

ARTICULO ORIGINAL

**Propuesta de guía psicoeducativa para mejorar la comunicación educativa-docente estomatológica**

**Proposal for a psychoeducational guide to improve dentistry teaching-learning communication**

Jesús Cuéllar Álvarez<sup>1</sup>; Liset Martín Hernández<sup>2</sup>; Irelia Cabrera Chávez<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Licenciado en Psicología. Policlínico "José Ramón León Acosta". Santa Clara. Villa Clara. Cuba

<sup>2</sup>Licenciada en Psicología. Hogar de Ancianos # 4 "San Vicente de Paul". Santa Clara. Villa Clara. Cuba. Correo Electrónico: [lisetmh@ucm.vcl.sld.cu](mailto:lisetmh@ucm.vcl.sld.cu)

<sup>3</sup>Licenciada en Psicología. Policlínico "José Ramón León Acosta". Santa Clara. Villa Clara. Cuba

---

**RESUMEN**

**Introducción.** La comunicación educativa emerge como un área específica de las ciencias de la educación. La organización educativa depende mucho de la comunicación, y tanto ésta como la educación son dos procesos indisolubles, de suma importancia para el sistema de actividad y comunicación de los jóvenes.

**Objetivo.** Proponer una guía psicoeducativa para mejorar la comunicación educativa-docente hacia los estudiantes de primer año de estomatología, en el período de noviembre 2012 a mayo 2013.

**Métodos.** Se realizó una investigación descriptiva de corte transversal. La muestra fue de 35 estudiantes de primer año, seleccionados de forma intencional. Los instrumentos para la recogida de información fueron: cuestionario; entrevista semiestructurada; técnicas grupales de lluvia de ideas y rabo de nube. Se utilizó la triangulación de información como metodología fundamental de análisis de los resultados.

**Resultados.** En el diagnóstico de las necesidades, se obtuvo que existe inconformidad en los estudiantes pues los profesores estimulan su participación en los aspectos docentes, y se preocupan por sus problemas únicamente en el área instructiva; se constatan dificultades en los profesores para identificar las barreras de comunicación que coexisten entre ambas partes, y ello coexiste con insuficiencia de métodos y estrategias para el eficiente intercambio educativo- docente.

**Conclusiones.** Las dificultades en la comunicación educativa- docente hacia los estudiantes están relacionadas con los estilos de comunicación asumidos por lo docentes y el manejo de las barreras que se presentan; la guía psicoeducativa diseñada tiene como objetivo de mejorar este proceso de comunicación.

**Palabras Claves:** Comunicación Educativa-Docente, Guía Psicoeducativa.

---

## SUMMARY

**Introduction:** The Educational Communication emerges as a specific area of the Sciences of the Education. The educational organization depends much of the communication, and both are

indissoluble processes, of supreme importance for the activity system of the youths' communication.

**Objective:** To propose a Psychoeducational Guide to improve the teaching-learning communication toward the first course of stomatology students; this process embraced the period of November 2012 to May 2013.

**Methods:** The qualitative methodology was used, with a descriptive and traverse study. The sample belonged to 35 first course students, selected in an intentional way. The instruments for the collection of information: questionnaire; semi-unstructured interviews; rain of ideas and tail of cloud. It was used the triangulation of information like fundamental methodology of analysis of the results.

**Results:** In the diagnosis of the necessities, it was obtained that dissent exists in the students because the professors stimulate its participation in the educational aspects, and they only worry about their problems in the instructive area; besides difficulties in the professors to identify the communication barriers that coexist among both parts; with inadequacy of methods and strategies to make efficient the educational exchange. **Conclusions:** The difficulties in the teaching-learning communication toward these students are related with the communication styles assumed by the teachers and the handling of the barriers that are presented in this process. The Psychoeducational Guide has the objective of improving the communication process.

