ANÁLISIS DE INDICADORES DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRÁCTICA DOCENTE DE LA CARRERA DE MEDICINA, EN LA UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA, MARIANO ROQUE ALONSO 2019

PAREDES BOGADO, JULIO CÉSAR
Universidad de la Integración de las Américas. Escuela de Postgrados.
Especialización en Didáctica Universitaria
e-mail: julio.paredes24@gmail.com

LEZCANO MENCIA, ALEJANDRO
Universidad de la Integración de las Américas - UNIDA
alezcano@unida.edu.py

RESUMEN

Saber cómo gestionar adecuadamente las interrelaciones con los estudiantes es una habilidad de un maestro asertivo. En este sentido, este trabajo tuvo como objetivo investigar qué indicadores de comunicación asertiva estaban presentes y cuáles estaban ausentes en la práctica docente del maestro de la carrera de medicina. Participaron en esta encuesta 12 estudiantes de medicina de la Universidad María Auxiliadora, Mariano Roque Alonso 2019. Se trató de un estudio descriptivo, no experimental transversal, cualitativo. Para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario semiestructurado y el análisis de los datos recopilados se realizó a partir del análisis de contenido según Bardin. Los resultados mostraron que los maestros tienen un repertorio de comunicación verbal indicativo de asertividad, seguridad y respeto, un hecho que facilita la enseñanza y el aprendizaje, un acto de amor. Tienen comportamientos no verbales apropiados, actitudes que generan bienestar, fortalecen los lazos emocionales, un canal abierto para la comunicación. Presentan indicadores de componentes paralingüísticos, recurso indispensable para la comprensión del tema.
Palabras clave: Comunicación asertiva, Estudiante de medicina, Medicina, Práctica docente.

ABSTRACT

Properly managing relationships with your students is an assertive teacher's ability. In this sense, this work aimed to investigate which assertive communication indicators were present and which were absent in the teaching practice of the medical career teacher. 12 medical students from the María Auxiliadora University, Mariano Roque Alonso 2019 participated in this survey. It was a descriptive, non-experimental, cross-sectional, qualitative study. For the data collection, a semi-structured questionnaire was used and the analysis of the data collected was carried out based on the content analysis according to Bardin. The results showed that teachers have a repertoire of verbal communication indicative of assertiveness, security and respect, a fact that facilitates teaching and learning, an act of love. They have appropriate nonverbal behaviors, attitudes that generate well-being, strengthen emotional ties, an open channel for communication. They present indicators of paralinguistic components, an indispensable resource for understanding the subject.

Keywords: Assertive communication, Medical student, Medicine, Teaching practice.

1. INTRODUCCIÓN

La habilidad de comunicación asertiva significa es la capacidad de una persona para expresar de manera clara, verbal y no verbal sus sentimientos, pensamientos y sentimientos sus necesidades, logrando sus objetivos personales y sin dañar a los demás involucrados en la relación. Es una de las habilidades psicosociales clave que una persona debe tener para desarrollarse sanamente. Colabora para transformar actitudes, habilidades, competencias y está directamente relacionado con "saber o qué hacer" y "cómo hacerlo". Sin embargo, la capacidad de desarrollarse, motivarse y adaptarse de una persona a favor de acciones efectivas y saludables está vinculada con el apoyo social que recibe y con los factores socioculturales a que está expuesto en su entorno. Por lo tanto, deben ser entendidos, transformados y fortalecidos.

En el proceso de comunicación es esencial tener claridad sobre los objetivos centrales del mensaje, para que se entienda en su esencia, eliminando toda interferencia emocional, desinterés en el contacto, incongruencias conceptuales y otros. Es la combinación de factores sociales, comunicativos, actitudinales y relacionales.

Objetivo General

- Analizar los indicadores de comunicación asertiva en la práctica docente de la Carrera de Medicina, en la Universidad María Auxiliadora, Mariano Roque Alonso 2019.

Objetivos Específicos

- ¿Cuáles son los indicadores de comunicación verbal presentes en el repertorio del maestro de la carrera de medicina?

- ¿Cuáles son los indicadores de comunicación no verbal presentes en el repertorio del maestro de carrera de medicina?
- ¿Cómo están presentes los componentes paralingüísticos presentes en la comunicación verbal del maestro de carrera de medicina?
- ¿De qué forma se dan las prácticas efectivas de comunicación asertiva, en la carrera de medicina?

