interesa a los alumnos. Todos acostumbran a mirar de frente a los alumnos cuando hablan y consideran poseer un vocabulario suficientemente amplio. Tres de ellos consideraron que el aspecto externo les dificulta o entorpece sus relaciones con los alumnos, el resto nunca ha tenido en cuenta este aspecto.

Alrededor del 80 % de los profesores confesaron tener suficiente sentido del humor para aceptar o hacer bromas en la clase en momentos oportunos, pero que en estos últimos grupos o cursos han evitado hacerlo. No respondieron sobre el uso de la voz, pero coincidieron en pensar que discutir en las clases las decisiones a tomar disminuye la autoridad ante ellos. Algunos de los profesores incluso, solicitaron orientaciones sobre cómo hacer que sus alumnos participen activamente en la clase, aunque consideraron que esto puede que no les permita mantener la disciplina.

## DISCUSIÓN

Resulta interesante constatar como característica la falta de coincidencia en las percepciones que tienen los alumnos de sus profesores, pues sus opiniones varían aunque no en todos los casos. Esta situación a partir de las expectativas del docente, imprime un sello especial a las relaciones interpersonales en la docencia, que debe ser analizado. La apertura que se pueda dar al estudiante para que realice preguntas sencillas del tema e interrogantes, podrían ser el preámbulo para incrementar los conocimientos científicos, y hacer que el alumno tenga más confianza en el profesor, en conjunto pudieran formar el concepto ampliado del tema, desarrollando a su vez la crítica constructiva y el análisis creador.<sup>6</sup>

A los educadores corresponde la responsabilidad de la pretendida formación integral de nuestros educandos. Entonces, "escuchar en el aula", debería ser uno de los pilares fundamentales para el desarrollo emocional e intelectual de nuestros aprendices, tal y como plantea *Conrad*.<sup>7</sup>

Según criterios de *Cruz Bustos*<sup>8</sup> es necesario tener en cuenta para organizar la comunicación como lo más importante la relación alumno-profesor, apoyada en el conocimiento y adecuación de dichas relaciones a las particularidades de los alumnos, no centrarse solo en los fines y tareas docentes, sino saber derivar el diálogo hacia otras temáticas interesantes para los jóvenes, resolver tareas en conjunto y adecuar el lenguaje al nivel de los estudiantes y evitar imposiciones, demostrando respeto a la personalidad e independencia de estos. *González M*,<sup>9</sup> en esta misma dirección recomienda ser buen observador, flexible, operativo, aprender a autoanalizarse, a autocriticarse y a verse a sí mismo como lo ven los

alumnos, relacionarse con ellos en el aula y fuera de esta, comprendiendo los estados de ánimo y los posibles cambios individuales y grupales sin herir susceptibilidades, romper esquemas, tomando como siempre en el acto comunicativo infundiendo confianza y optimismo en su quehacer pedagógico.

Si bien este resultado es notable en las actitudes y conductas de los alumnos, también logra enorme repercusión en la personalidad de los profesores, los cuales también modifican para bien, sus relaciones humanas con los estudiantes y la conducción del proceso y obtienen mayores niveles de satisfacción personal, de esta forma logran sentirse más realizados desde el punto de vista humano y profesional, intenciones expresadas en sus artículos e investigaciones por *González Maura*<sup>10</sup> y *Añorga Morales*<sup>11</sup> y compartidas por los autores de este artículo.

Se concluye que a partir de las opiniones recogidas, la comunicación en el proceso docente educativo en la facultad estudiada, se caracteriza por ser predominantemente tradicional, con aspectos que pueden ser mejorados en cuanto al estilo comunicativo, con predominio de barreras en la percepción interpersonal y el saber escuchar y aceptar a los estudiantes.

Se recomienda aplicar este estudio de forma ampliada en otros años académicos y colectivos de profesores, para poder profundizar en las fallas comunicativas que se producen en el desarrollo del proceso docente y proceder a su erradicación, igualmente desarrollar un curso de "Comunicación educativa" como parte de la formación de los profesores como docentes.

## Anexo

### **Instrumento.** Inventarios de problemas en la comunicación con los alumnos

Escriba al lado derecho de cada fila "Sí", "No" o "No siempre".

