



SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA Y CULTURA  
CENTRO ESCOLAR DEL MAR DE CORTES  
DOCTORADO EN DESARROLLO HUMANO Y  
EDUCACION

“Enfoque Centrado en la Persona para promover habilidades  
sociales básicas en la formación de los alumnos de la  
Facultad de Odontología de la UAS”.

Presenta:

Hortensia Levet Velasco

Culiacán, Sinaloa 25 junio 2021

**TÍTULO:** “ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA PARA PROMOVER HABILIDADES SOCIALES BÁSICAS EN LA FORMACIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UAS”

Línea de discusión: Desarrollo Humano

Nombre: Hortensia Levet Velasco correo electrónico: hlevet@ hotmail.com

CENTRO UNIVERSITARIO MAR DE CORTES

Archivo: Levet\_Hortensia

Resumen: Las habilidades sociales básicas dentro del contexto escolar han sido desvalorizadas a través del tiempo, ya que generalmente los docentes se enfocan en cumplir los requerimientos educativos estrictamente relacionados con las asignaturas marcadas por las autoridades correspondientes. Sin embargo, se ha podido observar que los alumnos en ocasiones son excelentes en sus respectivas materias, pero a la hora de relacionarse se encuentran en serias dificultades ya que carecen del desarrollo de estas habilidades (escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, dar las gracias, presentarse y hacer un elogio). Dentro de la formación del odontólogo se adquieren una serie de competencias clínicas que sirven para poner en práctica y dar respuesta a las demandas sociales, y desempeñarse profesionalmente en una realidad laboral compleja, sin embargo, dentro de estas competencias, se mencionan poco las HSB que, a pesar de ser muy necesarias en la práctica diaria, siguen siendo un tema poco estudiado que, comienza a tomar mayor importancia. Participaron en este estudio alumnos de 2do semestre de la carrera de odontología. Se les aplicó un pretest de preguntas semiestructuradas, que ya estaban previamente validadas. Para después llevar a cabo un programa de fortalecimiento de HSB, y hacer el análisis respectivo.

Introducción: Desde el 2019 la sociedad educativa vive cambios debido a la pandemia COVID-19 por lo que se debe dar continuidad en cuanto a proveer a los estudiantes de herramientas para formarse y estar actualizados para reingresar a las aulas universitarias, asumiendo una actitud responsable y profesional para responder a las necesidades actuales de la sociedad. En este sentido, la

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998) a través de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior señala que la educación superior debe tener entre sus prioridades formar a los estudiantes bajo la perspectiva de una educación a lo largo de toda la vida. Y en relación a ello, Delors (1996) establece los cuatro pilares de la educación: Aprender a conocer, Aprender a actuar, Aprender a vivir juntos y Aprender a ser, los cuales posibilitan al individuo para asumir los retos de la sociedad actual, también señala que todo aquello que el individuo aprende le ayuda a perfeccionarse pero sobre todo le debe servir para utilizarlo, es decir, para resolver situaciones reales y que “conviene que la escuela inculque aún más el deseo y el placer de aprender y la capacidad de aprender a aprender, la curiosidad mental” (p.9).

El Modelo Académico (UAS, 2017), en congruencia con los planteamientos de la UNESCO (1998) establece en el perfil del estudiante que se desea formar alumnos autónomos, responsables de su propio proceso de aprendizaje. Mientras que el Plan de Desarrollo Institucional (UAS,2017), por su parte, también expresa el interés de la universidad por contribuir al desarrollo de la autonomía de los estudiantes, a través de la integración de las funciones sustantivas de la institución y de la orientación de las funciones de la academia para que, a partir de estándares internacionales de evaluación, innovación y uso de tecnologías actuales, en conjunto, promueva que los estudiantes se vuelvan protagonistas de su proceso formativo.

Del Barco, Castaño, Lázaro y Gallego (2015) hacen referencia a que en el contexto universitario son importantes las habilidades sociales y dentro de ellas también destaca a las básicas. Dicen que la cooperación de la persona es una característica que, permite adaptación a situaciones nuevas, que incluso los hace diferentes a los animales. También aseguran que para demostrar habilidades sociales es necesario que la persona tenga interés y satisfacción para llevarlas a cabo. Ante ello, mencionan que los docentes juegan un rol importante como modelaje para su aplicación.

