

# La coordinación de los equipos docentes para la adquisición de la competencia transversal de la comunicación: la experiencia en el grado en odontología de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

## Coordination of the teaching teams for the acquisition of transversal skill of communication : the experience in the degree in dentistry at the University of the Basque Country (UPV/EHU)

Teodoro Palomares<sup>1,\*</sup>, Ana M. García de la Fuente<sup>2</sup>, Sonia Ruiz de Azúa<sup>3</sup>, Borja Herrero de la Parte<sup>4</sup>, Iciar Arteagoitia<sup>5</sup> y el Grupo del Proyecto de Innovación Educativa 82 (2018-2020) de la UPV/EHU

<sup>1</sup> Departamento de Cirugía y Radiología y Medicina Física. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad del País Vasco (UPV/EHU); [teodoro.palomares@ehu.eus](mailto:teodoro.palomares@ehu.eus), <http://orcid.org/0000-0002-0601-9322>

<sup>2</sup> Departamento de Estomatología II. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad del País Vasco (UPV/EHU); [anamaria.garcia@ehu.eus](mailto:anamaria.garcia@ehu.eus), <https://orcid.org/0000-0003-4043-1449>

<sup>3</sup> Departamento de Neurociencias. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad del País Vasco (UPV/EHU); [sonia.ruizdeazua@ehu.eus](mailto:sonia.ruizdeazua@ehu.eus), <https://orcid.org/0000-0003-3428-7591>

<sup>4</sup> Departamento de Cirugía y Radiología y Medicina Física. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad del País Vasco (UPV/EHU); [borja.herrero@ehu.eus](mailto:borja.herrero@ehu.eus), <https://orcid.org/0000-0001-5988-1795>

<sup>5</sup> Departamento de Estomatología I. Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad del País Vasco (UPV/EHU); [mariaiclar.arteaogitia@ehu.eus](mailto:mariaiclar.arteaogitia@ehu.eus), <https://orcid.org/0000-0002-1595-6334>

\* Correspondencia: [teodoro.palomares@ehu.eus](mailto:teodoro.palomares@ehu.eus)

Recibido: 8/7/2021; Aceptado: 16/11/21; Publicado: 22/11/21

**Resumen:** En la atención asistencial, las habilidades de comunicación resultan fundamentales en el quehacer de los profesionales de la salud. La adquisición adecuada de dichas habilidades por parte del alumnado ha de ser uno de los objetivos de los equipos docentes. Conscientes de esta necesidad, en el grado en odontología de la UPV/EHU, se está llevando a cabo un proyecto de innovación educativa impulsando la labor y coordinación horizontal y vertical de los equipos docentes, dando lugar a las siguientes acciones: i) definición de una guía de habilidades comunicacionales; ii) diseño de actividades complejas basadas en escenarios realistas, implementadas mediante metodologías activas; iii) evaluación continua con la pertinente retroalimentación; y iv) seguimiento de todo el proceso con registro de evidencias. Tras un periodo de dos años, dicha evaluación está permitiendo tomar conciencia de los avances y dificultades presentes, tanto en el proceso como en la adquisición de algunos de los resultados de aprendizaje. La discusión, reflexión y consenso de los equipos docentes, intra e interasignatura, ha dado lugar a la mejora de las guías docentes, al rediseño de algunas de las actividades académicas, a un mayor grado de colaboración para la mejora de documentos de comunicación (ej.: consentimiento informado, elaboración de informes médicos) y para unificar criterios de evaluación, e incluso, al diseño de talleres formativos sobre comunicación dirigidos al profesorado. Todo ello traerá consigo un impacto educativo, fruto del esfuerzo de los componentes de dichos equipos docentes que, sin duda, redundará en beneficio de la atención de los pacientes.