1. Despierto la suficiente confianza en mis alumnos como para que me pidan un consejo o confíen un problema.
2. Aprovecho momentos oportunos de la clase para tratar otros temas que aunque no sean de mi asignatura, sean de interés para los alumnos.
3. Me resulta difícil influir en mis alumnos hacerles modificar un modo de pensar o cambiar su modo de actuar.
4. Me acerco a los puestos de mis alumnos durante la clase.
5. Dedico tiempo de mi clase a los alumnos.
6. Siento que a veces me faltan palabras para hacerme entender por mis alumnos.
7. Tengo en cuenta las opiniones de mis estudiantes.
8. Soy capaz de expresar las ideas centrales de la clase en forma sintética.
9. Respeto el criterio de los alumnos aunque no lo comparta.
10. Cuando estoy explicando un contenido me irritan las preguntas de los alumnos que me dificultan mantener la secuencia lógica de mis ideas.
11. Me considero justo en las decisiones que tomo con respecto a los alumnos.
12. Me doy cuenta cuando lo que explico no se entiende.
13. Me doy cuenta cuando lo que explico no interesa a los alumnos.
14. Acostumbro a mirar de frente a los alumnos cuando les hablo.
15. Considero poseer un vocabulario suficientemente amplio como para hacerme entender.

16. Me considero un poco rígido e inflexible al valorar las opiniones de los jóvenes.
17. Me resulta difícil conversar con mis alumnos de otros temas fuera de la clase.
18. Creo que mi aspecto externo me dificulta o entorpece mis relaciones con los alumnos.
19. Soy capaz de explicar el mismo contenido de diferentes formas con facilidad.
20. Me considero muy crítico al valorar a mis alumnos.
21. Converso con mis alumnos sobre algunos aspectos de mi vida personal.
22. Tengo suficiente sentido del humor para aceptar o hacer bromas en la clase en momentos oportunos.
23. Se cómo manejar mi voz para dar a entender momentos de mayor importancia en la clase y no resultar monótono.
24. Soy capaz de despertar emociones al explicar mi asignatura.
25. Me resulta difícil resumir en pocas palabras una idea importante.
26. Pienso que discutir en las clases las decisiones a tomar con mis alumnos disminuye mi autoridad ante ellos.
27. Logro despertar interés por mi asignatura.
28. Trato de que mis alumnos piensen y lleguen a conclusiones y no darlas yo siempre.
29. Hago que mis alumnos participen activamente en la clase aunque esto me haga más difícil mantener la disciplina.
30. Cuando estoy explicando un contenido me irritan las preguntas de los alumnos que me dificultan mantener la secuencia lógica de mis ideas.
31. Me es difícil conocer a mis alumnos, memorizar sus nombres por ser muchos.

Fuente: Fernández AM, Durán Gondar A, Isabel Echevarría M. Comunicación educativa. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 1995.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Freire P. Pedagogía de la autonomía y otros textos. La Habana: Editorial Caminos; 2010.
2. Hernández González L, Morales Más C. Selección de lecturas de comunicación educativa [monografía en Internet] [acceso 12 dic 2011] Disponible en: <http://www.monografias.com>
3. Kaplún M. Una pedagogía de la Comunicación. Madrid: Ediciones de la Torre; 1999.
4. Ojalvo, V. Aspectos sociopsicológicos de la comunicación pedagógica y su importancia para el trabajo docente educativo. Material Mimeografiado. La Habana: CEPES, U. H; 1999.
5. Fernández González AM. El desarrollo de las habilidades comunicativas. Capítulo IX. En: Colectivo de autores. Comunicación educativa. La Habana: Centro de estudios para el perfeccionamiento de la educación superior (CEPES); 1995.

6. Ibarra L. Psicología y educación: una relación necesaria. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006.
7. Izquierdo C. Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo. Codirector del Grupo de Investigación en Desarrollo Personal y Educación Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Psicologia de l'Educació 08193 Bellaterra (Barcelona). Revista Educar. 2000;26:127-49.
8. Cruz Bustos R. Innovación, formación docente y políticas educativas en México. Hacia una reconstrucción desde el sujeto Tiempo. Educar [serie en la Internet]. 2008 [acceso 14 Dic 2011]; 9(17):83-118. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=31111439005Redalyc>
9. González MV. La elección profesional responsable: elemento esencial en la calidad del acceso y la permanencia del estudiante en la Educación Superior. Educ Med Super. 2007;XXVII(2).
10. González MV. Autodeterminación y conducta exploratoria. Elementos esenciales en la competencia para la elección profesional responsable. Revista Iberoamericana de Educación; 2009;51.
11. Añorga Morales JA. La educación avanzada y el mejoramiento profesional y humano [tesis]. La Habana: Universidad de las Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, mayo 2012.

Recibido: 27 de julio de 2013.  
Aprobado: 10 de agosto de 2013.

*Madelem Quesada Rodríguez.* Facultad de Estomatología "Raúl González Sánchez". Carlos III y Avenida de los Presidentes. La Habana, Cuba. Correo electrónico: [madelem.quesada@infomed.sld.cu](mailto:madelem.quesada@infomed.sld.cu)