

**Exploración de las
competencias para la
comunicación oral de
estudiantes de Medicina
Veterinaria**

**Exploratory study into
oral communication skills
in students of Veterinary
Medicine**

**Gramaglia, C.
Cignetti, L.
Aressi, G.
Cadoche, L.**

Universidad Nacional del Litoral (Argentina)

**Gramaglia, C.
Cignetti, L.
Aressi, G.
Cadoche, L.**

Universidad Nacional del Litoral (Argentina)

Resumen

En la actualidad, existen ciertas competencias genéricas que son consideradas tan importantes para el buen desempeño laboral como las competencias profesionales. Entre ellas se encuentran la capacidad de comunicación oral y escrita, de interactuar y trabajar en equipo, de crítica y autocrítica, de actuar en nuevas situaciones, de tomar decisiones, de motivar y conducir hacia metas comunes y de comprometerse con el medio socio-cultural. El presente estudio tuvo como objetivo conocer las competencias para la comunicación oral de los estudiantes

Abstract

At present, there are certain generic abilities which are considered to be as important as professional abilities to perform properly at work. Among these abilities, we can mention the ability to communicate in the oral and written medium, to interact and work in teams, to evaluate others and evaluate themselves, to act in new situations, to take decisions, to search common goals and to commit to their socio-cultural environment. The present study aimed to find out about the abilities in oral communication of undergraduate

de las asignaturas electivas de la carrera Medicina Veterinaria en la Universidad Nacional del Litoral. Se exploró acerca de estas competencias mediante una encuesta en línea administrada a dichos estudiantes. La misma fue diseñada en torno a distintas dimensiones relacionadas con las competencias para la comunicación oral: el propósito de la comunicación, el sentido bilateral o de intercambio del proceso comunicativo, la empatía del comunicador, el proceso de adaptación en la comunicación, la escucha activa, la combinación de habilidades de comunicación verbal y no verbal, y la comunicación oral estratégica en situaciones formales. Los resultados obtenidos revelaron que en términos generales los estudiantes perciben que las mismas son satisfactorias, aunque un número significativo manifestó tener ciertas dificultades en relación con la comunicación oral estratégica en situaciones formales. Esta investigación pone de manifiesto la importancia de realizar intervenciones didácticas afines al desarrollo y mejoramiento de competencias para la comunicación oral estratégica que contribuyan a cumplimentar con las exigencias de la futura actividad profesional de nuestros estudiantes.

Palabras clave: comunicación, expresión oral, estudiantes universitarios, Medicina Veterinaria, competencias genéricas.

students of elective subjects in the programme of the Veterinary Medicine course at Universidad Nacional del Litoral. These abilities were explored by means of an online survey administered to these students. The survey was designed around different dimensions related to abilities in oral communication: the purpose of communication, the bilateral nature of the communicative process, being an empathic communicator, active listening, the combination of verbal and non-verbal abilities and strategic oral communication in formal situations. Our results showed that in general the students perceive that their abilities in relation to most dimensions are satisfactory. However, a significant number of them expressed that they have certain problems with strategic oral communication in formal situations. This study reveals the importance of conducting classroom interventions oriented towards the development and improvement of abilities in strategic oral communication in order to contribute to meet the demands of the professional world.

Key words: communication, oral expression, undergraduate students, Veterinary Medicine, generic abilities.

Introducción

La sociedad actual demanda que los graduados universitarios posean competencias genéricas para su desempeño profesional, consideradas tan importantes como sus conocimientos disciplinares.

Entre las más destacadas se encuentran la capacidad de comunicación oral y escrita, de interactuar y trabajar en equipo, de crítica y autocrítica, de actuar en nuevas situaciones, de tomar decisiones, de motivar y conducir hacia metas comunes y de comprometerse con el medio socio-cultural (Beneitone, Esquetini, Gonzalez, Maletá, Siufi, y Wagenaar, 2007).

En relación con las habilidades para la comunicación oral y escrita, resulta indispensable que los estudiantes las desarrollen con propiedad dada su importancia por ser la oralidad y la escritura los modos de comunicación a través de los cuales se transmite la ciencia y la cultura (Taylor Preciado, 2012).

