

<https://doi.org/10.24245/mim.v39i4.8192>

## Importancia de la comunicación profesor-alumno en medicina: un abordaje necesario

### Importance of teacher-student communication in medicine: A necessary approach.

Isaías Hernández Torres,<sup>1</sup> Octavio Noel Pons Álvarez,<sup>2</sup> Geovani López Ortiz<sup>3</sup>

#### Resumen

Se ha reconocido que el médico en activo tiene poca capacitación en habilidades comunicativas con el paciente, si bien esta problemática se relaciona con el área clínica, es razonable pensar que la deficiencia de estas habilidades se extienda también a las actividades de enseñanza. Por otra parte, la docencia universitaria en los planes de estudio de pregrado y posgrado no está profesionalizada en su totalidad; habitualmente, para incorporarse a funciones docentes solo se requiere que el médico haya cubierto los créditos académicos de grado sin que exista un requisito previo de formación o experiencia docente, esto puede tener un efecto desfavorable en la relación profesor-alumno e incidir negativamente en la preparación académica de los estudiantes. La comunicación tiene un papel central al fortalecer las habilidades de enseñanza, relación, respeto y empatía hacia los estudiantes de medicina debido al papel que ésta tiene en el éxito del quehacer docente. En este artículo se analizan aspectos relacionados con este proceso en el binomio profesor-alumno.

**PALABRAS CLAVE:** Comunicación; médicos; estudiantes de medicina; educación médica.

#### Abstract

It is recognized that practicing physicians have little training in communication skills with the patient; although this problem is related to the clinical area, it is reasonable to think that the deficiency of these skills also extends to teaching activities. On the other hand, university teaching in the undergraduate and postgraduate study plans is not fully professionalized. Usually, to develop teaching functions, it is only required that the doctor has covered the degree's academic credits, without a prior requirement of training or teaching experience; this can have an unfavorable impact on the teacher-student relationship and negatively affect the academic preparation of students. Communication has a central role in strengthening teaching skills, relationships, respect, and empathy towards medical students, given their role in the success of teaching. This article analyzes aspects related to this process in teacher-student binomial.

**KEYWORDS:** Communication; Physicians; Students, medical; Education, medical.

<sup>1</sup> Coordinador de docencia, profesor asociado C.

<sup>2</sup> Coordinador de vinculación académica.

<sup>3</sup> Coordinador de investigación, profesor asociado C.

Subdivisión de Medicina Familiar, División de Estudios de Posgrado, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México.

**Recibido:** 21 de septiembre 2022

**Aceptado:** 4 de octubre 2022

#### Correspondencia

Isaías Hernández Torres  
ihtd@yahoo.com

**Este artículo debe citarse como:** Hernández-Torres I, Pons-Álvarez ON, López-Ortiz G. Importancia de la comunicación profesor-alumno en medicina: un abordaje necesario. Med Int Méx 2023; 39 (4): 675-680.

## ANTECEDENTES

Se ha señalado que la preparación comunicativa del docente es fragmentaria, insuficiente y no prioritaria en el diseño curricular; asimismo, la falta de una capacitación seria y continua en comunicación puede llevar a una enseñanza inadecuada. En este mismo escenario, también es frecuente encontrar entre universitarios dificultades para hablar en público, transmitir sus pensamientos, conocimientos y sentimientos, así como falta de poder de convicción. Debido a esto, es necesario profundizar nuestro conocimiento sobre la comunicación profesor-alumno a fin de generar estrategias útiles para el aprendizaje.<sup>1,2</sup>

## LA IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS EN EL DESARROLLO DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Se ha señalado que el surgimiento de las competencias se dio a partir de la globalización de mercados en el ámbito internacional e incluyó el aspecto educativo, en este contexto se desarrollaron competencias relativas a varias ocupaciones y profesiones, entre ellas la medicina.<sup>3,4,5</sup>