Urdaneta y Morales (2012) concluyen que el deficiente manejo de los componentes de las habilidades sociales impiden al estudiante universitario interactuar de manera efectiva y eficaz, al igual que disminuye el propio valor de las personas y capacidad de repuestas de aproximación por parte de los demás; considerando que la falta de manejo de estas, propician perturbaciones cognitivas o afectivas que obstaculizan el establecimiento de relaciones de intercambio favorables.

Betacnor, de Bustillo y Jorge (2001) dicen que los estudiantes de carreras asistenciales poseen un óptimo perfil en habilidades sociales, destacando la habilidad de "recibir emociones". Por otra parte, Paredes (2020), demuestra que los estudiantes universitarios que carecen de habilidades sociales básicas, tienden al desarrollo del síndrome de burnout.

López-Justicia, Hernández, Fernández Polo y Chacón (2008), demuestran que la mitad del estudiantado universitario de nuevo ingreso presenta problemas en algunas habilidades sociales y que a su vez impacta en la madurez del grupo. Asimismo, destacan autores que coinciden con este argumento; entre ellos: Echeita, Fabra, Jhonson, Stanne, Garibaldi y Pujolás mismos que sus publicaciones oscilan entre 1990 y 2002

Por lo anteriormente expuesto, se describe la problemática, en la cual se infiere que algunos de los estudiantes de odontología de la Universidad Autónoma de Sinaloa adolecen del uso de habilidades sociales básicas (escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, dar las gracias, presentarse y hacer un elogio). Lo anterior se respalda, al observar que el estudiante odontólogo se centra en dominar la teoría para mantener y restablecer la salud oral del paciente en la práctica clínica y deja de lado el trato humano, en el cual van implícitas las habilidades sociales básicas. Además, la formación educativa de los futuros odontólogos debe apuntar hacia el fortalecimiento de la formación humana y social, la formación de profesionales conscientes de sus responsabilidades científicas y con profundo compromiso social, cultural y político para el desarrollo de una sociedad más justa y democrática, tal y como lo establece Jácome (2004). Así mismo Sánchez (2010) comenta que, se debe promover en los futuros odontólogos

una formación integral, contextualizada, que ocasione el acompañamiento del paradigma biologista por una muy necesaria, completa e indispensable reflexión ética al tiempo que enmarca la humanización de su quehacer práctico y profesional.

En relación a lo anterior, se destaca lo argumentado por Alcorta-Garza, González, Tavitas, Rodríguez y Hojat (2005), quienes dicen que para actuar con confianza tenemos que comportarnos como pensamos, como sentimos, como lo hacemos, es decir, tal como somos realmente. Por ello, se desea que el estudiante priorice la relación odontólogo-paciente centrada en la persona, en donde las habilidades sociales básicas sean la pauta para resolver de forma argumentada los conflictos éticos que aparezcan en su práctica profesional, poseer un juicio crítico a la hora de tomar decisiones con respecto al tratamiento a seguir, en beneficio del paciente y de la sociedad.

Ahora bien, durante el transcurso de la carrera de los estudiantes en formación, por lo general se observa que algunos alumnos logran de manera satisfactoria el conocimiento y las habilidades prácticas en el ámbito académico, pero se ven en problemas cuando les corresponde establecer una relación ya sea con sus compañeros o con el paciente y la familia, simplemente porque esta conducta, aun no la han consolidado. La conducta es un estado de equilibrio entre las necesidades internas y las exigencias externas de las personas considerando los procesos utilizados en el logro de dicha herramienta. En los estudiantes del área de la salud, esta conducta está orientada primordialmente a los aspectos orgánicos y en menor cuantía a lo humanista, donde la empatía juega un papel fundamental en la relación con el paciente.

Lo que se pretende es desarrollar en los alumnos la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona, combinado con la capacidad de comunicar este entendimiento a la persona con la que está tratando sea un maestro, compañero de clase o un paciente, asociado en forma teórica o empírica con una serie de atributos como el respeto, el comportamiento prosocial, el razonamiento moral, las actitudes positivas hacia las personas, la ausencia de demandas o litigios por mala práctica, la habilidad para recabar la historia clínica,

hacer un buen examen físico, la satisfacción del paciente, la satisfacción del médico, la mejor relación terapéutica y los buenos resultados clínicos. (Hojat, et al., 2002). No obstante, si bien es cierto que las vivencias de un paciente no se pueden comprender sin empatizar con él, también se puede decir que quedarse solamente en la empatía impide cumplir con la finalidad del encuentro médico.