Particularmente, en la tarea del profesional veterinario, la comunicación eficaz, confiable y convincente con los dueños de mascotas, la necesidad de poseer las habilidades necesarias para asesorar convincentemente a un productor, la necesidad de trabajar con eficacia en una planta bromatológica, la importancia de integrar equipos inter y transdisciplinarios para trabajar en lo que hoy se menciona como *una salud, un mundo* han transformado notablemente las características de su perfil profesional (Gibbs y Gibbs, 2012). Es decir, la capacidad de comunicarse eficazmente es valorada como un estándar de calidad en la práctica médica, la sanidad, el control de la cadena alimenticia de origen agropecuario, entre otros espacios de su incumbencia (OIE, 2012).

Para lograr un desempeño exitoso de la profesión, las habilidades para comunicar de manera eficaz son tan importantes como las destrezas técnicas. En general, la comunicación supone un intercambio de información entre personas, instituciones y públicos con el propósito de informar, guiar y motivar una acción. La aplicación de la ciencia y la técnica de la comunicación implica adaptar los mensajes a la situación, los objetivos y a la audiencia a los que están destinados. (Taylor Preciado, 2013:72).

El logro de estas competencias permite a los médicos veterinarios comunicar información técnica de manera comprensible al público general e intercambiar conocimiento científico-técnico, así como también experiencias prácticas con otros profesionales de la salud (Taylor Preciado, 2012).

Los resultados de investigaciones previas han demostrado la necesidad de desarrollar habilidades de comunicación entre los estudiantes de medicina veterinaria teniendo en cuenta la importancia que estas competencias revisten en el posterior desarrollo profesional (Bonilla Orquera, 2012; García-Sancho Téllez, Villaescusa Fernández, Rodríguez Franco, y Sainz Rodríguez, 2013; Grandez, Miguel de Priego, Cáceres, Rojas, y Hinostroza, 2014; Méndez Lloret, Rodríguez González, Alonso Paz, y Navarrete Reyes, 2016).

Si bien en el currículum oficial de las propuestas de formación universitaria se reconoce la importancia de estas competencias, las mismas no se suelen encontrar explicitadas en las planificaciones didácticas ni sistematizadas en las intervenciones áulicas de los docentes responsables de esta etapa de formación.

Teniendo en cuenta que, como se señaló al inicio, estas competencias son fundamentales dentro del plan de estudios del futuro profesional y que no son un aprendizaje que puede o no lograrse desde el currículum oculto, sino que debe ser un contenido de enseñanza y aprendizaje que garantice el óptimo desempeño del futuro veterinario, resulta imperativo incorporarlas a nuestras prácticas educativas como parte de los procesos formativos de nuestros estudiantes. Con este propósito, conformamos un equipo interdisciplinario de docentes investigadores de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la UNL orientado a contribuir con esta tarea en el marco del proyecto CAI+D de la convocatoria 2016 "Competencias de comunicación y trabajo en equipo en la formación universitaria: Un estudio en Medicina Veterinaria". Este proyecto tiene

como finalidad incluir las competencias de comunicación y de trabajo en equipo como objetivos educativos en el proceso de formación del futuro médico veterinario. La meta consiste particularmente en diseñar y poner en ejecución intervenciones educativas que planifiquen, desarrollen y evalúen estas competencias. El equipo está subdividido para trabajar con distintos grupos de estudiantes: grupos de Estudio Dirigido, grupos del Laboratorio de Análisis Clínico, estudiantes que participan en las campañas de vacunación y/o encuesta serológica, estudiantes de materias electivas y cientibecarios.

En este trabajo presentamos los resultados de una exploración de las habilidades de comunicación oral de los estudiantes que se encuentran cursando las asignaturas electivas del plan de estudios de la carrera Medicina Veterinaria (Ciencias y técnicas en medicina comparada, Producción caprina, Actividades y terapias asistidas por animales, Introducción a la investigación científica, Producción apícola, Epidemiología clínica y Manejo de Fauna) con el fin de obtener una aproximación del estado de la situación y diseñar un plan de acción adecuado a la misma.