**Palabras clave:** equipos docentes; competencias transversales; comunicación; odontología; proyectos de innovación educativa

**Abstract:** In healthcare, communication skills are essential in the work of health professionals. The suitable acquisition of these skills by the students must therefore be one of the objectives

of the teaching teams. Aware of this need, in the degree in dentistry at the UPV/EHU, an educational innovation project is being carried out by promoting the horizontal and vertical coordination and work of teaching teams, which has led to the following actions: i) definition of a communication skills guide; ii) design of complex activities based on realistic scenarios, implemented using active methodologies; iii) continuous assessment with pertinent feedback; and iv) monitoring of the entire process with evidence record. After a period of two years, we are becoming aware of the advances and difficulties present, both in the process and in the acquisition of some of the learning outcomes. The discussion, reflection and consensus of the teaching teams, intra and intersubject, has led to the improvement of the teaching guides, the redesign of some of the academic activities, a greater degree of collaboration for the improvement of communication documents (e.g., informed consent, preparation of medical reports) and to unify evaluation criteria, and even the design of training workshops on communication aimed at teachers. All of this will have an educational impact, as a result of the efforts of the members of the teaching teams, that will undoubtedly benefit patient care.

**Keywords:** teaching teams; transversal skills; communication; dentistry educational innovation projects

---

## *La comunicación, ante todo, una cuestión de respeto y confianza*

### **1. Introducción**

La declaración de Bolonia en 1999 y el proceso del Espacio Europeo de Educación Superior supuso un cambio de paradigma en la educación de los grados orientada a la obtención de competencias (1). En este contexto, el diseño de los nuevos títulos académicos por parte de las universidades llevó implícito la descripción de las competencias específicas —conocimientos, habilidades y actitudes que capacitan al individuo de forma diferencial para unas ocupaciones concretas— y de las competencias transversales —atributos, habilidades y actitudes que facilitan el desempeño de tareas de un modo óptimo en las diferentes profesiones— que habrían de conformar el perfil de cada grado (2).

La conceptualización e interiorización del término “competencia” en su máxima expresión continúa siendo, a día de hoy, una necesidad básica en los agentes activos (alumnado y profesorado) del proceso de enseñanza – aprendizaje. En este sentido, partiendo de la base de que el graduado en su trayectoria profesional se enfrentará a múltiples retos, la competencia global para ello requiere de su “capacitación específica y transversal”, es decir, de la puesta en acción, de forma indisociable, de conocimientos científico-técnicos, actitudes, valores y estrategias, que le permitirá resolver con éxito tareas complejas (3).

Si bien la capacitación específica, en general, se ha abordado con presteza, el componente transversal presenta un déficit significativo en la educación de nuestros graduados de las profesiones sanitarias (4). En el caso particular de la formación odontológica, diversos organismos internacionales —Association for Dental Education in Europe, Australian Dental Council, entre otros— han señalado que el pensamiento crítico, una óptima actitud profesional, un buen juicio ético, el aprendizaje continuo, el liderazgo, el trabajo en equipo y unas buenas habilidades comunicativas, son cualidades de las cuales depende, en gran medida, el éxito profesional (5-6).

La insuficiente adquisición de dichas competencias transversales puede atribuirse a varias razones. Entre ellas, en primer lugar, la banalización (tanto por parte del profesorado como del alumnado) de la relevancia de dichas competencias para el

desarrollo de la profesión, quizá por una errónea consideración de que las competencias científico-técnicas puedan ser suficientes para el abordaje de las tareas que la misma exige. En segundo lugar, el posible déficit formativo del profesorado a la hora de llevar a cabo el diseño metodológico de las actividades educativas, que incluyan tareas complejas cuyo abordaje requieran al mismo nivel, tanto las capacidades científico-técnicas, como las actitudes, valores y comportamientos que den calidad al desempeño realizado (2). Las necesidades formativas del profesorado para facilitar el desarrollo de todas estas competencias están en relación con el empleo de metodologías activas (aprendizaje basado en problemas, actividades de trabajo cooperativo, “*role-playing*”, etc.) y con la utilización de los instrumentos adecuados para llevar a cabo una evaluación continua, con la pertinente retroalimentación al alumnado sobre su progreso en la adquisición de dichas competencias. En tercer lugar, la dificultad de la coordinación intra e interasignaturas de los equipos docentes con responsabilidad en el desarrollo de las competencias transversales. El carácter complejo de estas competencias transversales requiere su desarrollo progresivo y gradual a lo largo del grado y, por tanto, precisa de un diseño educativo debidamente planificado para su adecuada adquisición por el alumnado. Los equipos docentes necesitan un alto nivel de coordinación horizontal y vertical para concretar los resultados de aprendizaje y los niveles de desempeño a alcanzar en sus respectivos cursos, diseñar las actividades docentes para su consecución y definir los criterios e instrumentos de evaluación más adecuados.

