

# La competencia comunicativa intercultural en la Educación Médica Posgraduada Cubana

## Communicative intercultural competence in Medical Postgraduate Education in Cuba

*Propuesta*

Adela Hernández Díaz

Universidad de La Habana – Cuba  
adela@cepes.uh.cu

Iliana Margarita Ávila

Universidad de las Ciencias Médicas de la Habana – Cuba  
yly@infomed.sld.cu

Recibido: 18 de enero de 2016 / Aceptado: 16 de noviembre de 2016

### Resumen

El presente artículo muestra resultados fundamentales de la investigación realizada por la autora principal y su tutora, como parte de la tesis de maestría en Ciencias de la Educación Superior: “La Competencia Comunicativa Intercultural (CCI) en la Educación Médica Posgraduada a través del idioma inglés: una propuesta para su desarrollo”, en Cuba, que tuvo como objetivo el diseño del curso de postgrado de Inglés con Fines Específicos, orientado al desarrollo de la CCI en médicos seleccionados para el cumplimiento de misiones en países de habla inglesa o donde el inglés se utilice como lengua franca; dado la carencia de propuestas escolarizadas de superación de estos especialistas ante los retos de su actividad profesional.

La propuesta de educación posgraduada se fundamenta en la Pedagogía Desarrolladora, el Enfoque Comunicativo y el Enfoque Basado en Tareas. Incorpora aspectos culturales e interculturales importantes a tener en cuenta durante el proceso comunicativo médico-paciente, médico-médico, médico-familia en un contexto no familiar; que contribuya al desarrollo de la competencia

comunicativa y la competencia comunicativa intercultural. Se trata de establecer diferencias y semejanzas entre algunos aspectos interculturales partiendo de la propia cultura.

La investigación tiene un carácter exploratorio, con un enfoque fundamentalmente cuantitativo utilizando recursos del cualitativo.

Se ofrece un documento curricular con todos sus componentes didácticos, orientado al desarrollo de la CCI que responde a las necesidades actuales de superación de los participantes.

**Palabras clave:** Postgrado, educación médica cubana posgraduada, cultura, comunicación intercultural, competencia comunicativa intercultural.

### Abstract

This article describes the results of the investigation “Developing Communicative Intercultural Competence in Medical Postgraduate Education in Cuba through English”, a master’s degree thesis whose aim was to design a postgraduate course of English for Specific Purposes which would focus on the development of the communicative competence of doctors

going to health missions in English-speaking countries or where English is spoken as a lingua franca.

This course is based on Developmental Pedagogy, the Communicative Approach and Task-Based Learning. It emphasizes cultural and important intercultural issues to be kept in mind during doctor-patient interviews, doctor-doctor relationships and doctor-family exchanges in a professional context so as to make it possible to establish cultural differences and similarities between the students' culture and the foreign country's culture.

## Introducción

En las últimas décadas del siglo pasado y el inicio de este siglo, ante las exigencias de preparación especializada del hombre se ha creado un espacio necesario para la valoración y reflexión crítica relativa a la pertinencia y calidad de la Educación Superior (ES) y de su responsabilidad en el proceso de formación de los profesionales. La universidad debe demostrar su pertinencia social como espacio promotor de los valores universales, de la ética, del diálogo intercultural, la comprensión mutua y la paz.

En consecuencia, la Educación Médica Superior (EMS) cubana se ha caracterizado por su relevancia y eficacia, relacionada con la preparación de profesionales capaces de brindar la mejor asistencia, no solo a la población cubana sino también para servir a quienes lo necesiten en el mundo como parte del principio de solidaridad con los pueblos. Con este propósito la ES cubana ha desplegado un conjunto de acciones para lograr un profesional de la salud autónomo, que se inserte en la sociedad con habilidades para la toma de decisiones, para la identificación y solución de problemas, capaz de ajustarse a las exigencias del contexto desde donde desarrolla su actividad profesional.

La educación posgraduada en la EMS tiene entre sus propósitos una premisa esencial, el desarrollo lingüístico del idioma inglés en los profesionales de la salud. Fortalecer la relación teoría-práctica en el cumplimiento de sus funciones asistenciales; así como el perfeccionamiento

This is an exploratory investigation with a fundamentally quantitative focus using resources of the qualitative one. This design is a curricular document with all its didactic components, aimed at the development of intercultural communicative competence that responds to the current needs of the participants.

**Keywords:** Postgraduate, Medical Postgraduate Education in Cuba, culture, communication, intercultural communication, intercultural communicative competence.

de las habilidades comunicativas, tanto en la lengua materna como en la lengua extranjera con el propósito de desarrollar un acercamiento a la CCI que favorezca a un adecuado comportamiento en diferentes contextos.

La disciplina de Inglés en la Educación Médica Posgraduada no constituye una asignatura básica dentro de los programas de formación académica de las especialidades médicas, sino que responde a identificación de las necesidades de aprendizaje. La implementación de la preparación idiomática para los profesionales de la salud en estos momentos responde a una necesidad vinculada con el cumplimiento de misiones en países de habla inglesa o donde el idioma inglés constituya la segunda lengua o como lengua franca. Por lo anteriormente expuesto se pretende lograr un profesional de la salud eficiente y calificado no solo en los contenidos específicos de su profesión, sino que también posea las habilidades para comunicarse correctamente en el idioma inglés y brindar así mejor asistencia médica.