Metodología

El diseño metodológico de esta investigación es de tipo exploratorio-descriptivo con un enfoque de investigación cuali-cuantitativo. Se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico; la población seleccionada para este estudio corresponde a los estudiantes de las asignaturas electivas de la segunda cohorte del año académico 2017 de la carrera Medicina Veterinaria. Estos estudiantes cursaban materias de segundo año en adelante, 21 de los cuales fueron mujeres y 12, varones, en un rango etario comprendido entre 20 y 25 años.

| ENUNCIADO | EJE |
|--|--|
| E1: <i>Pienso en lo que voy a decir asegurándome que llegue mi punto de vista correctamente.</i> | - Propósito de la comunicación - Sentido bilateral del proceso comunicativo |
| E2: <i>Digo lo que pienso sin preocuparme cómo la otra persona lo percibe.</i> | - Sentido bilateral del proceso comunicativo - Empatía del comunicador |
| E3: <i>Cuando hablo con la gente, presto atención a su lenguaje corporal.</i> | - Sentido bilateral del proceso comunicativo - Escucha activa |
| E4: <i>Complemento mi comunicación verbal con lenguaje no verbal.</i> | - Combinación de habilidades de comunicación verbal y no verbal |
| E5: <i>Cuando la gente me habla intento comprender sus perspectivas y puntos de vista.</i> | - Escucha activa |
| E6: <i>Antes de comunicarme con otra persona, pienso en lo que la persona necesita saber.</i> | - Sentido bilateral del proceso comunicativo |
| E7: <i>Si no entiendo algo, pregunto en el momento adecuado.</i> | - Proceso de adaptación en la comunicación |
| E8: <i>Percibo que la gente comprende lo que comunico.</i> | - Sentido bilateral del proceso comunicativo |
| E9: <i>Tengo en consideración las barreras culturales al planificar mis comunicaciones.</i> | - Proceso de adaptación en la comunicación |
| E10: <i>Me resulta complicado expresarme en medio de un gran número de personas.</i> | - Comunicación oral estratégica en situaciones formales |

Figura 1. Relación de los enunciados con los distintos ejes. Fuente: elaboración propia.

El instrumento para la recolección de datos fue una encuesta en línea diseñada con la aplicación “formularios” de Google Drive. La misma fue validada por los adscriptos a las cátedras que integran el proyecto de investigación y luego se envió a los estudiantes un link de acceso por mail para que la puedan completar en el término de una semana.

La encuesta se diseñó en torno a una serie de ejes principales: el propósito de la comunicación, el sentido bilateral o de intercambio del proceso comunicativo, la empatía del comunicador, el proceso de adaptación en la comunicación, la escucha activa, la combinación de habilidades de comunicación verbal y no verbal, y la comunicación oral estratégica en situaciones formales. La relación de cada uno de los enunciados que componen la encuesta con las distintas dimensiones o ejes se puede observar en la siguiente tabla. Las preguntas incluidas contienen respuestas cerradas de escala de tipo nominal (siempre, casi siempre, normalmente, en ocasiones, casi nunca).

Se brindó el enlace de la encuesta a un total de 55 estudiantes de las asignaturas mencionadas con anterioridad para que puedan completarla y enviarla al grupo de docentes a cargo de la investigación, la cual fue respondida por 33 estudiantes.

Resultados

Los datos obtenidos en la encuesta fueron sometidos a análisis cuantitativo mediante estadística descriptiva. Concretamente, se realizó un análisis de frecuencias.

En respuesta al primer enunciado (*Pienso en lo que voy a decir asegurándome que llegue mi punto de vista correctamente*), una gran mayoría de los estudiantes manifestó que lo hace siempre (10 / 30,3%), casi siempre (15 / 45,5%) o, en menor medida, normalmente (5 / 15,2 %). Sólo una pequeña minoría manifestó que lo hace en ocasiones (3 / 9,1%) y ningún estudiante manifestó no hacerlo casi nunca, tal como se puede observar en la figura que se encuentra a continuación (Figura 2).