**Key words:** Teaching-learning Communication, Psychoeducational Guide.

---

## INTRODUCCIÓN

La comunicación pedagógica (o educativa) constituye un término totalmente aceptado en los medios científicos pedagógicos porque refleja una realidad imposible de soslayar: la importancia decisiva que adquiere la comunicación del maestro con sus alumnos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje en particular y en el proceso pedagógico en general (incluso fuera de los marcos de la escuela), para el cumplimiento de los objetivos de la educación.<sup>1</sup> En este proceso pueden coexistir las barreras de la comunicación, por estas se entienden las interferencias u obstáculos que dificultan la comprensión de la información, de los sentimientos y del comportamiento e impiden la funcionalidad del proceso y una adecuada relación interpersonal.<sup>1</sup>

De esta forma se evidencian diversas barreras que entorpecen la esencia constructiva en el proceso comunicativo, y dentro de ellas se encuentran la barrera semántica durante la expresión con doble sentido, y cuando se limita la atención, escucha, o cuando no se hable de una barrera fisiológica, sin olvidar que la psicológica se manifiesta ante una apariencia física imponente, al interrumpir a los demás cuando hablan o simplemente no han terminado de intervenir, expresado en una posición de jerarquía.<sup>2</sup>

Por lo que la comunicación educativa constituye un aspecto central a tener en cuenta para el éxito de todo proceso de desarrollo de habilidades, capacidades y valores y, en general, para el desarrollo integral armónico de la personalidad del educando en la Educación Superior. La escuela, como toda institución ha de establecer un espacio interactivo bien definido, tanto en su ámbito general, como a nivel particular, o sea, el aula. La comunicación implica la creación de nuevas necesidades y representaciones dentro del espacio interactivo de los sujetos. De manera que es necesario comprender la comunicación como proceso abierto, de enriquecimiento mutuo entre quienes participan, cuya riqueza principal es la propia calidad del proceso.<sup>2</sup>

Incluso, la educación para la comunicación humana puede ser la mejor orientación a nivel preventivo para propiciar las soluciones ante situaciones de conflictos de manera constructiva

entre las partes que intervienen en el proceso educativo y docente, de ahí que la influencia profesor-alumno se caracteriza por la estimulación de la acción y de las emociones positivas, donde permite estudiar la influencia del proceso de comunicación cuando ésta comprende de forma holística el intercambio de información, reguladora y afectiva, contribuyendo al crecimiento personalógico de los sujetos activos que están implicados en el proceso bidireccional dentro de la comunicación.<sup>3</sup>

Dentro del período de la juventud, es donde el estudiante universitario se enfoca en la búsqueda hacia una proyección futura, llena de aspiraciones y metas, que tendrá lugar si recibe el estímulo cognitivo-afectivo a través de un adecuado proceso comunicativo educativo-docente. Por lo que es evidente el papel de la escuela y de su claustro para potenciar la máxima efectividad de la comunicación educativa de forma dirigida, planificada y sistemática, como vía concreta para la consecución de los objetivos educativos en la actualidad.<sup>4</sup>

El maestro debe ser capaz de encontrar las vías, métodos, técnicas y procedimientos más efectivos para conocer de una forma sistemática y objetiva los avances y retrocesos que observan en la formación de cada alumno, y en particular deberán trazarse las líneas o pautas comunicativas a seguir teniendo en cuenta la misma debe ser sistemática y orientada no sólo al presente sino también al futuro, con la convicción de que el proceso comunicativo educativo y docente seguirá constituyendo único e inseparable como esencia en la educación y formación de las futuras generaciones.<sup>5</sup>

El profesor, a su vez, debe ser un ejemplo a imitar por el joven, manifestándose de esta forma en el proceso educativo-docente una comunicación basada en un estilo comunicativo democrático-participativo y no autoritario, donde el estudiante se crezca ante sus propias expectativas con la esperada capacidad de escucha y empatía del educador, logrando una motivación intrínseca de sus aspiraciones y objetivos.

La teoría de los sistemas abiertos y la comunicación se basan en patrones de circularidad,

estableciéndose una interacción recíproca en los integrantes, caracterizado por influencia de cambio, evolución e interdependencia donde se centre en el denominado "Constructivismo social" dado en disminuir o modificar las historias de los comportamientos problemáticos que surgen en el desarrollo evolutivo a través de las etapas del ciclo vital de la familia, guardando correspondencia al enfoque Histórico Cultural de L. Vigotsky, que postula que el ambiente familiar sirve de episodios de interacción comunicativa que forman o deforman el desarrollo psicoemocional de las personas en diversos contextos dados en la formación de su personalidad.<sup>3</sup>