Conjuntamente con la enseñanza de los contenidos específicos de su profesión en idioma inglés, se ha identificado la necesidad de incluir la enseñanza de diferentes aspectos culturales que podrían constituir una barrera importante durante la comunicación en las relaciones interpersonales, como pueden ser enfermera/o-paciente, médico-médico, relación médico-paciente y médico-familia

Uno de los motivos que en ocasiones la comunicación entre médico-paciente, médico-médico así como médico-familia puede llegar a



ser insuficiente o insatisfactorio, es el desconocimiento de referentes culturales del medio social donde transcurre su práctica asistencial; no es suficiente comunicarse en la lengua extranjera o franca sino que es necesario conocer también la cultura en la que está inmersa. No conocer estos aspectos culturales podría ocasionar gran cantidad de malentendidos, incomprensión, momentos embarazosos, ambigüedades inherentes, conflictos comunicativos, crisis comunicativa, fracaso comunicativo dado que se atribuye al hablante un conocimiento cultural que no necesariamente posee, por el simple hecho de aprender aspectos lingüísticos o idiomáticos. Las innumerables anécdotas, experiencias que han manifestado un número significativo de profesionales de la salud; así como los resultados de encuestas aplicadas por docentes del departamento de idioma al regreso del cumplimiento de misión al extranjero, indican la diversidad cultural y la actuación de sus miembros durante su permanencia en diferentes países.

La investigación tuvo como situación problemática el insuficiente desarrollo de la CCI, a través del idioma inglés en médicos cubanos ya en ejercicio, donde se incluye personal médico para el cumplimiento de misión en países de habla inglesa o donde el inglés se utilice como lengua franca<sup>1</sup> y la no existencia de programas a nivel de postgrado para su formación.

Al realizar un análisis de dicha situación, se identifica que no ha sido un problema lingüístico de desconocimiento de “la regla gramatical” o de un “apropiado vocabulario”, sino el deficiente conocimiento de patrones de comportamiento relacionados con la comunicación verbal y no verbal, que evidencien una adaptación de la conducta a la situación y al contexto donde esta se desarrolla.

Ante la insuficiencia de conocimientos de aspectos culturales que provoca una barrera durante la comunicación en lengua inglesa por

parte de los profesionales de la salud, se identifica la necesidad de disponer de cursos relativos a la comunicación intercultural, donde a través de la preparación continua en idioma inglés, se estimule el aprendizaje de conocimientos relacionados con diferentes aspectos culturales generales; al respecto se coincide con Rojas (2011, p. 4) quien afirma: “Desde el comienzo de la colaboración de los profesionales cubanos de la salud, tanto médicos, técnicos como enfermeros en países de habla inglesa, países de América Latina y otros países se presentaron en la práctica médica situaciones que evidenciaron la necesidad, por parte de estos profesionales, de conocer los aspectos culturales...” como por ejemplo diferentes formas de saludos según costumbres, restricciones de alimentos debido al tipo de religión, prejuicios, formas de vestir, gestos, posturas y movimientos, estereotipos, los cuales favorecerán al logro de la sensibilidad intercultural que promueve respeto y tolerancia hacia lo nuevo y diferente.

Este artículo muestra los resultados de las acciones investigativas que requirió el diseño de un curso para la educación médica posgraduada cubana, a través del idioma inglés para desarrollar la CCI, como resultado esencial de la disertación presentada para la obtención del título de Máster en Ciencias de la Educación Superior.

La novedad científica de los resultados de esta investigación se expresa en que por primera vez de manera estructurada y formalizada se diseña un curso para el desarrollo de la CCI a través de la enseñanza del inglés en la educación médica posgraduada cubana, teniendo en cuenta algunos aspectos interculturales, a médicos seleccionados para el cumplimiento de misión.

El diseño del curso de postgrado en esta investigación demandó el abordaje y precisión de disímiles referentes teóricos, también se analiza la relación entre el dominio de un idioma extranjero, la cultura, la comunicación intercultural, la CCI en el contexto médico y su vínculo con el proceso de enseñanza aprendizaje (PEA) en el postgrado.

Se considera que entrar en contacto con otras culturas a través del canal de la lengua favo-

<sup>1</sup> Se refiere a la lengua franca el idioma, en este caso el inglés, que se utiliza como medio de comunicación en la práctica médica por los profesionales de la salud en su cumplimiento de misión en países donde el idioma puede ser otro o donde existan dialectos.



rece la comprensión hacia otras formas de pensar y actuar, depara una visión más amplia de la realidad y se crea una flexibilidad y un respeto hacia otras culturas. Las autoras coinciden con Portugal (2014), quien considera a la cultura como el conjunto de creencias, valores, comportamientos y objetos concretos, que singulariza a un determinado grupo de personas, con sus vivencias en un contexto determinado.