En medicina se parte del supuesto de que el médico proporciona solución a problemas reales de atención a la salud.<sup>6,7</sup> Su base fundamental es el desempeño mostrado y el saber-hacer, para lo que el profesional de la salud debe poder articular sus conocimientos, habilidades, actitudes, valores y desempeñarse de acuerdo con el contexto y complejidad del problema que se atiende. En la actualidad, debe considerarse la competencia profesional como fenómeno complejo, por lo que implica un diseño curricular formativo integral, autoorganizativo que forme profesionales con un claro proyecto ético de vida y espíritu emprendedor.<sup>8</sup> En este escenario la comunicación efectiva tiene un papel preponderante en el desarrollo y concreción de estas competencias.<sup>9</sup>

Las competencias se optimizan mediante la actividad y la comunicación interpersonal, implican componentes como la atención, la verbalización y la observación. La competencia comunicativa debe permitir a las personas transmitir sus pensamientos, emociones y sugerencias a los demás para crear conocimiento y nuevos enfoques que ayuden a transformar su entorno.

En relación con el trabajo docente, los profesores no deben olvidar que la comunicación correcta se basa en agilidad mental, uso oportuno de discursos formales e informales, cierto uso del humor, respeto de las convenciones sociales y muchas otras destrezas que deben surgir en el aula.<sup>10</sup> El Proyecto Tuning de educación, en su versión para América Latina, identificó 27 competencias genéricas, de las cuales tres de ellas se centran en aspectos de comunicación.<sup>11</sup>

## COMUNICACIÓN PROFESOR-ALUMNO

El profesor universitario tiene poca formación docente, ya que generalmente se incorpora a labores educativas después de capacitarse en contenidos propios de su profesión. De esta manera, las universidades usualmente contratan personal sin calificación pedagógica formal y sin una adecuada experiencia docente previa.<sup>12</sup>

Se ha señalado que la comunicación en las aulas se limita al desarrollo del programa de estudio sin que se fomente la participación personal y creativa de los alumnos, también se ha observado que se excede el uso de la conversación formal y jerárquica del profesor, esto impide, en muchas ocasiones, el intercambio comunicativo, donde la participación del estudiante es marginal.<sup>13</sup>

La adecuada comunicación didáctica se logra mediante la utilización eficaz de la comunicación verbal y no verbal. Las características del lenguaje paraverbal como el ritmo, tono, volumen, acento, fluidez, entre otras, no son contempladas por la mayoría de los docentes y

no se dimensiona su efecto en la comprensión del mensaje. Tampoco se han valorado suficientemente características como la mirada, los gestos, los movimientos o el uso del espacio para potenciar el lenguaje verbal. Debido a la gran influencia que tiene la comunicación verbal y no verbal en el éxito del quehacer docente, es notorio el abandono que se tiene en la formación del profesor para el uso competente de su comunicación.<sup>13</sup>

Otras características que debieran ser pilares de la enseñanza del profesor son la empatía, el interés por los alumnos y su capacidad de resolución de problemas. De igual forma, es importante que el profesor reconozca la expresión de los sentimientos de los alumnos y exprese su inconformidad de forma no amenazante; asimismo, es importante que anime el comportamiento del alumno mediante refuerzos positivos de ánimo o algún movimiento de cabeza motivador, usar las ideas sugeridas por los alumnos y respetar el silencio producido por confusión o pausa para que el estudiante aclare sus ideas, todos estos elementos son deseables en cualquier interacción docente-alumno.<sup>14</sup>

Como parte de los problemas en medicina, la capacitación de profesores en habilidades de comunicación no ha sido sistemática ni formal. Es importante observar que la capacitación en habilidades de comunicación médica debe estar relacionada con el contexto histórico, cultural y los fenómenos sociales que influyen en la efectividad de la comunicación. De igual manera, conviene reforzar el hecho de que se requieren estudios sobre comunicación médica *in situ*, esto es, en ambientes reales donde surjan conflictos que puedan ser resueltos mediante la comunicación originados en el contexto donde se pretenden utilizar.<sup>1</sup>