Con respecto a la justificación del trabajo, se puede decir que la razón que impulsó a elegir este tema fue porque cuando se trata del entorno educativo la competencia comunicativa debe entenderse como una herramienta fundamental no solo para el acceso al conocimiento, sino también para la formación de redes sociales armoniosas y equilibradas, fundamental para el desempeño docente y estudiante. En el ejercicio de la práctica docente, la comunicación asertiva es una posibilidad de aprendizaje exitoso por parte de los estudiantes, en consecuencia, una educación de calidad.

La mayoría de los estudiantes de medicina que ingresan a la universidad esperan un curso más práctico y humanizado que permita una mayor preparación emocional, además de conocimientos teóricos y técnicos. De esta forma, los docentes deben adquirir o desarrollar habilidades y competencias para enseñar y comunicarse con los estudiantes de manera óptima, mantener el currículo apropiado a las demandas de la población, a fin de avanzar en la educación médica.

En esta perspectiva, la investigación centrada en la educación superior contribuye decisivamente al progreso de todo el proceso educativo, haciéndolo más flexible, diverso y organizado. Es posible redefinir modelos de intervenciones

educativas, construir estrategias y soluciones generales que marquen positivamente la trayectoria de los estudiantes desde el principio hasta el final de sus estudios.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, no experimental transversal. Si investigó el comportamiento de los docentes universitarios de acuerdo con la opinión de los estudiantes y mediante la aplicación de un cuestionario semiestructurado. Cada pregunta se midió y analizó de forma independiente para describir el fenómeno investigado. Se tomó como unidad de análisis dos estudiantes representantes de cada semestre del curso de Medicina; por ser los delegados y subdelegados, representantes de cada semestre. Se trató de una muestra no probabilística. La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Mariano Roque Alonso en la Universidad María Auxiliadora. El registro y relevamiento de datos se realizó durante el segundo semestre del año 2019. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron encuesta y observación. Se aplicó un cuestionario semiestructurado diseñado específicamente para este estudio, compuesto de 10 preguntas abiertas, cuyos estudiantes respondieron de manera disertante. Los participantes fueron identificados con letras. Se aplicó una prueba piloto del cuestionario para verificar su idoneidad, comprensión y la preservación del bienestar del participante. Los datos recopilados fueron sometidos a análisis cualitativo a partir de la técnica de análisis de contenido propuesta por Bardin. Se trató de hacer: la *descripción analítica* de los mensajes, la *interpretación*; la *inferencia o deducciones lógicas*.

3. RESULTADOS

Indicadores de comportamientos verbales presentes en el repertorio del maestro de la carrera de medicina

Con relación a los comportamientos entendidos como indicadores de comportamientos verbales que deben estar presentes en el comportamiento de un maestro, la mayoría de los estudiantes enfatizaron que los maestros *escuchan* a los estudiantes, *permiten la expresión* de opiniones, dudas y *diálogo*, *aceptan nuevas ideas, responden las preguntas* formuladas por los alumnos.

Desde esta perspectiva, los comportamientos de los docentes, de acuerdo con PA, "*Normalmente son muy asertivos, dejando expresar las opiniones y se dan a la tarea de escuchar a los alumnos*" y según PB, "*Muchos profesores sí quieren escuchar y aceptan ideas nuevas (...)*". PI señaló que: "*Nuestros maestros nos permiten contestar cuando tenemos dudas y de forma clara y objetiva nos responden sanando nuestras dificultades y siempre con mucho respecto*".

Además, dos participantes enfatizaron que los maestros tienen una buena *metodología de enseñanza* y, en consecuencia, tienen un repertorio de comportamiento verbal apropiado, pues los estudiantes *aprenden* el tema. Sobre lo anterior, PC dice que: *"(...) Tenemos una mescla de años de formación e de tiempo en que los maestros empezaran con las clases teóricas. Para aquellos que tienen más tiempo como docente ya se hay presente un estilo por cual es más autoritario, todavía otros que tienen pocos años de docente, buscan hacer nuevos modelos de enseñanza, nuevas metodologías de clases docentes"* y *"Gran parte de los maestros tienen una metodología buena y adecuada simplificando la enseñanza",* dijo PF.

Indicadores de comportamientos no verbales presentes en el repertorio del maestro de carrera de medicina

Todos los estudiantes que participaron en el estudio señalaran que la mayoría de los maestros presentan los comportamientos no verbales en su repertorio y asociaron que la *ausencia* de indicadores de comportamientos no verbales apropiados en el comportamiento de algunos maestros, connotan la sensación de *falta de dominio* de la asignatura, ya que no interactúan con los alumnos deteniendo la presentación de las diapositivas, generando *desmotivación* por parte de los alumnos: *"Algunos profesores no muestran dominio de tema, la minoría, por lo que se quedan mirando su presentación, dificultando la interacción, desmotivando a los estudiantes",* habló PA.