El idioma es la expresión de una cultura, el mismo es el medio por el cual las personas expresan sus experiencias y sus ideas del mundo o el país donde viven; por lo que las personas manifiestan comportamientos diferentes, así como las expresiones faciales, gestos y movimientos del cuerpo, son elementos importantes que acompañan la expresión oral y son parte integral del discurso.

Cada cultura tiene valores subyacentes que harán que su aproximación a la comunicación en sí misma sea diferente en algunos aspectos, comunicarse no es exactamente lo mismo desde todas las perspectivas culturales. La comunicación no sólo son datos, sino también valores, creencias.

Ojalvo (1999, p. 16) expresa: “La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre”. Por lo expresado anteriormente en la comunicación es conveniente que el emisor utilice un lenguaje claro.

En la actualidad los profesionales de la salud cubana que realizan misión asistencial en diferentes países del mundo establecen una relación-médico paciente a través de una comunicación intercultural que establece interacciones entre personas con diversos referentes culturales e implica saber cuándo y cómo utilizar el lenguaje verbal y no verbal en el contexto social. Según Vilá (2005, p. 64): “En la comunicación intercultural intervienen personas con referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que se auto perciban, teniendo que superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva”.

Como uno de los antecedentes relevantes de la comunicación intercultural se destaca a la ONU (1945), quien significó el inicio de programas de intercambio con líderes de muchas naciones del mundo, poniéndose de manifiesto la necesidad de comunicarse entre las diferentes culturas.

En este contexto, uno de los estudios pioneros en los años 50, fue el de Edward T. Hall (1981), quien fue el primero en utilizar la expresión de comunicación intercultural: *intercultural communication*.

La publicación del clásico *Silent Language* en 1959 fundamentó algunas temáticas esenciales para la comprensión de la cultura y la comunicación, las percepciones de las distancias interpersonales, el tiempo, y su relación con numerosas incomprendimientos interculturales (Vilá, 2005).

Una visión comprensiva de la evolución de este campo de conocimiento, se encuentra en el libro *Comunicación intercultural* del académico catalán Miquel Rodrigo Alsina (1999), quien destaca:

- La importancia de la motivación por la cultura de los interlocutores.
- El valor de los conocimientos acerca de la propia cultura.
- Reconocer el malentendido como parte de los encuentros interculturales.

Por otra parte, Garbey (2010), sugiere que al diseñar un curso de superación sobre la comunicación intercultural, se debe contemplar un ciclo de enseñanza-aprendizaje que transite por cuatro fases:

1. Conocimiento o familiarización: Reconocimiento e información de los principales aspectos culturales de nuestra propia cultura, así como de las otras; relacionados con el concepto de tiempo, las relaciones humanas, la comunicación no verbal, formalidades, formas de vestir, con la organización de espacio, con el impacto de los silencios, el tono y la intensidad del habla y que también podrían incidir algunos de ellos en el proceso de comunicación.
2. Sensibilidad: El profesional debe desarrollar respeto y tolerancia, por lo que debe



apreciar las diferencias y similitudes entre su cultura y otras. Fomentar actitudes positivas hacia la cultura no familiar.

3. Actividades prácticas: Realizar tareas que modelen la cultura de otras regiones.
4. Retroalimentación: reforzar y aprender más sobre aspectos culturales que no fueron comprendidos adecuadamente.

En este artículo se asume “La CCI como el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas para manifestar comportamientos apropiados y afectivos en un contexto social y cultural determinado, que favorezca un grado de comunicación suficientemente eficaz” (Vilá, 2005, p. 144).

Estudios realizados por esta autora, evidencian que la CCI comprende habilidades tanto cognitivas, como afectivas y comportamentales.

En correspondencia con esta idea se precisa que la Cognitiva es el conocimiento y conciencia de elementos comunicativos y culturales de la propia cultura y de otra. Para una eficacia en el ámbito cognitivo es importante:

- El conocimiento de similitudes y diferencias entre la cultura propia y las de los interactuantes.
- Entender la influencia de la cultura en el propio lenguaje.
- La redefinición de nuevas categorías que permitan dar un sentido más adecuado a las conductas de los demás.

La habilidad Afectiva se refiere a la posibilidad de emitir respuestas emocionales positivas y controlar las negativas: Control de la ansiedad. Evitar juzgar a las demás personas. Para su eficacia es importante:

- Desarrollar empatía, pensamientos y emociones positivos en la interacción.
- El interés en conocer y aprender de otras realidades culturales.
- La sensibilidad intercultural, ser abierto de mente, comprensible y promover respeto tolerancia hacia lo nuevo y diferente. Se centra en las emociones personales o los cambios de sentimientos causados por situaciones particulares, respeto a las

diferencias culturales, adaptabilidad, saber cambiar de perspectiva y ser sensible a las necesidades de los demás.

- Estar motivado hacia la comunicación intercultural y disfrutar de la interacción.