Los profesores de nivel superior requieren poner en juego sus habilidades comunicativas para transmitir a sus alumnos los conocimientos de

la forma más adecuada posible. Se ha señalado que, a mayor experiencia, los docentes muestran mejor habilidad comunicativa para expresar el contenido y estructura del mensaje, más riqueza en el lenguaje utilizado y en su capacidad para efectuar adecuada realimentación al alumnado; sin embargo, aún hay mucho que hacer con esta habilidad entre los docentes.<sup>2</sup>

Otros autores preocupados por la comunicación docente deliberan acerca de propiciar el aprendizaje de una comunicación acorde con las exigencias de la sociedad del conocimiento y de la actividad profesional, por ello proponen que debe concebirse el proceso de enseñanza-aprendizaje como fenómeno comunicativo dialógico, de intercambio verbal y no verbal, que manifieste la unión de lo cognitivo y afectivo en todo el proceso educativo.<sup>15</sup>

## LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Debido a limitaciones que muestran los profesores de medicina en las habilidades de comunicación, la comunicación no verbal rara vez se considera un elemento clave; sin embargo, a través de ésta se transmiten estados emocionales, actitudes, creencias, emociones, sentimientos, expectativas, valores, prejuicios, estados de ánimo, etcétera; por tal motivo, el profesor debe ser consciente de que su presencia, su forma de caminar, su mirada, constitución física, ropa, corte de pelo, adornos, etcétera pueden transmitir diversas impresiones, tanto positivas como negativas.<sup>16,17</sup> De ahí la importancia de la comunicación no verbal en la interacción profesor-alumno.

De igual manera, debe destacarse el papel de la proxemia (distancia física y emocional), que, al combinarse con elementos como la configuración y características del aula, también transmite diversos mensajes a los alumnos; sin embargo, los profesores no son conscientes de ello, por lo

que perpetúan conductas que los alejan de los alumnos.<sup>16,18,19</sup>

La comunicación no verbal puede orientar acerca del estado de salud de las personas; se ha identificado que el 25% de los docentes universitarios consideran su trabajo agotador y estresante, lo que genera presiones psicológicas que van reduciendo su empatía y llevan a situaciones de despersonalización, ineficacia profesional, baja autoestima e insomnio, entre otras alteraciones que pueden expresarse de manera inconsciente mediante la comunicación no verbal.<sup>20</sup>

A través de estos aspectos, puede observarse la importancia y necesidad de conocer elementos clave de la comunicación. Si conseguimos identificar cuáles son las dificultades y retos que trae consigo el proceso comunicativo, podremos desarrollar competencias útiles que mejoren este proceso.

#### **UTILIDAD DEL INCIDENTE CRÍTICO PARA DETERMINAR PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN PROFESOR-ALUMNO**

El incidente crítico es un procedimiento útil para obtener hechos importantes de la conducta de los profesionistas ante situaciones bien definidas. Relacionado con lo anterior, se ha identificado al conflicto escolar como parte del quehacer pedagógico, los docentes reconocen que interfiere en el desarrollo de las sesiones, impidiendo que se logren los objetivos o dificultan el desarrollo de las actividades programadas; asimismo, parece ser un hecho relacional donde convergen diversos intereses, creencias y posturas interconectadas en forma constante; es decir, ineludibles en las relaciones humanas. Por su parte, en cuanto a los incidentes críticos, los docentes declaran que dichos incidentes representan situaciones complejas que pueden sobrepasarlos emocional, cognitiva y socialmente, por lo que quedan desprovistos de estrategias para afrontarlos. Entre

los conflictos interpersonales, las dificultades de comunicación pueden originarse dentro del aula o provenir de otros sitios, pero se trasladan a las relaciones académicas entre el profesor y los alumnos. En el entorno educativo, es posible que la identificación de incidentes críticos ayude a transformar los problemas en oportunidades para mejorar las relaciones humanas, a través del respeto mutuo. Si se analiza el conflicto y se descubre su complejidad, se pueden buscar y crear soluciones donde los afectados comprendan que son atendidas sus inquietudes.<sup>21,22</sup> Los incidentes críticos proporcionan información y conocimiento pedagógico que los docentes desarrollan y convierten en estrategias que acumulan para mejorar la función docente.