Desarrollo: La idea de esta investigación es habilitar a los estudiantes en el uso de las habilidades sociales básicas para que en el momento en que presten sus servicios de salud a la comunidad, vayan más allá de la respuesta a las necesidades clínicas del paciente. De esta manera, las habilidades sociales básicas son conductas que se desarrollan y potencializan en el ejercicio de la profesión; gracias a estas habilidades las personas son capaces de modelar su propio comportamiento y el comportamiento de sus semejantes, es importante porque facilita la armonía social y las relaciones positivas en el ámbito laboral, por lo tanto, estas habilidades se fortalecen dentro del sistema laboral.

En tal sentido, la presente investigación, se sustenta en el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de Karl Rogers ya que estudia a la persona en su totalidad y el contexto interpersonal y social en que se desenvuelve y busca promover y si existen, mejorar las habilidades sociales básicas (escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, presentarse y hacer elogios) que le serán indispensables en su trato con sus profesores y compañeros y en la atención de pacientes en la clínica de odontología de la UAS.

La idea fundamental del ECP consiste en analizar los procesos integrales de la persona que están en constante proceso de cambio y desarrollo (Hernández, 2010). Así mismo, el enfoque humanista establece como relevante las relaciones socio afectivas de los individuos, y las relaciones intra e interpersonales, sus

potencialidades y sus valores, en una búsqueda constante por integrar el aspecto intelectual, afectivo e interpersonal para lograr un enfoque holista.

Teóricamente el ECP intenta lograr la autorrealización, la autoconciencia y la responsabilidad de los actos conscientes del ser humano, para que logre resolver los problemas reales que se presenta en la vida diaria (Hernández, 2006).

Así mismo, en este estudio se considera de gran relevancia las aportaciones de Carl Rogers, quien señala que “todo individuo posee una tendencia actualizante, es decir, tiende a desarrollar todas sus capacidades para afrontar sus experiencias reales y crearse maneras de vivir más significativas y satisfactorias (ECP). Rogers resalta que la persona siempre está dispuesta a aprender, cambiar, crecer y desarrollarse, para lo cual necesita tener motivación y voluntad para alcanzar sus objetivos. En este sentido es fundamental que el individuo desarrolle su creatividad para resolver problemas que se le presenten, cambiando el concepto que tiene de sí mismo, convirtiéndose en una persona autónoma, fomentando el desarrollo de las tres actitudes básicas del Enfoque Centrado en la Persona, que son: empatía, congruencia y aceptación incondicional para alcanzar la autorrealización plena.

Las habilidades sociales básicas fortalecen al estudiante en la relación odontólogo-paciente-docente, al momento de iniciar el contacto con el ambiente clínico (atención al paciente), ya que es aquí que se integran los siguientes factores mencionados por Vergara y Zaror (2008).

Y para que en el contexto clínico se expresen bien las habilidades sociales básicas, es necesaria la participación consciente del estudiante, del maestro e incluso del paciente (Spoletti, 2014). Para que en esta relación alumno–docente–paciente tenga éxito, habiendo confianza entre sí, no solo debe existir una base teórica bien consolidada y un buen desarrollo de técnicas clínicas, sino que también deben desarrollarse las llamadas habilidades sociales básicas o relaciones interpersonales

para obtener buenos resultados tanto en los tratamientos en sí, como en la adherencia de los pacientes al tratamiento, tal cual lo expresa (Bisquerra, 2003) Y sumar cualidades como la honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas” (Oliveros, 2014). Por otro lado, “el éxito que se experimenta en la vida va a depender en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” (Cruz, 2003).

La universidad además de ser un espacio de educación superior, puede superar su actividad de profesionalización, potenciando en sus alumnos capacidades, destrezas y habilidades sociales básicas, para lograrlo, en este caso es necesario profundizar e incrementar la importancia de la relación interpersonal que se establece en la atención odontológica.

La presente investigación tiene gran relevancia social ya que los actores implicados en el proceso están comprometidos con la calidad de los procesos educativos y constituye uno de los mejores caminos para alcanzar la integración del egresado en la sociedad y en su contribución al progreso de la misma.

Por otra parte, el propósito de la investigación es la de responder a la necesidad de entender y acompañar al joven universitario para discernir si se está prestando el mejor servicio posible y si el acompañamiento que los jóvenes brindan a sus pacientes es el adecuado, y si está allí no solo en el sentido presencial sino fundamentalmente en el modo de ser y proceder. Así como entender los procesos de reflexión y autoobservación y por tanto de crecimiento personal de los alumnos, ya que es una profesión de ayuda a través de la relación directa. Además, la relación que se establece entre el paciente y el profesional es el núcleo de la intervención social por lo que impera la comprensión y la conciencia de los que interactúan. De tal manera que, es necesaria la autoobservación, para que el profesional conozca sus propias actitudes, sentimientos, percepciones e inferencias que orientan su vida personal y por ende su quehacer profesional.