Y la habilidad Comportamental comprende acciones verbales: un discurso claro y lento sin utilizar expresiones coloquiales o locales, pronunciando cada palabra, parafrasear, utilizando distintas expresiones para explicar el mismo concepto, utilizar equivalencias de vocablos más sencillos, evitando frases muy largas y no verbales utilizando recursos visuales, gestos faciales adecuados para enfatizar el significado de las palabras y no dar por sentado que los gestos significan lo mismo desde diversos escenarios culturales. Se debe evidenciar una adaptación de la conducta a la situación y al contexto, para lo cual es importante:

- Adaptación del individuo según el contexto y la situación. Flexibilidad comportamental y control durante la interacción comunicativa. Para ello, es necesario considerar diferentes áreas del comportamiento que son importantes en el momento de las relaciones interpersonales y que pueden tener diferente significado en las distintas culturas, algunas de la mismas son incluidas en el diseño de las tareas del curso de postgrado que se propone; por ejemplo:

El silencio, el paso del tiempo, la distancia, el contacto físico, el contacto visual, manera de expresarse, posturas y movimientos.

Para el logro de la CCI eficaz se hace necesario que los docentes tengan en cuenta durante el proceso de enseñanza–aprendizaje de un idioma extranjero que, sus aprendices adquieran actitudes positivas ante diferentes referentes culturales y desarrollen la CCI a través de tareas de investigación, comparación (diferencias y similitudes) y comprendan otras culturas Byram (2008).

En la propuesta que se ofrece, se considera que el PEA con una visión desarrolladora, fundamentado en los presupuestos del Enfoque Histórico Cultural (EHC) y el



Enfoque Comunicativo de manera integrada, como soporte para el surgimiento de una nueva concepción del proceso de enseñanza-aprendizaje de un idioma, constituye una alternativa válida para el desarrollo de la CCI. Algunos de los principios del EHC como teoría del desarrollo humano que más impactan al proceso de enseñanza – aprendizaje de un idioma extranjero para que sea desarrollador son:

- La unidad que existe entre actividad y comunicación: promueve la interacción entre los estudiantes y el profesor, para lograr las formas de trabajo colectivo que permitan el despliegue de acciones conjuntas por los alumnos o entre el maestro y los alumnos; como parte de estas colaboraciones cada sujeto aporta al otro sus conocimientos, estrategias, afectos, propiciando las bases para el proceso individual de asimilación, para su realización independiente.
- La zona de desarrollo próximo: que se define como “...la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la ayuda de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz” Vigotsky (1985, p. 37). Al trabajar en grupo, se eleva de forma significativa su aprendizaje en tanto pone en juego los dos niveles, el potencial y el real.
- Unidad entre lo afectivo y lo cognitivo: con la interacción del profesor-estudiante, estudiante-estudiante se evidencian procesos afectivos, emociones, sentimientos, que permean el intercambio y la construcción del objeto de asimilación favoreciendo que adquiera un sentido personal.
- El carácter consciente del aprendizaje, se tiene en cuenta la participación activa y reflexiva de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.
- El carácter científico de la enseñanza, utilizando las particularidades lingüísticas que

requiere el Inglés con Fines Médicos (IFM) serán capaces los estudiantes de realizar las diferentes tareas que abarcan el desarrollo de habilidades de un idioma.

- El carácter social del aprendizaje, se refleja en dos direcciones fundamentales: con relación a los contenidos asimilados, portadores de toda la experiencia histórica social acumulada por la humanidad; y con relación a las condiciones en las que el proceso tiene lugar.

El Enfoque Comunicativo: “Es un método de enseñanza el cual se basa, en el principio de la enseñanza de una lengua más bien en la comunicación que en la memorización de una serie de reglas...” (Glossary of English Language Teaching, 2005:14).

Esta metodología se basa en funciones comunicativas y le permite al estudiante expresarse libremente de forma individual o en grupos relacionándolos con situaciones reales de su medio de acción. Los estudiantes los utilizan pero sin que el profesor dedique su tiempo a enseñar gramática como tal, sino a través de diferentes formas de expresar algo, él las aprende, la fija y la práctica.

La utilización del enfoque comunicativo en las clases de idioma inglés está estrechamente vinculado con el carácter activo que postula el EHC, se coincide con Hernández (2012), quien refiere que durante el PEA el estudiante se inserta como objeto y sujeto de su propio aprendizaje, asumiendo una posición activa y responsable durante el momento de la orientación, ejecución y control.

La implementación didáctica de los referentes teóricos antes mencionados se integró en el diseño del curso con los aportes del autor Willis (1996, p. 127) quien define “El Enfoque del Aprendizaje Basado en Tareas como aquel que involucra el uso del lenguaje pero se centra en el resultado de la actividad no así en el lenguaje utilizado para lograr dicho resultado. El asignar a los estudiantes tareas para realizar es un motivo real para el aprendizaje de una lengua extranjera”.

Se mencionan a continuación características de este enfoque aplicado a la enseñanza del inglés:



- Utiliza el idioma en todas las etapas de realización de la tarea, el estudiante hace uso de todos los recursos lingüísticos que domina, no se concentra en uno previamente determinado.
- Desarrolla el aprendizaje en un contexto natural o muy cercano a la realidad, donde utiliza el lenguaje que considera importante y significativo para él.
- Relaciona varios aspectos del léxico tales como: frases, coloquialismos, estructuras y formas del lenguaje.
- Utiliza las necesidades de aprendizaje de los estudiantes para determinar el contenido de la clase.
- Introduce materiales auténticos dentro de la situación de aprendizaje.
- Motiva y estimula considerablemente la comunicación.