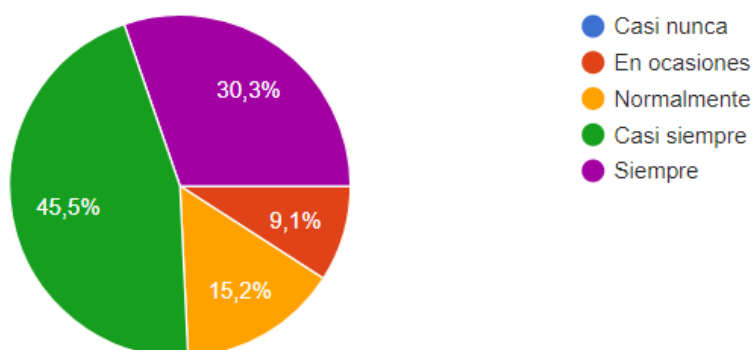


Figura 2. Enunciado 1: *Pienso en lo que voy a decir asegurándome que llegue mi punto de vista correctamente.* Fuente: elaboración propia.

Como respuesta al segundo enunciado (*Digo lo que pienso sin preocuparme cómo la otra persona lo percibe*), la mayoría de los estudiantes expresó que lo realiza en ocasiones (11 / 33,3%) o casi nunca (8 / 24,2%). Por otro lado, un total de 8 participantes manifestó hacerlo siempre (4 / 12, 1%) o casi siempre (4 / 12, 1%) y un total de 6 estudiantes (18,2%) expresó que lo realiza normalmente. Estos resultados pueden visualizarse en la siguiente figura (Figura 3).

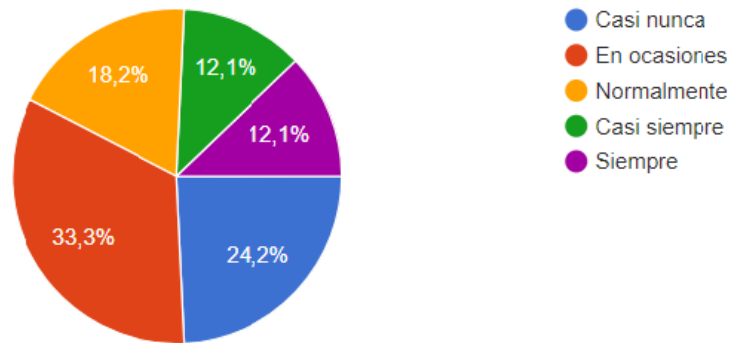


Figura 3. Enunciado 2: *Digo lo que pienso sin preocuparme cómo la otra persona lo percibe.*

Fuente: elaboración propia.

Tal como se puede observar en la Figura 4, en relación con el tercer enunciado (*Cuando hablo con la gente, presto atención a su lenguaje corporal*), una amplia mayoría indicó que lo realiza siempre (10 / 30,3%), casi siempre (11 / 33,3%) o normalmente (7 / 21,2%) mientras que sólo un pequeño número de estudiantes manifestó hacerlo en ocasiones (3 / 9,1%) o casi nunca (2 / 6,1%).

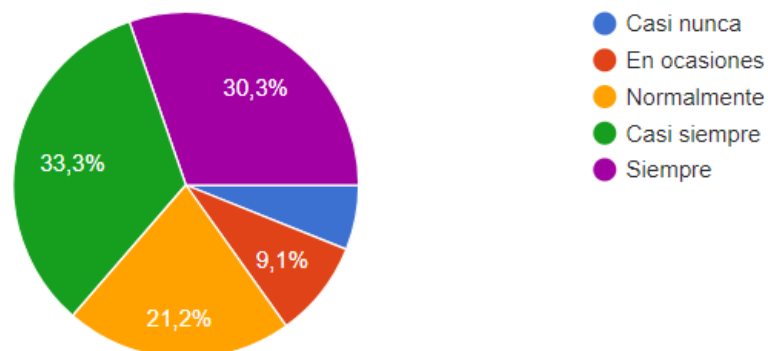


Figura 4. Enunciado 3: *Cuando hablo con la gente, presto atención a su lenguaje corporal.*

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al cuarto enunciado (*Complemento mi comunicación verbal con lenguaje no verbal*), muchos de los estudiantes manifestaron realizarlo siempre (8 / 24,2%), casi siempre (9 / 27,3%) o normalmente (6 / 18,2%), mientras que un cierto número indicó que lo realiza en ocasiones (8 / 24,2%) y un número reducido de estudiantes indicó no hacerlo casi nunca (2 / 6,1%). Estos datos se encuentran representados en la Figura 5.