El abordaje de toda esta problemática debe partir de una estrategia de universidad, la cual, en consonancia con la implementación de su modelo educativo, defina las competencias transversales para todos sus grados, impulse la formación de su profesorado, y fomente los proyectos de innovación educativa de los equipos docentes. Tomando como referencia lo anteriormente comentado, se presenta a continuación la fundamentación y el proceso de coordinación del trabajo que están llevando a cabo los equipos docentes del grado en odontología de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU), para garantizar el desarrollo de una de las competencias transversales más importantes para los profesionales de la salud, la comunicación, dentro del contexto de un proyecto de innovación educativa (PIE).

## 2. Fundamentación metodológica de la coordinación de los equipos docentes

La necesidad de la mejora en el desarrollo de la competencia de la comunicación surge a partir de una recomendación de la agencia de acreditación del grado en odontología de la UPV/EHU, a partir de la cual las coordinadoras del grado, conscientes de dar una respuesta institucional, decidieron plantear un PIE cuyo eje principal fuese la coordinación horizontal y vertical de los equipos docentes corresponsables de la adquisición de las habilidades comunicacionales por parte del alumnado de odontología. El planteamiento del proyecto se sustentó sobre cuatro principios fundamentales:

- la propia idea conceptual de impulsar un PIE como elemento dinamizador para la mejora del desarrollo gradual de la competencia. Precisamente, entre las recomendaciones que en el año 2005 realizaron las sociedades españolas de educación médica para el proceso de reforma curricular en las facultades de medicina españolas, figuraba la de desarrollar experiencias piloto como respuesta a las exigencias de las agencias evaluadoras para la mejora de los programas formativos (7).
- un diseño del proyecto coherente con el modelo educativo de la UPV/EHU para el desarrollo curricular de sus grados. Este modelo denominado “Aprendizaje cooperativo y dinámico” (8), pone el énfasis en el alumno como protagonista de su proceso de aprendizaje, con empleo de metodologías activas y apoyo en las

tecnologías de la información y comunicación. Se trata de un aprendizaje activo y dinámico, que se adapta a los retos sociales, y donde resulta crítico la cooperación de todos los componentes de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, departamentos, centros, vicerrectorados), que se involucran en proyectos para la mejora de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- un proyecto cuyo uno de los ejes principales sea la mejora de la coordinación intra e interasignaturas de los equipos docentes, que favorezcan el diseño de actividades docentes, con tareas complejas, cuyo abordaje se realice a través de metodologías activas, con evaluación continua y formativa, con la adecuada retroalimentación.
- la toma de conciencia del profesorado y del alumnado de la relevancia de la comunicación en la labor exitosa del profesional de la odontología. Además, el abordaje de esta competencia transversal ha de estar alineado con lo descrito sobre la misma por la UPV/EHU. Esta universidad hizo público el listado de un total de ocho competencias transversales para todos sus grados, entre las que se encuentra la de comunicación, con su definición conceptual, así como de los resultados de aprendizaje que han de alcanzar el alumnado de forma progresiva (9). En este sentido, el documento pone de relieve palabras clave como el contexto multicultural y multilingüe, la eficacia comunicativa, la interacción, la escucha activa, la comprensión, el lenguaje verbal y no verbal, el lenguaje escrito, todos ellas fundamentales para una adecuada comunicación entre el odontólogo con sus pacientes, así como con otros profesionales, bien de su propio equipo de trabajo (odontólogos, higienistas, técnicos de laboratorio, personal de administración...) como externos, con los cuales ha de interactuar en su labor profesional, favoreciendo de esta manera la realización de un tratamiento integral y multidisciplinar exitoso.

A partir de estos principios fundamentales, se puso como horizonte del proyecto la duración de toda una promoción de alumnado, es decir, cinco cursos académicos, a través de los cuales, lograr el siguiente objetivo general: “diseñar e implementar un plan estratégico que garantice la adquisición progresiva de la competencia de la comunicación (oral y escrita) a lo largo del grado en odontología, que facilite una atención de calidad centrada en el paciente y una efectiva relación interprofesional”. Para alcanzar dicho objetivo se puso el enfoque en los siguientes aspectos:

- Establecer una estructura y estrategia de coordinación de los equipos docentes, que lograse un engranaje fluido de comunicación entre los mismos, para potenciar las labores individuales de cada equipo docente, así como las elaboradas entre los diferentes equipos.
- Analizar las habilidades comunicacionales a adquirir por el alumnado de forma progresiva a lo largo del grado en odontología.
- Diseñar las actividades docentes colaborativas, a implementar mediante metodologías activas, y los instrumentos y criterios de evaluación que permitan valorar su impacto educativo.
- Establecer un mecanismo de recogida de evidencias del avance del proceso educativo, para detectar nuevas necesidades, realizar propuestas de mejora, y poder dar respuesta a las agencias evaluadoras del grado (figura 1).