Otros autores señalan a los incidentes críticos como innovadores en la formación docente, al permitir evidenciar algunas formas de actuación de los profesores, de tal manera que se les concede gran potencial por su papel reflexivo dentro de la educación. Mediante el incidente crítico, el profesor autorregula su conocimiento y genera recursos de respuesta cognitiva, emocional y comunicacional, que le permitirán ampliar su repertorio de actuación ante una situación compleja durante la interacción con los alumnos. No obstante estas ventajas, de forma previa el incidente crítico desestabiliza al docente, quien para sobreponerse requiere usar profundos mecanismos psicológicos que pueden configurar una nueva versión de sí mismo, que le permitirá reflexionar y aprender nuevas estrategias de afrontamiento.<sup>23,24,25</sup>

Es imposible impedir que los profesores cometan errores en su comunicación con los alumnos; sin embargo, se puede aprender de ellos, evolucionar y evitar que se repitan. Por último, todo programa de formación debe considerar la diversidad de roles de profesores y alumnos, en este sentido el incidente crítico puede ser un punto de partida para una propuesta formativa, sobre todo considerando que puede lograr que

los profesores se sientan identificados en sus necesidades de aprendizaje e involucrarse con mayor compromiso en el aula.<sup>23</sup>

Se ha señalado que a través de la identificación del incidente crítico y su análisis se pueden reconocer y resolver favorablemente problemas de comunicación en distintos escenarios educativos, de ahí su importancia como un método para identificar problemas de comunicación profesor-alumno en medicina.<sup>26,27</sup>

## CONCLUSIONES

La capacitación en habilidades de comunicación de los profesores de medicina debe desarrollarse en forma intencionada, no por accidente. Sistematizar los problemas asociados con la falta de comunicación profesor-alumno servirá para desarrollar mecanismos de capacitación dirigidos a profesores y alumnos. Esto permitirá orientar de manera más efectiva la práctica docente y facilitar la capacitación profesional del médico en formación.