Según los mismos, la presencia de comportamientos no verbales en línea con la palabra hablada, constituye una *actitud de respeto*, *facilita la comprensión y promueve una sensación de bienestar*. En eso sentido, PC destacó que *"75% de los maestros presentan indicadores de comportamientos no verbales adecuados, y me dan una sensación de bienestar. Los maestros que no presentan son inadecuados y hacen que los estudiantes se sientan mal durante la clase"* y aún, de acuerdo con PD, *"Muchos maestros muestran un comportamiento corporal bueno, agradable en el sentido de que ayuda a entender las cosas sin que esto distraiga la clase, promueve el bienestar".* PG resaltó que *"Ellos tienen una postura no verbal apropiada, respetuosa, que facilita la comprensión del tema".*

Cuando los maestros usan correctamente los comportamientos no verbales durante el proceso de enseñanza se consideran instrumentos que *promueven el aprendizaje* y la *formación de vínculos afectivos*, como lo destacó PB: *"Gran parte de los maestros son muy buenos, nos tratan bien, saben hacer gestos, interactuar con los*

alumnos, separan bien la línea de contacto físico, respectan el espacio personal, ayudan mucho cuando dan ejemplos y usan movimientos para darse a entender, todo facilita el aprendizaje y nos une". Y PL afirmó que *"La mayoría de los maestros tienen buena fluidez del habla, volumen de voz agradable, siempre están parados frente a la clase, observando a todos, exponiendo ideas con pausas en el habla, entendiendo claramente lo que dicen, haciendo con el que aprendemos fácilmente. Además de lo que estamos felices de asistir, sentimos afecto por el maestro. Es señal de respeto*".

Los comportamientos no verbales presentados por los profesores son considerados por tres participantes como un *canal abierto para la comunicación*. A través de estos, es posible detectar si existe la posibilidad de *interacción, intercambio, diálogo* entre profesor y alumno. En este sentido, PH enfatizó que *"La gran mayoría de los maestros se mantienen atiento y activo a nuestras dudas sanándolas cuando sea necesario con respuesta no verbal adecuadas, es una posibilidad de intercambio de información".* PI también dijo que *"Sus expresiones faciales son en gran parte de seriedad pero con momentos relajados haciendo de la clase abierta a la comunicación, al dialogo"* y PJ expresó: *"Los profesores mantienen el foco en la enseñanza y tienen movimientos adecuados cuanto a un maestro permitiendo la interacción entre ellos y sus alumnos"*.

Componentes paralinguísticos presentes en la comunicación verbal de maestro de medicina

Para la mayoría de los estudiantes, los indicadores de los componentes paralingüísticos se entiende como una herramienta que permite *comprender* el tema que se imparte en clase. Cuando se usa correctamente, hace que los estudiantes sean

conscientes y entiendan, especialmente en el caso de los extranjeros. Con respecto a lo anterior, PA declaró que *"Normalmente los profesores se dan a entender bien, facilitando la comprensión del tema, el problema es que, por vergüenza, no pregunto todo lo que me gustaría saber".* En este sentido, PB dijo que *"Los maestros, en general son muy buenos y se dan a entender muy bien, entienden cuando tienen que hablar más fuerte para poder despertarnos y atender más las clases".*

PC informó que *"En general son muy buenos y se dan a entender muy bien, solo algunos pocos hablan demasiado rápido y eso impide una buena comprensión de lo que dicen".* En esta perspectiva, PD señaló que *"La mayoría de los maestros tienen todos los indicadores de comunicación asertiva, es decir, una buena didáctica que permite la comprensión de todo lo que dicen".* Incluso, según PE, "*Los cambios de tono, fuerza y velocidad de hablar de algunos profesores ayudan mucho a focalizarse, porque siempre siente como que esta todo en constante cambio".*

"La gran mayoría habla despacio y con claridad para que los compañeros lo entiendan, porque muchos son brasileños y no hablan español con fluidez, promoviendo el aprendizaje", de acuerdo con PF. PG contribuyó: *"La mayoría de los maestros tienen discursos claros, lo que facilita el aprendizaje y que podemos ser excelentes profesionales en el futuro".*