El mismo autor propone tres fases para la implementación de este enfoque: previa a la tarea; el ciclo de la tarea, el cual ofrece al estudiante utilizar el lenguaje que ya conoce mientras prepara el reporte oral y escrito y por último; el uso del lenguaje.

El Enfoque Basado en Tareas es congruente con la Enseñanza Desarrolladora y el Enfoque Comunicativo; los estudiantes participan a través de las tareas docentes de forma activa y consciente en la construcción de sus conocimientos, habilidades y modos de comportamiento profesional, orientado hacia un objetivo; y por otra parte, establece la necesidad de la interacción del aprendiz con otros sujetos para poder expresar libremente sus potencialidades a través del lenguaje, estimulando la comunicación.

Las tareas a realizar por los estudiantes transcurren de lo conocido a lo desconocido, las cuales potencien los conocimientos culturales que encierran la lengua extranjera y las particularidades de otras culturas.

Se coincide con Hernández (2003, p. 74) quien refiere:

El aporte más significativo de un currículum en el contexto mundial lleno de innovaciones,

es quizás, la incorporación de programas que estimulen y canalicen la creatividad de profesores y estudiantes, así como la de estructuras que propicien la introducción de nuevos conocimientos, teorías y técnicas. Esto significa que el énfasis en la proyección curricular no debe estar sólo en lo que se enseña, en quien lo enseña y cómo lo hace, sino fundamentalmente en lo que los estudiantes tienen que aprender, lo que debe quedar expresado en el perfil profesional.

### Estrategia metodológica instrumentada: etapas

- Inicial-exploratoria: se identifica el objeto de estudio, revisión bibliográfica y búsqueda de antecedentes teórico–metodológicos sobre el tema, selección de los fundamentos teóricos que sustentan la investigación.
- Diseño de la investigación: diagnóstico inicial, elaboración del diseño teórico metodológico, fundamentación teórica y determinación de las bases metodológicas del estudio, selección de la muestra y construcción de los instrumentos a emplear.
- Aplicación: instrumentos diseñados para verificar su funcionamiento, y obtener los datos necesarios para aproximarse a la solución del problema científico planteado.
- Análisis de Resultados: análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos a través del empleo de las diferentes técnicas y métodos.
- Elaboración del informe de investigación: redacción y discusión de los resultados obtenidos y a su presentación.

### Metodología, participantes y procedimientos

La investigación tiene un carácter de diagnóstico, exploratorio, que pretende examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, asume un enfoque cuantitativo, utilizando recursos de



enfoque cualitativo en virtud de reunir provechosamente las ventajas de cada uno de ellos. Se emplea el procesamiento estadístico de los datos de un instrumento tipo encuesta, así como para el análisis e interpretación de los datos derivados del estudio. De los recursos de la metodología cualitativa se utilizó la entrevista a profundidad, con carácter semi-estructurada. Cada entrevista se desarrolló entre 1 y 2 horas.

La población y muestra analizada en la investigación, varía en función de los objetivos y de los métodos e instrumentos utilizados.

- Entrevista a un especialista de postgrado del Departamento de Postgrado del Ministerio de Salud Pública (MINSAP). De una población de tres especialistas a nivel nacional se tomó uno como muestra.

La entrevista se realizó para recopilar información sobre antecedentes y/o resultados de la preparación en idioma inglés a nivel de postgrado a los médicos seleccionados para el cumplimiento de misión y si en estos cursos le fueron impartidos a los participantes aspectos interculturales relativos a la comunicación verbal y no verbal que pudieran favorecer una comunicación eficiente entre diferentes referentes culturales, lo cual permitiría el desarrollo de la CCI.

- Entrevista al Jefe del Departamento de Postgrado de la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo". La misma se realizó con el objetivo de obtener información sobre los cursos de preparación en idioma inglés que programa la facultad, sobre qué base son programadas, responsables y coordinadores, así como estrategias curriculares a tener en cuenta.

- Encuesta a docentes que imparten la signatura de inglés, del departamento de Idioma de la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo". El departamento de idioma, está integrado por 13 docentes que imparten la disciplina de inglés, se incluyeron en la muestra los cinco docentes (100%) de dicha disciplina que han impartido cursos de postgrado.

Se aplica la encuesta con el objetivo de obtener información de cómo se ha desarrollado

la actividad de postgrado en el departamento de idioma de la Facultad de Ciencias Médicas Manuel Fajardo.

- Entrevista a profesionales de la salud que han cumplido misión. La selección de estos profesionales se realizó de manera intencional. De una población de 20 profesionales de la salud se tomó como muestra 15 (75%), que han estado en cumplimiento de misión de asistencia médica en diferentes países de habla inglesa o donde el inglés se utiliza como lengua franca. El objetivo de la entrevista fue obtener información sobre su superación en el idioma e indagar si los cursos de postgrados recibidos incluían contenidos sobre aspectos interculturales referentes a la comunicación verbal y no verbal y la importancia de ese contenido en su preparación, antes del cumplimiento de misión.