Es por ello, que se desea conocer los indicadores que sirven de base en la comunicación educativa-docente hacia los estudiantes del 1er año de estomatología, en función de lo cual se diseñará una guía psicoeducativa encaminada a mejorar esta relación de comunicación. En ella se propone como una alternativa, que ha sido empleada en los últimos tiempos, para afrontar algunas problemáticas educacionales y que en este caso podría ser efectiva a la hora de mejorar la comunicación educativa de profesores con estudiantes de la enseñanza superior.<sup>5</sup> Las guías psicoeducativas, entonces, constituyen materiales educativos, que parten del diagnóstico de las necesidades educativas, para orientar y educar sobre maneras más eficaces de actuar ante determinadas problemáticas, es decir para llevar a vías de hecho la psicoeducación.<sup>6-12</sup>

## DESARROLLO

Se realizó un estudio cualitativo en la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara en el curso académico 2012-2013, de tipo descriptivo y transversal; con el objetivo de proponer una guía psicoeducativa encaminada a mejorar la comunicación educativa-docente hacia los estudiantes del 1er año de estomatología. La población estuvo constituida por 50 estudiantes de primer año de Estomatología y la muestra quedó conformada

<http://www.revedumecentro.sld.cu>

por 35 estudiantes de primer año de dicha facultad, con un muestreo no probabilístico, de tipo intencional; en todos los casos se tuvo en cuenta la autonomía y disposición de los informantes para cooperar con la investigación.

La presente investigación fue estructurada en tres etapas estrechamente interrelacionadas.

- La primera etapa estuvo dirigida al diagnóstico de las necesidades psicoeducativas de los estudiantes respecto al proceso de comunicación educativa-docente, a través de los siguientes instrumentos: entrevista semiestructurada, cuestionario, y las técnicas lluvia de ideas y rabo de nube.
- En la segunda etapa de la investigación se realizó el análisis de los resultados a partir de la triangulación de la información, con el propósito de contrastar y establecer un control cruzado de los datos obtenidos por las diferentes vías de información, este proceso permitió obtener una caracterización del comportamiento de la comunicación educativa-docente hacia estos estudiantes. Posteriormente se procedió al diseño de la guía psicoeducativa como alternativa de apoyo para mejorar el proceso de comunicación educativo-docente.
- La tercera etapa estuvo dirigida a la valoración de la guía psicoeducativa por el juicio de especialistas. La selección del grupo de especialistas se realizó en correspondencia con una serie de criterios relativos a la experiencia y el nivel de conocimiento en torno al tema.

Las unidades de análisis que se tuvieron en cuenta en esta investigación fueron: comunicación educativa, estilos comunicativos educativo-docente y barreras en la comunicación educativa-docente.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el diagnóstico de las necesidades educativas de los estudiantes respecto al proceso de comunicación educativa-docente. Se evidenció, que la representación mayoritaria de la muestra, refiere que existe un predominio del estilo funcional de comunicación educativa-docente, para un 57% del total de estudiantes seleccionados. Figura 1

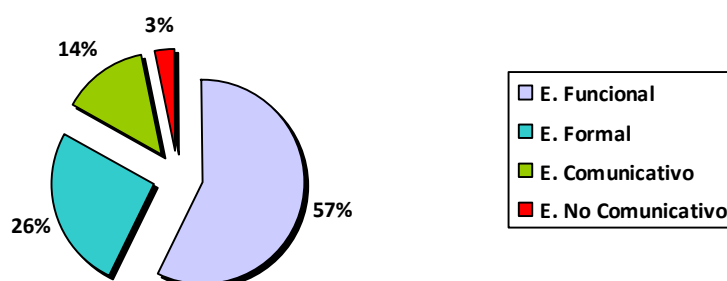


Fig. 1. Estilos de comunicación docente-educativa.

Se obtuvo además que dentro de las principales barreras de la comunicación docente – educativa, se encuentran en mayor medida: la orden, los consejos referentes a la vida escolar y su aprovechamiento; las preguntas carentes de sentido y en menor medida la amenaza. Figura 2.



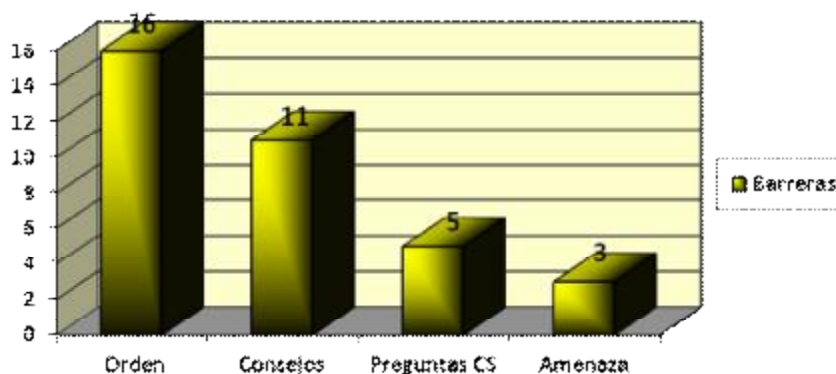


Fig. 2. Barreras en la comunicación Educativa-Docente.