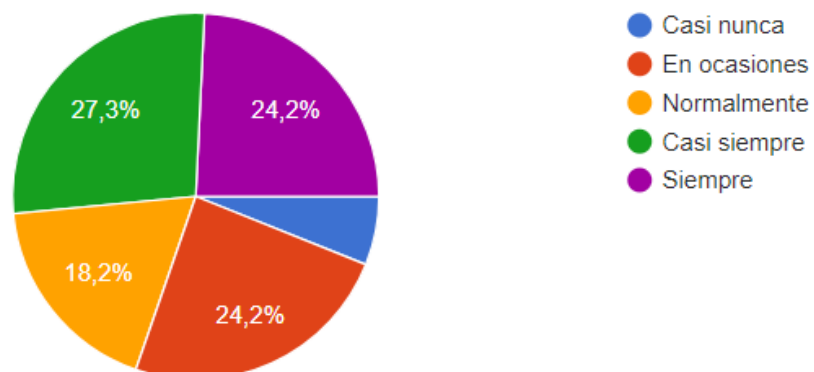


Figura 5. Enunciado 4: *Complemento mi comunicación verbal con lenguaje no verbal.*

Fuente: elaboración propia.

En relación al enunciado cinco (*Cuando la gente me habla intento comprender sus perspectivas y puntos de vista*), un importante número de estudiantes indicó que lo realiza casi siempre (14 / 42,4%), otro grupo manifestó hacerlo siempre (10 / 30,3%) y un tercer grupo expresó que lo hace normalmente (9 / 27,3%). Estos resultados pueden visualizarse en la figura que se encuentra a continuación (Figura 6).

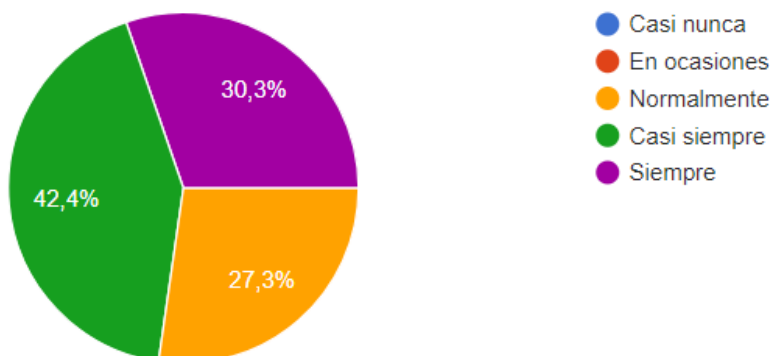


Figura 6. Enunciado 5: *Cuando la gente me habla intento comprender sus perspectivas y puntos de vista.*

Fuente: elaboración propia.

En respuesta al enunciado seis (*Antes de comunicarme con otra persona, pienso en lo que la persona necesita saber*), un significativo número de los estudiantes indicó que lo hace normalmente (11 / 33,3%) otro grupo, casi siempre (7 / 21,2%) y un tercer grupo, siempre (6 / 18,2%). Por otro lado, un cierto número de estudiantes expresó que lo hace en ocasiones (7 / 21,2 %) y sólo una pequeña minoría manifestó no hacerlo casi nunca (2 / 6,1%), tal como se puede observar en la siguiente figura (Figura 7).

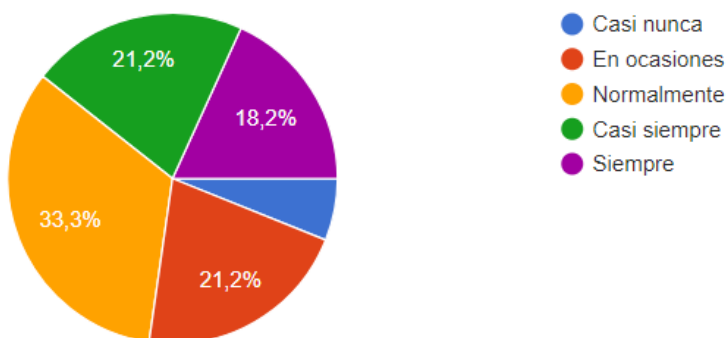


Figura 7. Enunciado 6: *Antes de comunicarme con otra persona, pienso en lo que la persona necesita saber.*

Fuente: elaboración propia.