- Observación a clases de postgrado de Inglés con Fines Específicos (IFE) del curso 2013-2014. Se observaron 6 (25%) de las clases de la docente que se encontraba impartiendo un curso de postgrado, perteneciente al departamento de idioma de la Facultad "Manuel Fajardo", específicamente la unidad vinculada con la Entrevista médico-paciente, para valorar si se tiene en cuenta los diferentes indicadores determinados por la autora en relación a la CCI. La observación es directa, apoyada en una guía de observación en cada una de las actividades docentes, con el objetivo de apreciar el comportamiento de dicha variable durante la interacción en la relación médico-paciente entre los cursantes, teniendo en cuenta aspectos interculturales relacionados con la comunicación verbal y no verbal que podían influir en el proceso comunicativo durante su práctica médica, así como las diferentes tareas, los métodos, medios técnicos y procedimientos empleados. La guía de observación contiene los aspectos esenciales a observar, información que también enriquece el análisis crítico de la actividad de postgrado actual.

Indicadores a tener en cuenta durante la observación a clase:

1. Manera o comportamiento al recibir al paciente en consulta según contexto.





2. Lenguaje comprensible para el paciente.
3. Modo de tomar la palabra durante el interrogatorio.
4. Ritmo y entonación en el habla.
5. Considera la información extra verbal que le transmite el interlocutor.
6. Muestra adecuada atención al paciente según el contexto.
7. Uso del silencio funcionalmente.
8. Contacto visual (según contexto cultural).
9. Contacto físico médico- paciente (contexto).
10. Muestra sensibilidad ante los problemas de salud del paciente.
11. Muestra respeto al pudor y la dignidad del paciente (según género y creencias).
12. Mantiene la distancia espacial apropiada.
13. Responde a las dudas del paciente.
14. Muestra respeto y empatía verbal y no verbal.
  - Encuesta a especialistas para valorar el Diseño del programa del “Curso para desarrollar la CCI a través del inglés en la educación médica posgraduada”. La encuesta valora los componentes didácticos insertados en el diseño del programa del curso, así como su pertinencia.

Para el análisis y procesamiento de la información recolectada, se elaboró un conjunto de dimensiones e indicadores de la variable objeto de investigación Ávila (2015).

### Definición operacional de la variable CCI

Dimensión	Indicador	Escala
Cognitiva intercultural (Conocimiento y conciencia de elementos culturales de la propia cultura y de otras)	1. Grado de atención según la situación y el contexto (normas sociales, costumbres, religión tradiciones, hábitos alimenticios, prejuicios, rituales, estereotipos).	Si/NO
	2. Conocimiento en cuanto a la influencia de la religión en la vida de las personas según contexto.	Si/NO
	3. Conocimiento en cuanto a lo que implica la diversidad cultural.	Si/NO
Afectiva (aceptación, respeto, entendimiento ante otras culturas)	1. Apertura en cuanto a empatía y tolerancia en diferentes puntos de vista.	Si/NO
	2. Desarrollar emociones positivas en la relación interpersonal	Si/NO
	3. Grado de flexibilidad y confianza que brinda en la comunicación. Control de la ansiedad.	Si/NO
Computamental (uso de habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta a la situación y al contexto)	1. Empleo de frases contexto-discurso. Saber parafrasear evita los malos entendidos	Adecuada-no adecuada
	2. Preguntas según el contexto-discurso. Teniendo en cuenta las tradiciones	Adecuado-no adecuado
	3. Pronunciación, entonación y ritmo según contexto y momento.	Apropiado-no apropiado
	4. Modo de tomar la palabra. Implica respeto ante las diferencias culturales	Si/NO
	5. Gestualidad según contexto. Posturas y movimientos	Si/NO
	6. Contacto visual con interlocutor en relación al contexto cultural	Si/NO
	7. Contacto físico según contexto	Si/NO
	8. Mantener espacio personal momento-contexto (proxémica)	Si/NO
	9. Uso del silencio funcionalmente	Si/NO

Fuente y elaboración: Ávila León (2015, p. 51).



## Análisis y resultados

- Entrevista a un especialista del postgrado del Departamento de Postgrado del Ministerio de Salud Pública (MINSAP), manifiesta que los cursos de superación posgraduada de la educación médica superior han estado planificados e instrumentados sobre la identificación de las necesidades de aprendizaje, desarrollo de las habilidades del idioma inglés y la competencia comunicativa, a través de cursos de inglés general e IFM. Concluye, que no se han impartido cursos hasta el momento para desarrollar la CCI en los profesionales de la salud, seleccionados para el cumplimiento de misión, en su opinión el diseño y puesta en práctica del mismo favorecería de manera positiva la comunicación intercultural el cual contribuiría a un mejor desempeño profesional en contextos no familiares con pacientes y familias de culturas diferentes.