Se evidenció que los profesores deben ser más creativos a través de métodos y técnicas que hagan de la docencia un proceso comunicativo educativo estimulante en post de que los propios estudiantes logren una motivación intrínseca de sus aspiraciones y objetivos profesionales y personales.

Estos resultados coinciden con las investigaciones realizadas al respecto en el contexto universitario,<sup>4</sup> donde, ciertamente el estilo funcional de comunicación es uno de los más empleados, ya que estimula la participación de los estudiantes en los aspectos docentes, y ellos pueden vivenciar la preocupación de los profesores por sus problemas y dificultades en el área formativa, pero esto no es suficiente para garantizar el éxito del proceso docente – educativo, pues no se propicia el diálogo para el desarrollo pleno del estudiantado, pues centran su atención solamente en el cumplimiento de los objetivos instructivos. La mayoría de los estudiantes valoran como medianamente eficiente la comunicación docente.

Lo citado impide que pueda establecerse una atmósfera emocional positiva de confianza en las posibilidades individuales de los estudiantes y de colaboración mutua, y dificulta la asimilación

de forma consciente del contenido desarrollado y el gusto por la adquisición independiente del conocimiento.<sup>4</sup>

La organización educativa depende mucho de la comunicación, y tanto ésta como la educación son dos procesos indisolubles que para su estudio no se pueden separar, teniendo en cuenta que dentro del sistema de actividad y comunicación de los jóvenes existe la determinación de las actividades que ejecute y del nivel de exigencias que de la misma se derive, lo cual incluye no sólo a la familia y amigos, sino también a los adultos o profesores dentro de la institución educacional universitaria.<sup>4</sup>

Las barreras de la comunicación encontradas, constituyen factores mediadores en la comunidad de intereses y las relaciones afectivas entre ambas partes, ya que los estudiantes que hoy se tienen en las aulas han tenido o tienen conflictos, dificultades familiares y personales. Además de las diferencias generacionales. Pero estas cuestiones que deben manejarse con tacto pedagógico, pues el profesor debe identificar las barreras que en este sentido coexisten.<sup>7</sup>

Un proceso comunicativo educativo estimulante persigue el objetivo supremo de formar un joven universitario creciente para el futuro inmediato y mediano de manera que los educandos lleguen a sentirse autorrealizados con sus propios ideales, puntos de vista, y con autonomía y responsabilidad ante la ejecución de actividades formales y extraformales, logrando una motivación intrínseca de sus aspiraciones y objetivos profesionales y personales. Por consiguiente, el estudio ofrece la oportunidad de pensar y repensar la situación actual del contexto estudiado, para de ahí trazar las futuras estrategias educativas y sociales en aras de mejorar la comunicación en este marco.

La propuesta de Guía Psicoeducativa que se ofrece lleva por nombre "Cómo mejorar la comunicación educativa-docente", en los educadores de los estudiantes de 1er año de la Facultad de Estomatología de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Se propone con <http://www.revedumecentro.sld.cu>

una intención educativa, conocimientos generales sobre la comunicación educativa que estimulen la reflexión sobre el tema en la cotidianidad escolar, ofreciendo la posibilidad de comprender a la otra parte y sus características individuales, aportando métodos y técnicas para mejorar la comunicación educativa de los profesores en este nivel de enseñanza.

Su contenido está dirigido a los profesores de este año y al centro estudiantil en general, si tenemos en cuenta que la etapa juvenil se extiende, según González Rey hasta los 22 años, en función del logro de la independencia y la culminación de los estudios.<sup>12</sup> Para apoyar en el afrontamiento de situaciones que resultan difíciles de manejar, además de ofrecer medidas que se han tomado en el país para mejorar el proceso de comunicación educativa de los profesores hacia los educandos.