Figura 1. Claves del diseño del PIE para la mejora de las habilidades comunicacionales.

### 3. Estructura, estrategia y desarrollo del proceso de coordinación

En coherencia con lo indicado en el segundo punto de los principios fundamentales anteriormente señalados, el proyecto de coordinación buscó la implicación de todos los agentes involucrados en la formación. Así, el proyecto contó con el respaldo del Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural de la UPV/EHU, el cual, a través de su Servicio de Asesoramiento Educativo, le dio su carácter institucional, junto con el otorgado por el propio centro y por los departamentos con implicación en el desarrollo de la competencia de comunicación. Esto ha permitido determinar y dar visibilidad a todos los componentes de los equipos docentes que han de coordinarse para dicho desempeño y que, a lo largo de los cinco cursos académicos, implica a un gran número de docentes.

#### 3.1. Estructura de la coordinación

La estructura de coordinación está compuesta por un coordinador del PIE, dos coordinadoras del grado, ocho coordinadores/as de curso y de asignaturas, cuyas guías docentes incluyen la competencia de comunicación, y los correspondientes miembros de los equipos docentes de dichas asignaturas, alumnado de grado y de postgrado, y un responsable de análisis y gestión de resultados. Dichos componentes presentan unas características que a continuación se comentan.

En primer lugar, conscientes de la importancia de imprimir el carácter innovador al proceso, se consideró que el coordinador del proyecto tuviese experiencia en el desarrollo de PIEs, para poder transmitir dicho carácter al conjunto de equipo docente y liderar el proyecto con la metodología adecuada y en un entorno ampliamente comunicativo. En este sentido, dicho coordinador ha sido responsable de promover el diseño de los modelos de las actividades docentes e instrumentos de evaluación, y una vez elaborados, de revisar y proponer mejoras de los mismos, con especial atención a los aspectos educativos, como son la coherencia entre los resultados de aprendizaje, las metodologías empleadas y los criterios de evaluación. Otro aspecto importante de la labor de este coordinador es obtener la visión global de la evolución del proyecto, realizando un seguimiento de la

coordinación realizada mediante una comunicación constante y dialogante con los responsables de los diferentes eslabones de coordinación (intra e interasignaturas, de curso y de grado). Dicha comunicación debe hacer mención a las tareas a llevar a cabo en cada fase del proyecto, a los resultados y avances que, de forma progresiva, se van alcanzado, a las propuestas de mejora y nuevas acciones a implementar (talleres de formación, nuevos consensos a alcanzar), etc. Asimismo, su actividad de liderazgo debe alcanzar la trasmisión a la sociedad, promoviendo la participación de los miembros de los equipos docentes en los diferentes foros, jornadas y congresos para la difusión de los resultados del proyecto, lo cual también repercute en beneficio de todos los partícipes del mismo y de la propia institución.

En segundo lugar, la visión global del desarrollo de las competencias, incluidas las transversales, y en particular la de las habilidades comunicacionales, y su repercusión en el perfil del egresado, requiere de la participación de las dos coordinadoras de grado, cuya información resulta fundamental para el desarrollo del proceso. Un aspecto importante para la recogida de dicha información es el fomento por parte de estas coordinadoras de foros de discusión con participación de profesorado, alumnado y miembros del equipo directivo del centro. En nuestro caso, además dichas coordinadoras ejercen acciones de liderazgo y de gestión de sendos departamentos que tienen la mayor carga docente clínica del grado, lo que permite optimizar los recursos humanos y educativos para favorecer las tareas de coordinación de las asignaturas que dependen de dichos departamentos.