Como respuesta al séptimo enunciado (*Si no entiendo algo, pregunto en el momento adecuado*), muchos de los estudiantes manifestaron realizarlo casi siempre (12 / 36,4%) o normalmente (10 / 30,3%) y un número reducido, siempre (2 / 6,1%). Por otro lado, un cierto número de estudiantes indicó que lo realiza en ocasiones (7 / 21,2%) y un número reducido indicó no hacerlo casi nunca (2 / 6,1%). Estos datos se encuentran representados en la Figura 8.

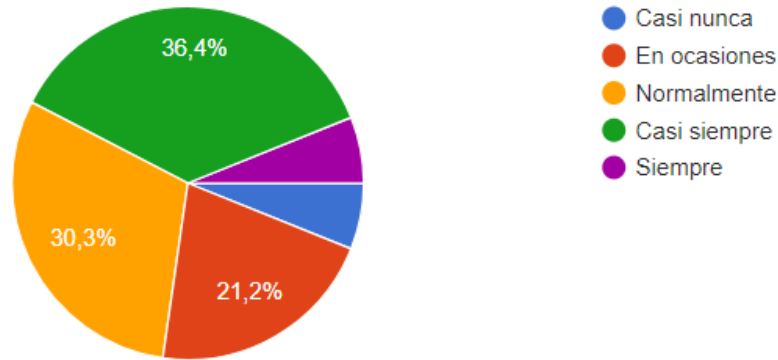


Figura 8. Enunciado 7: *Si no entiendo algo, pregunto en el momento adecuado.*
Fuente: elaboración propia.

Tal como se puede observar en la Figura 9, en relación con el octavo enunciado (*Percibo que la gente comprende lo que comunico*), una amplia mayoría indicó que lo realiza casi siempre (12 / 36,4%) o normalmente (10 / 30,3%) y otro número más reducido indicó que lo realiza siempre (2 / 6,1%) mientras que un total de 9 estudiantes manifestó hacerlo en ocasiones (7 / 21,2%) o casi nunca (2 / 6,1%).

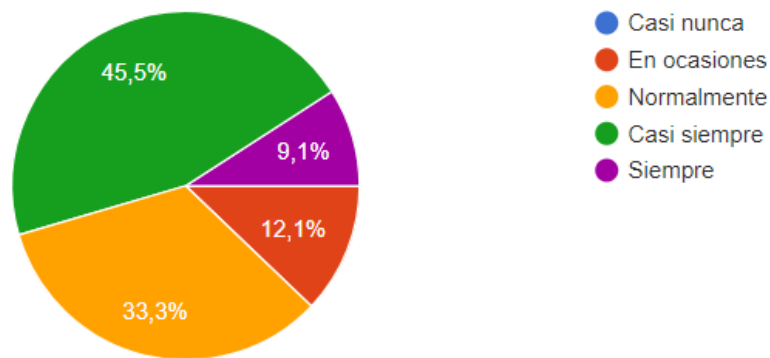


Figura 9. Enunciado 8: *Percibo que la gente comprende lo que comunico.*
Fuente: elaboración propia.

En cuanto al enunciado nueve (*Tengo en consideración las barreras culturales al planificar mis comunicaciones*), un significativo número de estudiantes indicó que lo realiza normalmente (14 / 42,4%). Otro cierto número de ellos manifestó hacerlo casi siempre (8 / 24,2%) y un tercer grupo más pequeño, siempre (4 / 12,1%). Sólo una pequeña minoría manifestó que lo hace en ocasiones (5 / 15,2%) o casi nunca (2 / 6,1%), tal como se puede observar en la figura que se encuentra a continuación (Figura 10).