- Entrevista al Jefe del Departamento de Postgrado de la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo", expresa que los cursos de postgrado de preparación idiomática que han tenido lugar en la Facultad Manuel Fajardo, se han llevado a cabo a través de propuestas generadas por necesidades puntuales con un tiempo de duración muy corto, fundamentalmente en diferentes escenarios docentes-asistenciales, en la modalidad de pases de visita. En estos pases de vistas participan médicos de diferentes especialidades, enfermeros/as, psicólogos así como uno de los docentes del departamento de idioma. Los contenidos de estos cursos han estado orientados al perfeccionamiento de las habilidades del idioma extranjero, así como al logro de la competencia comunicativa en IFM, con algunos elementos culturales en su contenido. No existe un diseño de curso de postgrado que incluya los aspectos interculturales de manera explícita y conscientemente planificado, que pueden influir en el desarrollo de una adecuada comunicación y comportamiento durante el desempeño profesional en la relación médico-paciente, medico-medico así como médico-familia en un contexto no familiar, que a su vez conlleve a una adecuada comunicación

intercultural en el momento de la atención de salud en el país de destino.

- Encuesta aplicada a docentes del Departamento de idioma de la Facultad de Ciencias Médicas "Manuel Fajardo". Los mismos opinaron que los contenidos de los postgrados impartidos a profesionales de la salud varían en correspondencia a la identificación de las necesidades de aprendizaje, pero de manera general sus objetivos son elevar preparación idiomática en contexto de su profesión o interés. El 100% incluye de manera general algunos aspectos culturales vinculados a lo lingüístico en su docencia, ya que en el PEA de un idioma debe existir un vínculo entre lengua y cultura, pero no lo relacionan como aspectos que pueden influir considerablemente en las relaciones interpersonales. El 100% de los docentes encuestados afirman que es importante desarrollar la CCI a través de la enseñanza del inglés en los profesionales de la salud, para lograr un mejor desempeño y comunicación durante la asistencia médica. Solo dos de los docentes (20%) aplicaron en su práctica, algunos aspectos interculturales contribuyendo al desarrollo de la comunicación intercultural en los cursos de postgrados impartidos.

- Entrevista realizada a profesionales de la salud que han cumplido misión. El 80% de los entrevistados manifiestan haber participado en cursos de postgrados tanto de inglés general como de IFM antes de viajar, los cuales contribuyeron a una mejor preparación idiomática de las habilidades del idioma extranjero y mejor preparación en los contenidos médicos, que favorecería su práctica médica. El 100% considera necesario recibir cursos que le aporten conocimientos sobre aspectos culturales que influyan en el desempeño profesional, como hábitos higiénicos, de alimentación, gestos que favorezcan la comunicación no verbal, frases idiomáticas, tradiciones, diferencia en cuanto a género, saludos y sobre todo de manera general las diferentes religiones y comportamientos según las normas o tradiciones.

- Observación a clases del curso de postgrado existente: la ejecución del curso de postgrado impartido por la docente responde en un gran por ciento al



desarrollo de las habilidades lingüísticas del idioma inglés y de vocabulario de contenido médico para el desempeño profesional de los médicos y enfermeras/os participantes del mismo. Incorpora algunos aspectos culturales durante las clases observadas en la entrevista médico paciente, pero su objetivo principal no es el desarrollo de comunicación intercultural. En el diseño de las tareas docentes no se percibe el tratamiento a aspectos de la cultura propia, como premisa para la enseñanza de aspectos culturales de otras latitudes, por lo que no se orientan específicamente al desarrollo de la CCI.

A partir del estudio de la bibliografía y los resultados antes comentados se realizó el diseño del curso:

### *Curso para desarrollar la CCI a través del idioma inglés en la Educación Médica Posgraduada desde una enseñanza desarrolladora*

Especialidad: Idioma inglés

Tipo de actividad: Curso

Nivel: B1 (nivel intermedio)

Modalidad: Por encuentro

Tiempo de duración: 8 semanas, 2 frecuencias semanales. 16 clases.

Número de horas: 48h presenciales y 134h no presenciales. Total: 182h

Créditos: 3 créditos.

Profesionales a que va dirigido: Médicos.

**Unidad 1.** “Cultura” valorada por las personas según los propios referentes culturales.

- Introducción y diferentes definiciones de cultura.
- Elementos culturales con C mayúscula y con c minúscula.
- La cultura cubana. Algunos aspectos culturales en otros contextos.
- Costumbres y tradiciones culturales en otros contextos. Similitudes y diferencias.

**Unidad 2.** La comunicación como un fenómeno social.

- Diferentes definiciones de comunicación.
- Funciones y factores de la comunicación.

- Contenidos de la comunicación mediante el uso del lenguaje verbal y no verbal.

**Unidad 3.** La comunicación en el desempeño profesional en la práctica médica.

- Las reglas de las cinco vocales para la conducción de una efectiva entrevista médico-paciente.

**Unidad 4.** La comunicación intercultural en inglés desde otros referentes.

- Valoración de la definición de comunicación intercultural y de CCI. La comunicación intercultural y su interrelación con diferentes aspectos interculturales de la comunicación verbal y no verbal en diferentes contextos culturales.
- Comportamientos. Diferentes tipos de estereotipos.
- Los valores, actitudes y percepciones.
- Los profesionales de la salud hacia el logro de un apropiado y efectivo comportamiento intercultural.