En tercer lugar, tanto los coordinadores y las coordinadoras de curso como de las asignaturas ejercen una de las labores más complejas, ya que deben consensuar con los respectivos equipos docentes, en ocasiones formados por un gran número de personas, el diseño y puesta en acción de las actividades docentes, y los instrumentos y criterios de evaluación, acorde a las directrices propuestas previamente desde la coordinación del PIE. Este diseño se vio facilitado por el hecho de que gran parte de estos coordinadores contaba con formación y experiencia en la implementación de metodologías activas. Asimismo, estas personas coordinadoras han de obtener información del nivel de desempeño del alumnado durante el curso académico y compartir dicha información con los propios miembros de sus equipos docentes y con el resto de los coordinadores y coordinadoras de asignatura y de grado para así analizar los avances y dificultades, a partir de lo cual tomar decisiones para la mejora del proceso.

En cuarto lugar, los propios miembros de los equipos docentes de las asignaturas. Su sensibilización sobre la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicacionales en su actividad docente, y su participación y compromiso en la elaboración de las herramientas educativas, resultan cruciales, ya que son los responsables, en última instancia, de guiar al alumnado para la consecución de los resultados de aprendizaje.

En quinto lugar, la visión y percepción del alumnado del grado y del postgrado sobre su nivel de desempeño en relación con las habilidades comunicacionales adquiridas, la adecuación de las metodologías utilizadas y las debilidades que, a su juicio, presentan en la comunicación con los pacientes y con otros profesionales, aporta un estimable valor para dirigir de forma pertinente las acciones a llevar a cabo.

Finalmente, la necesaria recopilación de todos los datos de los resultados académicos para su análisis y evaluación se lleva a cabo por un profesor del grado con conocimiento en el tratamiento de datos, para de esta forma obtener conclusiones del impacto educativo.

### 3.2. Estrategia de la coordinación

Para facilitar el proceso de coordinación se establecieron dos niveles de grupos de trabajo: i, un grupo motor conformado por el coordinador del PIE, las coordinadoras de grado, la coordinadora de asignatura de "Psicología y Comunicación", una alumna del último curso del grado y el responsable de análisis y gestión de resultados; y ii, grupo de implementación compuesto por los coordinadores de curso y de asignatura con sus respectivos equipos docentes y alumnado de postgrado.

El primer grupo tiene la misión de establecer las acciones sobre las que han de pivotar la estrategia educativa. Este grupo estableció una dinámica de reuniones mensuales con reparto de tareas, tomando como referencia inicial de trabajo las recomendaciones formuladas por el grupo de formadores del Servicio de Asesoramiento Educativo de la UPV/EHU, dirigidas a los equipos docentes para el desarrollo de las competencias transversales en dicha universidad (tabla 1).

**Tabla 1.** Requerimientos del proyecto para la adquisición de las competencias transversales.

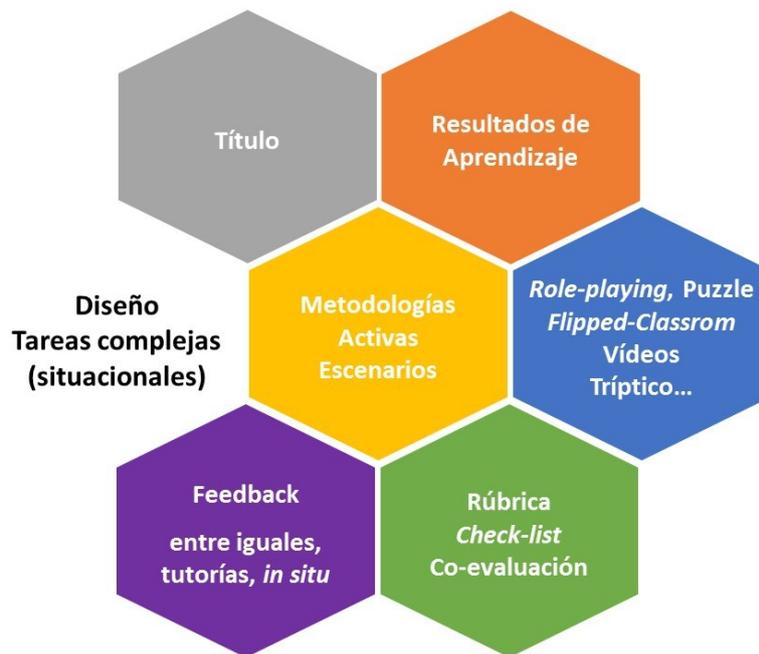
- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un plan específico de trabajo con los equipos docentes.</li> <li>• Instaurar una dinámica de trabajar en equipo cooperativo para el análisis de las competencias transversales, su desarrollo, análisis metodológico y de evaluación de las mismas.</li> <li>• Trabajar con metodologías que articulen las competencias específicas y transversales al unísono, lo cual no requiere de más tiempo sino de cambio de método.</li> <li>• Trasladar a las guías docentes del estudiante los elementos relevantes que se vayan consensuando en relación a las competencias transversales y su evaluación.</li> <li>• Analizar la posibilidad de establecer niveles de dominio de las competencias transversales y rúbricas comunes para su evaluación.</li> <li>• Evaluar a lo largo de los cursos las competencias transversales, que indique al alumno/a su avance en el desarrollo de las mismas, con valoración final en el trabajo fin de grado.</li> <li>• Poner en conocimiento del conjunto del centro las acciones desarrolladas hasta la fecha sobre la coordinación.</li> </ul> |
|--|