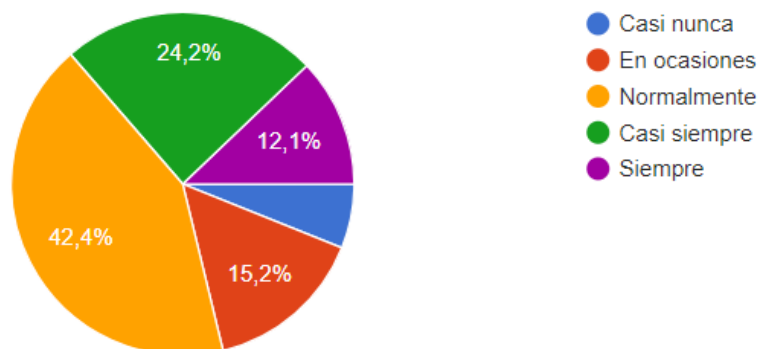


Figura 10. Enunciado 9: *Tengo en consideración las barreras culturales al planificar mis comunicaciones.*
Fuente: elaboración propia.

En relación al enunciado diez (*Me resulta complicado expresarme en medio de un gran número de personas*), un total de cinco estudiantes indicó que le sucede siempre (15,2%), otro grupo, casi siempre (7 / 21,2%) y un tercer grupo, normalmente (4 / 12,1%). Por otro lado, un importante número de alumnos manifestó que le sucede en ocasiones (10 / 30,3%) o casi nunca (7 / 21,2%). Estos resultados pueden visualizarse en la figura que se encuentra a continuación (Figura 11).

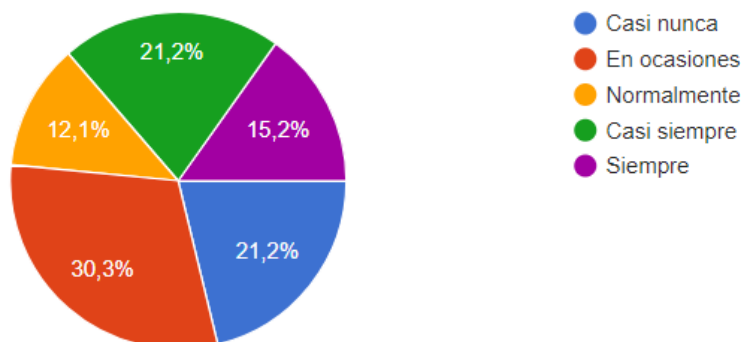


Figura 11. Enunciado 10: *Me resulta complicado expresarme en medio de un gran número de personas.*

Fuente: elaboración propia.

Discusión

La interpretación de los resultados descriptos previamente permitió obtener un diagnóstico de situación de las competencias para la comunicación oral que poseen los alumnos que cursaron las asignaturas electivas de la carrera Medicina Veterinaria en el segundo semestre del año académico 2017.

En términos generales, las respuestas de los estudiantes indican que la mayoría posee habilidades para la comunicación oral en relación con el propósito de la comunicación manifestando que a la hora de comunicarse suelen pensar en lo que van a decir asegurándose que su punto de vista llegue correctamente, y a su vez refleja que tienen cierta conciencia del sentido bilateral del proceso comunicativo. Sus habilidades en relación con esta última dimensión también se visualizan, aunque en menor medida, al señalar que no suelen decir lo que piensan sin tener en cuenta cómo la otra persona lo percibe. Esto último también refleja cierta empatía con sus interlocutores.

Retomando las habilidades de los estudiantes en relación con el sentido de intercambio del proceso comunicativo, la mayoría de los estudiantes manifestó que cuando hablan con la gente, suelen prestar atención a su lenguaje corporal. A su vez, pero en menor medida, suelen pensar en lo que la persona necesita saber antes de comunicarse. De la misma manera, un gran número de estudiantes manifestó percibir que la gente comprende lo que comunican.

De igual modo, con respecto a sus habilidades relacionadas con la escucha activa, la mayoría de los estudiantes señaló que suelen prestar atención al lenguaje corporal de sus interlocutores durante la comunicación. Un dato relevante es que la totalidad de los encuestados manifestó que cuando la gente les habla suelen intentar comprender sus perspectivas y puntos de vista.

En relación con la combinación de habilidades de comunicación verbal y no verbal, un elevado número de encuestados manifestó que suele complementar su comunicación verbal con lenguaje no verbal.

En cuanto a las habilidades relacionadas con la adaptación en el proceso de comunicación, la mayoría respondió que, si no entiende algo, pregunta en el momento adecuado.

Finalmente, un gran porcentaje manifestó tener en consideración las barreras culturales al planificar sus comunicaciones.