Finalmente realizamos algunas consideraciones metodológicas para la utilización de la Guía Psicoeducativa:

- Emplear esta guía para la capacitación de los profesionales que atienden docentemente a estudiantes de 1er año de la carrera de estomatología.
- Utilizarla en la atención individualizada y colectiva con los estudiantes de este año de la carrera de estomatología, donde se han identificado manifestaciones de dificultades en la comunicación educativa-docente.
- Intencionar su lectura en contextos como el Trabajo Metodológico docente o investigativo, dirigido por docentes y estudiantes, así como por las organizaciones políticas y de masas del centro, encaminado a la transformación y el desarrollo de la personalidad del estudiante como futuro profesional de la salud.
- Hacer uso de ella siempre y cuando se incentive la lectura y se constate motivación por su contenido para los profesores.

El producto elaborado fue sometido al método de valoración por criterios de especialistas, mediante un proceso de muestreo intencional a informantes claves con prestigio científico y reconocida experiencia docente. El 100% de los profesionales consideraron necesario y provechosa la elaboración de este material, explicando que se ha escrito mucho sobre el fenómeno de la comunicación en general y también en este contexto, pero aún persisten dificultades en este sentido. Se ofrecieron valoraciones favorables tanto desde la evaluación del contenido del producto, como de su estructura y formato, y se consideró que se ajusta a las necesidades identificadas en la etapa inicial de la investigación, además de que puede constituir una alternativa para la educación en aras de mejorar la comunicación educativa-docente hacia los estudiantes y que esta se estructure a la altura de la universidad contemporánea.

## CONCLUSIONES

La información que requirió la guía estuvo dada por las características de la situación actual de la comunicación educativa –docente hacia los estudiantes del contexto investigado, identificadas las necesidades educativas en torno a los estilos de comunicación asumidos por los educandos, las barreras y la insuficiencia de métodos y técnicas para hacer más eficiente el intercambio educativo- docente. Ello motivó el diseño de una guía psicoeducativa para mejorar el proceso de comunicación a partir de los siguientes temas: elementos teóricos metodológicos del sistema de actividad y comunicación de los profesores en este nivel de enseñanza, abordando las características psicológicas de la juventud, situación actual de la comunicación educativa- docente hacia los jóvenes 1er año de la carrera, y algunos recursos, métodos, técnicas y herramientas para mejorar la comunicación educativa- docente hacia los estudiantes de primer año de estomatología. Todos los especialistas seleccionados resaltaron la calidad del producto diseñado, su idoneidad, coherencia, aplicabilidad y de valor científico pedagógico.

## Anexo I. Cuestionario a Estudiantes.

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar un trabajo de diploma acerca de la comunicación educativa en su contexto escolar. Le pedimos que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, simplemente reflejan su opinión personal. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

De acuerdo con su criterio cómo consideras que son las relaciones entre profesores y estudiantes en la institución:

Malas\_\_\_ Buenas\_\_\_ Regulares\_\_\_ Otras\_\_\_

¿Consideras que es necesario mejorar la comunicación profesor- estudiante en el proceso educativo? Si\_\_\_ No\_\_\_

¿Piensas que las dificultades comunicativas docentes se deben más a los profesores que a los propios estudiantes? Siempre \_\_\_ Algunas veces\_\_\_ Nunca\_\_\_

De acuerdo a su criterio, cómo percibe usted la comunicación entre profesores y estudiantes.

Marque sus variantes.

\_\_\_ A rienda suelta \_\_\_ Autoritaria \_\_\_ Rígida  
\_\_\_ Democrática \_\_\_ Flexible \_\_\_ Con negociación

5. ¿Qué crees que entorpezca el vínculo comunicativo en el proceso educativo entre el profesor y el estudiante? Marque las variantes a su criterio:

\_\_\_ La Crítica  
\_\_\_ Nombretes y sarcasmo  
\_\_\_ La orden o tono autoritario para hablar.  
\_\_\_ Amenaza.  
\_\_\_ Preguntas carentes de sentido.  
\_\_\_ Dar consejos sin que los estudiantes lo hallan solicitado.  
\_\_\_ Otros. ¿Cuáles? \_\_\_\_\_.