PI también enfatizó que *"Los maestros tienen un discurso claro y objetivo que facilita el aprendizaje"*. En este sentido, PJ agregó *que "La mayoría de los maestros permiten el intercambio de información porque son claros y objetivos, y saben cómo controlar la velocidad de hablar de acuerdo con la necesidad presentada".* Según PK, *"Todos los maestros saben cómo hablar en su clase"*, PL complementó *"(...) ayuda en la transmisión y asimilación del conocimiento".*

Prácticas efectivas de comunicación asertiva

Los estudiantes entienden que la práctica efectiva implica: *dinamismo* y *flexibilidad* por parte del maestro; empatía en el sentido de que los maestros *recuerdan* que una vez que fueron estudiantes y también pasaron por las mismas experiencias y, por lo tanto, *no pueden repetirlas*; maestros *más abiertos* en sus relaciones con los estudiantes; *escuchar* los puntos de vista de los estudiantes; *mejorar las metodologías de enseñanza* facilitando el aprendizaje; tener *más humildad*; preocuparse y ser entendido al hablar, *mejorando el tono de voz*, por ejemplo; mejorar la *didáctica*; transmitir conocimiento de manera *simple, efectiva* y priorizando la *comprensión* del tema*; Respetar* a los estudiantes, *ser ético* y *tener prácticas consistentes*.

Tales declaraciones se pueden contemplar en las oraciones pronunciadas por los estudiantes, a seguir:

- *"Los maestros deben tener, ante todo, respeto por el estudiante, ética, postura flexible, prácticas consistentes"* (PE)*;*
- *"Creo que tendrían que abrirse un poco más para con los alumnos"* (PC);
- *"(...) algunos profesores deberían de ser un poco más dinámicos y asertivos"* (PH)*;*
- *"Diría que la mayor flaqueza de los profesores es olvidan que alguna vez fueron alumnos"* (PJ)*;*
- *"Los profesores están haciendo bien su trabajo, solo que sería bueno que sean más asertivos"* (PA)*;*
- *"Lo ideal sería que sean un poco más flexibles con los alumnos y traten de escuchar más nuestros puntos de vista"* (PD)*;*

- *"Algunos profesores pueden mejorar su metodología de enseñanza facilitando nuestro entendimiento"* (PF)*;*
- *"Algunos necesitan recuerdo que eran estudiantes y todas las dificultades que pasaron para ser más humilde"* (PB)*;*
- *"Mejorar lo tono de voz porque algunos maestros hablan muy bajo y no lo entendemos"* (PI);
- *"Mejorar la didáctica para que los estudiantes comprendan el tema"*;
- *"La transmisión de información debe ser simple y efectiva para comprender el problema en cuestión"* (PK)*;*
- *"Los maestros deben tener, ante todo, respeto por el estudiante, ética, postura flexible, prácticas consistentes"* (PE)*;*
- *"Algunos profesores necesitan enfocar más en sanar nuestras duda con humildad"* (PL).

Indicadores de comunicación asertiva

Según la mayoría de los estudiantes que participaron en el estudio, los profesores de la Universidad María Auxiliadora tienen indicadores de comunicación asertiva, dado que, además de cualquier cosa transmiten una *sensación de seguridad y respeto* cuando se comunican con los estudiantes, como mencionó PJ: "*Gran parte de ellos tienen simpatía y nos dan seguridad, nos acogen con respecto*".

Amar la profesión o mostrar *amor* por la enseñanza se configura como indicadores de un maestro asertivo, como lo destacó PK: *"(...) la gran mayoría de los docentes tienen comportamientos asertivos. No importa cuán claramente lo expresen,*

siempre están disponibles. Estos son comportamientos de aquellos que tienen un verdadero amor por la profesión". De acuerdo con PL: *"Hay muchos maestros que presentan indicadores de comunicación verbal porque están preocupados por mantener un ambiente agradable de asociación e interacción, esencial para el desarrollo de los estudiantes. Son profesores que aman la profesión"*.

Por el contrario, los maestros no asertivos promueven entornos de falta de amor, como dijo PE: *"Por lo general, los maestros no asertivos son fríos y distantes, sería mejor acercarse a los estudiantes, interactuar, porque se olvidan de lo que sienten los estudiantes y terminan presionando demasiado, poniéndonos tristes".*

En ese sentido, PK apuntó: *"(...) algunos maestros presentan comportamientos verbales no verbales adecuados y otros no. Los que presentan tienen uno amor mayor por su clase. Su clase se vuelve agradable y encantadora, generando un mayor deseo de estudiar y se entiende lo que se dice porque los gestos se complementan. Estas son las actitudes de un verdadero comunicador asertivo".*

4. CONCLUSIÓN

Indicadores de comunicación verbal: los estudiantes entienden que responder, aceptar opiniones, permitir que el estudiante se exponga y escuchar activamente son comportamientos verbales que permiten una buena relación interpersonal, lo que significa respeto, amor por la profesión, motivar al estudiante y permitir una buena asimilación del tema.