Sin embargo, en relación con la comunicación oral estratégica en situaciones formales, casi la mitad de los encuestados expresó que le resulta complicado expresarse en medio de un gran número de personas. Ello pone de manifiesto la necesidad de incorporar estrategias que les permita desarrollar y mejorar sus competencias de comunicación oral en situaciones públicas, formalizadas y estructuradas. En este sentido, consideramos indispensable la planificación, organización, aplicación, supervisión y evaluación de las acciones, técnicas y habilidades que utilizan en situaciones formales de comunicación oral como puede ser un examen, una exposición o una presentación a un evento académico con el objetivo de mejorar su desempeño en estas instancias.

Conclusiones

El análisis de la información recabada nos ha permitido conocer la percepción de los estudiantes que cursaron asignaturas electivas durante el segundo semestre de 2017 en relación con sus competencias para la comunicación oral.

Lo mencionado en los resultados evidencia la necesidad de implementar estrategias didácticas que potencien el desarrollo de competencias en la comunicación oral estratégica y avanzar a la etapa de diseño, redireccionando o modificando planificaciones a fin de lograr las metas de mejoras mencionadas durante el transcurso de sus estudios y así, contribuir a cumplimentar con las exigencias de su futura actividad profesional.

El presente trabajo representa una actividad que brinda insumos para iniciar algunas de las acciones planificadas en el proyecto de investigación mencionado anteriormente, pues permite una aproximación relacionada con la percepción de los estudiantes acerca de sus competencias en la comunicación oral. Asimismo, permite fortalecer un equipo de docentes investigadores comprometidos con la planificación y diseño, puesta en práctica y evaluación de intervenciones didácticas que incorporen las competencias de comunicación oral como contenidos de enseñanza y aprendizaje en las planificaciones de las diferentes asignaturas, a partir de los datos aportados por esta descripción inicial de la situación en este grupo de estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Beneitone, P., Esquetini, C., Gonzalez, J., Maletá, M., Siufi, G., y Wagenaar, R. (2007). Informe final del Proyecto Tuning América Latina: Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina. Recuperado de: http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php?option=com_docman&Itemid=191&task=view_category&catid=22&order=dmdate_published&ascdesc=DESC
- Gibbs, S., y Gibbs, P. (2012). The Historical, Present, and Future Role of Veterinarians in One Health. *US Fish & Wildlife Publications*. 441. Disponible en: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1440&context=usfwspubs>
- Grandez, R., Miguel de Priego, C., Cáceres, S., Rojas, R., y Hinostroza, E. (2014). Estrategias pedagógicas para la mejora de las habilidades cognitivas y emocionales de los alumnos de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, UPCH, Perú. *Rev. Inv. Vet. Perú*, 25(3), 430-437.
- Méndez Lloret, D., Rodríguez González, D., Alonso Paz, S., y Navarrete Reyes, M. (2016). La comunicación científica oral de los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. *Enunciación*, 21(2). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5794258.pdf>
- OIE. (2012). Recomendaciones de la OIE sobre las competencias mínimas que se espera de los veterinarios recién licenciados para garantizar Servicios Veterinarios Nacionales de calidad. Disponible en: http://www.oie.int/fileadmin/Home/esp/Support_to_OIE_Members/Edu_Vet_AHG/day_1/DAYONE-B-esp-VC.pdf
- Taylor Preciado, J. (Ed.). (2012). *Competencias profesionales en Medicina Veterinaria*. Santiago, Chile.: Panvet.
- Taylor Preciado, J. (Ed.). (2013). *Perfil profesional del Médico Veterinario en Latinoamérica-Visión 2030*. Guadalajara, México.: Amateditorial.

Artículo concluido el 11 de marzo de 2018

Gramaglia, C., Cignetti, L., Aressi, G., y Cadoche, L. (2018). Exploración de las competencias para la comunicación oral de estudiantes de asignaturas electivas del programa de la carrera Medicina Veterinaria de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 16(2), 281-292.

<https://doi.org/10.4995/redu.2018.9800indd>

Gramaglia, C.

Universidad Nacional del Litoral

Cignetti, L.

Universidad Nacional del Litoral

Aressi, G.

Universidad Nacional del Litoral

Cadoche, L.

Universidad Nacional del Litoral