6. ¿Se siente satisfecho (a) con la forma de comunicación que existe actualmente entre profesores y estudiantes? Si\_\_\_ No\_\_\_

7. ¿Cree usted que los profesores tienen en cuenta las necesidades, intereses, deseos, motivos, emociones, sentimientos, etc. de sus estudiantes? Si\_\_\_ No\_\_\_

8. ¿Consideras que a raíz de una adecuada relación de comunicación entre profesores y estudiantes se llegue a establecer un compromiso, acuerdo o alianza con los estudiantes? Si\_\_\_ No\_\_\_

9. Según su criterio, como debe ser el estilo de comunicación entre los profesores y estudiantes en estos tiempos.

\_\_\_ Rígidos \_\_\_ Autocrático  
\_\_\_ Flexibles \_\_\_ A rienda suelta \_\_\_ Democrático o participativo.

**“MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**

**Anexo II. Cuestionario a Especialistas.**

En correspondencia con su elevado nivel de conocimiento, dominio y experiencia someto a su consideración la siguiente propuesta de la Guía Psicoeducativa encaminada a mejorar la comunicación educativa-docente hacia los estudiantes de 1er año de la Facultad de Estomatología de la Universidad Médica de Villa Clara. A fin de perfeccionar la calidad en el proceso enseñanza aprendizaje en los educando, por lo cual, sus criterios serán un valioso aporte a la efectiva instrumentación y perfeccionamiento de la misma.

A continuación le proponemos una serie de indicadores sobre los cuales nos interesaría conocer sus valoraciones:

Usted deberá marcar con una x en cada caso de acuerdo a la escala:

1-Total desacuerdo

2-Parcial acuerdo.

3-Total acuerdo.

Calidad de elaboración de la guía	Idoneidad de la guía	Coherencia entre los temas	Cumplimiento de los objetivos	Satisfacción con el diseño	Aplicación de la guía
-1	-1	-1	-1	-1	-1
-2	-2	-2	-2	-2	-2
-3	-3	-3	-3	-3	-3

**Tabla 1**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández González AM, et al. Comunicación Educativa. La Habana: Pueblo y Educación; 2002. p. 20-30.
2. Linares Herrera MP, Díaz Santovenia JR. Buenas prácticas: comunicar e informar. La Habana: Editorial Academia; 2012. p. 15-28.
3. Arés Muzio P. Psicología de Familia. Una aproximación a su estudio. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007; p. 13-17, 66.
4. Ibarra Mustelier LM. Psicología y Educación: una relación necesaria. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008. p. 64-72.
5. Domínguez L. La adolescencia y la juventud como etapas del desarrollo de la personalidad. Distintas concepciones en torno a la determinación de sus límites y regularidades. Boletín Electrónico de Investigación de la Asociación Oaxaqueña de Psicología [Internet]. 2008 [citado 26 sept 2013];4(1):69-76. Disponible en: [http://www.conductitlan.net/notas\\_boletin\\_investigacion/50\\_adolescencia\\_y\\_juventud.pdf](http://www.conductitlan.net/notas_boletin_investigacion/50_adolescencia_y_juventud.pdf)
6. Cueto YC. Propuesta de una Guía Psicoeducativa que contribuya a la preparación de la familia para la realización de la orientación profesional vocacional de los adolescentes [Tesis] Trabajo para optar por el título de Licenciatura en Psicología. Santa Clara: Universidad Central Marta Abreu de Las Villas; 2010.
7. Castellanos Cabrera R. Psicología, selección de textos. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2008. p. 187-200.
8. Oliva A, Palacios J. La familia y la escuela: padres y profesores. En: Familia y desarrollo. Madrid: Editorial Alianza; 2008. p. 20-30.
9. Águila Ribalta Y. Programa de entrenamiento sociopsicológico para potenciar la capacidad comunicativa [Tesis]. Trabajo de Diploma. Facultad de Psicología. Santa Clara: Universidad Central Las Villas; 2004.

Santa Clara ene.-abr.

10. González Llanea FM. Instrumentos de Evaluación Psicológica. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.
11. Núñez Villavicencio F. Introducción a la Psicología de la Salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2006.
12. González Rey F. Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana: Pueblo y Educación; 2005. p. 35-40.

Recibido: 18 de septiembre de 2013

Aprobado: 5 de octubre de 2013.

*Jesús Cuéllar Álvarez*. Policlínico "José Ramón León Acosta". Santa Clara. Villa Clara. Cuba.  
Correo Electrónico: [lisetmh@ucm.vcl.sld.cu](mailto:lisetmh@ucm.vcl.sld.cu)