Indicadores de comunicación no verbal: El uso de comportamientos no verbales en clase en línea con los comportamientos no verbales es una de las mejores herramientas para que los estudiantes comprendan y aprendan. Es una señal de respeto, sinónimo de bienestar, un canal abierto a la comunicación y al fortalecimiento de los vínculos afectivos. En contraste, los maestros que no exhiben tales comportamientos desalientan a sus alumnos a aprender, dificultan la interacción y dan la impresión de que no dominan el tema, según los estudiantes.

Indicadores de componentes paralinguísticos: El uso de componentes paralingüísticos adecuados durante la comunicación verbal es visto por los estudiantes como una posibilidad de una mayor comprensión del tema. Además de facilitar el aprendizaje, ayuda a enfocar la atención, ayuda a asimilar el contenido, está enseñando a los futuros profesionales a ser claros en sus discursos y alcanzar sus objetivos.

Prácticas efectivas de comunicación asertiva: Son, de acuerdo con los estudiantes, las que permiten el diálogo entre profesor y alumno; que permiten al alumno comprender lo que dice el profesor; que se basan en la empatía; que implican humildad, flexibilidad, dinamismo, respeto y ética; que manténgase de acuerdo lo que se dice (palabra hablada) con lo que se expresa a través del cuerpo.

Indicadores de comunicación asertiva: Cualquier proceso educativo comienza, se fortalece, se establece y se desarrolla a partir de la comunicación asertiva entre el educador y el estudiante. Una estructura educativa rígida donde no hay diálogo, no se comparte ideas, no se intercambia información, no hay la participación efectiva de los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje es un sistema fallido, que no cumple con su misión. El desarrollo o la mejora de las habilidades de comunicación son fundamental para la práctica docente porque los estudiantes entienden cómo comunicarse verbalmente correctamente una actitud asertiva que transmite seguridad y respeto. Además de facilitar la asimilación de contenidos es la clave de la metodología de enseñanza. Es un acto de amor a la profesión, un acto de amor al estudiante (ser humano) que, además de las exigencias de la carrera, sufre varios impactos psicológicos que se vuelven más complejos frente a las deficiencias de comportamiento presentadas por el educador.

5. REFERENCIAS

Asparna, N., y Raakhee, A. S. (2011). Life skill education for adolescents: its relevance and importance. *Journal Education Science and Psychology*, 19 (2).

Bardin, L. (1986). *El análisis de contenido*. Madrid: Akal.

Castilla, I. M., y Iranzo, I. M. (2009). Habilidades para la vida. *Revista de Formació del Professorado*, 4.

Ceron, M. (2013). *Habilidades de comunicação*. Especialização em saúde da familia. Unifesp: Unasus.

Díaz, L. E. P; Burbano, R. F.R; Sierra, M. P. M y López, D.A (2013). Habilidades para la vida: análisis de las propiedades psicométricas de un test creado para su medición. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, *4* (2), 181-200.

Leiva, J. M. (2015). *Habilidades Blandas.* Chile: Selectum.

Moreno, S.; Vergara, C.; Murcia, C., y Moreno, F. Caracterización del estudiante de medicina de la Pontificia Universidad Javeriana de Cali: aspectos sociodemográficos. (2016). *Univ Med.*, 57(4):450-66.

Neves, N.; Lemos, K.; Bitencourt, A.; Neves, F.S.; Nunes, C.; Neville, I., et al. (2006). Expectativa versus realidade na formação médica: o (des) encanto do estudante de medicina. *Gaz. Méd. Bahia*, 76 (2): 20-28.

Pozo, A.D.C. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de*

aprendizaje. Tesis de Maestría en Innovación en Educación. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar.

Sampieri, R. H. (2016). *Metodología de la investigación.* 6. Ed. México: MC Graw Hill Education.

Villalta, M.C.R. (2017). Manejo de la competência comunicativa como herramienta clave para el desempeño docente. Una mirada desde la perspectiva pedagógica. *Revista Espirales Multidisciplinaria, 5: 32 – 43.*