Muchas de las debilidades en la formación odontológica relacionadas a los valores son consecuencia de la presión y el estrés a que se ven sometidos los alumnos durante la atención clínica de los pacientes, ya que tienen un programa y un número de trabajos por cumplir para aprobar la asignatura.

En este punto se hace necesaria una reflexión en la enseñanza tanto académico como clínica, para que a partir de la misma, puedan identificarse las inquietudes y preocupaciones de los estudiantes y de este modo comenzar a construir las bases de una nueva relación donde los intervinientes sean estudiante-paciente-docente, transformando el modelo de enseñanza, centrándolo en el estudiante, pero sin olvidar que esa centralidad debe ser compartida por el paciente para lograr la claridad conceptual necesaria entre el trabajo clínico que se pretende y el que realmente se realiza.

Con este estudio se pretende que estudiantes de la Licenciatura en Cirujano Dentista, conozcan aspectos importantes de su proceso de aprendizaje, identifiquen sus propias habilidades sociales básicas (escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular preguntas, presentarse y hacer elogios) y al mismo tiempo descubran aquellas de las que carecen y tengan la posibilidad de desarrollarlas.

Actualmente se está llevando a cabo el Programa de desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales básicas, el cual incluye una clase semanal, con exposición virtual, en la que se abordan las HSB que son, como se desarrollan y se ven ejemplos en video. Así mismo mediante la plataforma classroom se comparten videos relacionados con el tema visto, y se invita a los alumnos a externar sus opiniones a través de la plataforma. Y se les invita a que apliquen esa habilidad durante la semana con su familia, para después compartir.

## REFERENCIAS

1. ALCOTA, MARCELA. (2007). EL PROFESIONALISMO EN LA FORMACIÓN ODONTOLÓGICA. EL CASO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE. TESIS DOCTORAL. CHILE.
2. CABALLO, VICENTE. (2007). MANUAL DE EVALUACION Y ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES. EDITORIAL SIGLO XXI. ESPAÑA.
3. CARRASCO, CAROLINA. CUEVA, R. (2016) HABILIDADES SOCIALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA. PERU.
4. ESPEJO, KATHERINE. LAING, MACARENA. (2018). PERCEPCIÓN DE LA ENSEÑANZA Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN ALUMNOS DE 4TO, 5TO AÑO DE ODONTOLOGÍA Y TUTORES CLÍNICOS. CHILE.
5. FLORES, R. (2001). EL FACTOR HUMANO EN LA DOCENCIA. TESIS DOCTORAL. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA.
6. FRANKL, VÍCTOR. EL HOMBRE EN BUSCA DE SENTIDO. EDITORIAL HERDER, ESPAÑA
7. LAFARGA, JUAN. (2002) DESARROLLO HUMANO. EL CRECIMIENTO PERSONAL. EDITORIAL TRILLAS, MÉXICO D.F.
8. LÓPEZ GARVÍ, ANTONIO. (2012) ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ODONTOLOGÍA MEDIANTE CUESTIONARIOS DE SALUD. TESIS DOCTORAL. VALENCIA, ENERO.
9. MAREGA, GABRIELA. (2017). "IMPACTO DEL VÍNCULO ESTUDIANTE-PACIENTE EN LA PRÁCTICA CLÍNICA DE GRADO" CÓRDOBA.
10. MASLOW, ABRAHAM. MOTIVACIÓN Y PERSONALIDAD. EDICIONES DIAZ DE SANTOS. S.A.
11. MORÁN, TANIA. (2018). HABILIDADES SOCIALES EN ALUMNOS DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESTATAL Y UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE TRUJILLO. PERÚ.
12. ROGERS, CARL. (2011). EL PROCESO DE CONVERTIRSE EN PERSONA. EDICIONES PAIDÓS, ESPAÑA.
13. ROGERS, CARL. (1981). LA PSICOTERAPIA CENTRADA EN EL CLIENTE. EDICIONES PAIDÓS, ESPAÑA.
14. TORRES, MARIA. (2014). LAS HABILIDADES SOCIALES. UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN EDUCACIÓN SECUNDARIA OBLIGATORIA. GRANADA.