**Clase de evaluación final.** Se realiza la tarea docente “Elaboración de un perfil” del país seleccionado por el cursante, que implica:

- Valoración de algunos aspectos interculturales que pudieran ser una barrera durante la comunicación que se establece entre el médico y el paciente.
- Caracterización de la práctica médica de ese país seleccionado, considerando algunos aspectos interculturales.
- Defensa oral del perfil elaborado.

### *Encuesta a 17 especialistas para valorar el diseño del curso propuesto*

El 100% considera que el diseño del curso posee gran actualidad y responde a las necesidades de superación de los médicos seleccionados para cumplir misión, se reconoce que los componentes didácticos (objetivos, contenidos, métodos, medios, evaluación) trabajados en su diseño curricular, poseen una coherencia interna y se integran armónicamente como sistema, se destaca el haber comenzado con la unidad 1 “Cultura”, la



cual abarca algunos aspectos de la cultura cubana como referente para realizar la comparación entre sus diferencias y similitudes con otros contextos, lo cual se viabiliza con los indicadores elaborados. De esta manera se responde al principio didáctico de desplegar el proceso de enseñanza de lo conocido a lo desconocido.

## Conclusiones

El programa del curso de postgrado diseñado, permite afirmar el cumplimiento de la hipótesis:

- Es la primera vez que de forma sistematizada se formaliza en un programa curricular con todos sus componentes didácticos, de un curso de postgrado orientado al desarrollo de la CCI.
- Los fundamentos teóricos seleccionados, se integran coherentemente en las tareas docentes que contribuyen al logro de los objetivos didácticos planteados.
- El diseño propuesto responde a las necesidades de superación de los médicos que viajan a cumplir misión de asistencia médica a países de habla inglesa o donde el inglés se utiliza como lengua franca, ya que contribuye al desarrollo de la comunicación intercultural y desempeño profesional en la práctica médica, en un contexto no familiar.
- Constituye un referente teórico metodológico, para el diseño de tareas docentes y otros programas similares.

En la investigación se ofrece un conjunto de, variables, dimensiones e indicadores que permitieron valorar el desarrollo de la CCI, no solo para el curso propuesto; sino como referente para otros afines.

La inserción de aspectos culturales e interculturales constituye una fortaleza del proceso de enseñanza aprendizaje en la educación superior en la formación continua de los profesionales de la salud.

## Recomendaciones

- Desarrollar un entrenamiento a docentes que imparten la Disciplina de Inglés a modo de superación para la ejecución de este programa u otro con similares objetivos.
- Ejecutar en la práctica docente el programa del curso diseñado a los médicos seleccionados para el cumplimiento de misión.
- Desarrollar un entrenamiento a docentes que imparten la Disciplina de Inglés a modo de superación para la ejecución de este programa u otro con similares objetivos.

## Referencias bibliográficas

- Ávila, I. (2015). *La CCI en la Educación Médica Posgraduada a través del idioma inglés: una propuesta para su desarrollo*. Tesis presentada en opción al título de Máster en Ciencias de la Educación Superior.
- Byram, M. (2008). *From Foreign Language Education for Intercultural Citizenship*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Garbey, E. (2010). *Learning Intercultural Communication Through English*. Ecimed.
- Hernández, A. (2003). *Currículo y formación profesional. Capítulo V. Perfil profesional*. La Habana: Ed. Departamento de ediciones e imprenta ISPJE- CEPES. UH. ISBN 959-261-006 p. 74.
- \_\_\_\_\_. (2012). *Una visión contemporánea del PEA. Didáctica básica para los estudiantes de Psicología. Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Ojalvo, V (1999). *Comunicación Educativa. Capítulo I. La Ciencia de la Comunicación*. Ed. Universidad Matanzas.
- Portugal, María G. (Octubre 2014). [www.promonegocios.net/mercotecnica/cultura-concepto-htm](http://www.promonegocios.net/mercotecnica/cultura-concepto-htm), consultado Noviembre 2014.
- Rodrigo A., M. (1999). *La Comunicación Intercultural*. Rubi Barcelona: Anthropolos Editorial ISBN 84-7658-572-1.



- Rojas, T. (2011). *El desarrollo de la comunicación Intercultural en estudiantes de medicina a través de las asignaturas inglés VI y VII*. Tesis presentada en opción al título de Máster en Ciencias de la Educación Superior. CEPES- UH.
- TKT Glossary of English Language Teaching (ELT) Terminology (2005). University of Cambridge.
- Vigotsky, L.S. (1985). Interacción entre enseñanza y desarrollo. En: *Selección de Lecturas de Psicología de las edades*. La Habana.
- Vilá, R. (2005). *La CCI. Un estudio en el Primer Ciclo de la ESO (Educación Secundaria Obligatoria)*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas Universidad de Barcelona.
- Willis, J. A. (1996). *Framework for Task-Based-Learning. Longman handbooks for teachers*. Addison Wesley Longman Limited.