## REFERENCIAS

1. Liu Y, Huang Y, Gao H, Cheng X. Communication skills training: Adapting to the trends and moving forward. *Bioscience Trends* 2017; 11 (2): 142-147. doi: 10.5582/bst.2017.01095.
2. Del Campo JAB, Fernández ÁB. Análisis de la habilidad comunicativa docente y pautas de actuación. Atraer la atención hablando: un reto para la enseñanza universitaria. *Revista INFAD Psicología* 2018; 1 (1): 73-84. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1160>.
3. Serón AG. El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo. *Revista Complutense de Educación*. 1999;10(1):335-360.
4. Parkes D. Competencia y contexto: visión global de la escena británica. *Rev Eur Formación Profesional* 1994; 1 :24-30.
5. Wolf A. La medición de la competencia: la experiencia del Reino Unido. *Rev Eur Formación Profesional* 1994; 1: 31-37.
6. Morales CJ, Varela RM. El debate en torno al concepto de competencias. *Investigación en Educación Médica* 2015; 4 (13): 36-41.
7. Frenk J, Chen L, Bhutta ZA, Cohen J, Crisp N, Evans T, et al. Health professionals for a new century: transforming education to strengthen health systems in an interdependent world. *Lancet* 2010; 376 (9756): 1923-58.
8. Tobón S. La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo. México: Universidad Autónoma de Guadalajara, 2008.
9. Epstein RM, Edward MH. Defining and assessing professional competence. *JAMA* 2002; 287 (2): 226-235. doi:10.1001/jama.287.2.226.
10. Rodríguez MV. Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 2012; 10 (4): 63-77.
11. Mancebo ME, Bentancur N. Las competencias en la educación superior: nudos críticos y oportunidades de innovación. *InterCambios Dilemas y Transiciones de la Educación Superior* 2018; 5 (1): 104-115.
12. Torelló OM. El profesor universitario: sus competencias y formación. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado* 2011; 15 (3): 195-211.
13. López CR. Competencias específicas curriculares que ha de adquirir el estudiante del título de grado de maestro. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado* 2013; 17 (3): 73-90.
14. Ramón-Ramos ME. Análisis de la interacción verbal profesor-alumno según el método Flanders aplicado a la educación primaria. [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162404/TFG\\_2015\\_ramosE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/162404/TFG_2015_ramosE.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
15. Bravo-López G, Jurado-Ronquillo M, Sánchez-Arce, LR. La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera Licenciatura en Educación. *Revista Conrado* 2018; 14 (63): 75-84.
16. Núñez QÁ. La comunicación no verbal en los procesos de enseñanza aprendizaje: El papel del profesor. *Innovación educativa* 2012; 22: 23-37.
17. Watzlawick P, Bavelas JB, Jackson DD. Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Herder Editorial; 1981.
18. Hall ET. La dimensión oculta. México: Siglo XXI; 1972.
19. García I. Cinética y proxemia en el aula. *Educación* 2000; 9 (18): 157-181.
20. Puertas-Molero P, Zurita-Ortega F, Chacón-Cuberos R, Martínez-Martínez A, Castro-Sánchez M, González-Valero G. An explanatory model of emotional intelligence and its association with stress, burnout syndrome, and non-verbal communication in the university teachers. *J Clin Med* 2018; 7 (12): 524. doi: 10.3390/jcm7120524.
21. Rivera Alarcón I, Figueroa Flores X. El conflicto escolar y los incidentes críticos como oportunidad educativa: una mirada a las experiencias docentes en el contexto escolar, de un colegio particular de la comuna de Lo Barnechea. Tesis doctoral. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile 2020.

22. Cascón Soriano P. Educar en y para el conflicto. <https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>.
23. Contreras C. Investigando en la identidad profesional docente. [https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/DOCENTES/R0770\\_Contreras.pdf](https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/DOCENTES/R0770_Contreras.pdf).
24. Perrenaud P. Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar. Barcelona: Graó; 2007.
25. Monereo C, Badía A, Bilbao G, Cerrato M, Weise C. Ser un docente estratégico: cuando cambiar la estrategia no basta. *Cultura y educación* 2009; 21 (3): 237-256.
26. Saura LJ, Medina AMD, Guirao SFÁ, Martínez GMN, Abenza CJ, Sebastián DME. Métodos formativos que utilizan los residentes de medicina familiar para aprender de sus incidentes críticos. *Archivos Medicina Familiar* 2022; 24 (3): 141-149.
27. Luna LV, Varela RME, Fortoul GTI. Conflictos entre profesores y estudiantes al iniciar la formación médica: un estudio con incidentes críticos. *Investigación Educación Médica* 2019; 8 (31): 9-17. <https://doi.org/10.22201/facmed.20075057e.2019.31.18107>.

#### AVISO PARA LOS AUTORES

*Medicina Interna de México* tiene una nueva plataforma de gestión para envío de artículos. En: [www.revisionporpares.com/index.php/MIM/login](http://www.revisionporpares.com/index.php/MIM/login) podrá inscribirse en nuestra base de datos administrada por el sistema *Open Journal Systems* (OJS) que ofrece las siguientes ventajas para los autores:

- Subir sus artículos directamente al sistema.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de los artículos enviados, es decir, si ya fueron asignados a un revisor, aceptados con o sin cambios, o rechazados.
- Participar en el proceso editorial corrigiendo y modificando sus artículos hasta su aceptación final.