Bajo dichas recomendaciones, los componentes del primer grupo procedieron a la reflexión en torno a las siguientes cuestiones:

- ¿Se ha realizado un análisis pormenorizado de la descripción de la competencia de comunicación en la memoria del título y en las guías docentes de las ocho asignaturas con responsabilidad en su desarrollo?
- ¿Se ha analizado el significado de cada una de las habilidades comunicacionales a adquirir por el alumnado?
- ¿Se han dimensionado (nivel de dominio) dichas habilidades a lo largo del currículum?
- ¿Cómo se distribuyen? ¿Dónde (en qué asignaturas) se desarrollan?
- ¿Con qué metodología/tareas se están desarrollando?
- ¿Cómo se evalúan? ¿Se han acordado y dado significado común a los criterios e instrumentos de evaluación?

A partir de dicha reflexión, se procedió a la propuesta al segundo grupo de los resultados de aprendizaje relacionados con las habilidades comunicacionales que habrían de formar parte de las guías docentes de las asignaturas, el cronograma de actividades y acciones a llevar a cabo por los equipos docentes, las propuestas metodológicas y de las herramientas de evaluación, actividades formativas dirigidas al profesorado, etc.

Bajo estas directrices generales establecidas por el primer grupo, los coordinadores de asignatura y sus equipos docentes diseñaron y consensuaron las actividades docentes, con inclusión de los resultados de aprendizaje a alcanzar durante la misma, la descripción de tareas de carácter complejo para propiciar un aprendizaje situacional, con elaboración de escenarios simulados y reales de la práctica clínica donde poner en acción las habilidades comunicacionales, selección de las metodologías activas más adecuadas, así como, la descripción de los instrumentos (check-list, rúbricas) y criterios de evaluación, y la definición de los momentos y tipos de retroalimentación (figura 2). Una vez implementadas y evaluadas dichas actividades, el coordinador de cada asignatura ha de elaborar un informe de implementación del proceso, el grado de acogida de las actividades por parte del alumnado, el análisis de resultados académicos, las debilidades observadas y las propuestas de mejora para la siguiente implementación.



**Figura 2.** Componentes de las actividades docentes para la adquisición de las habilidades de comunicación.

### 3.3. Seguimiento del proceso

El seguimiento del proceso está liderado por el coordinador del PIE, quien establece una dinámica de reuniones mensuales con el grupo motor y trimestral con el grupo de implementación, y plantea el reparto de tareas dentro del cronograma establecido. Además de estas reuniones se llevó a cabo una reunión de inicio del proyecto con todos los componentes del PIE y una reunión al final de cada curso académico con la finalidad de socializar y consensuar los mecanismos de coordinación, la planificación de las acciones, la recogida de información del proceso en relación a los resultados académicos y las dificultades acontecidas, así como las propuestas de mejora a realizar en los recursos docentes y en el propio proceso de coordinación. Todo ello forma un conjunto de evidencias —guía del grado en habilidades comunicacionales; mapa de reparto de las habilidades por niveles de desarrollo y los cursos y asignaturas donde deben ser abordados; guías docentes con indicación expresa de desarrollo de la comunicación y porcentaje de la calificación que corresponde a esta competencia; actividades docentes fundamentadas en resultados de aprendizaje; instrumentos y criterios de evaluación; informes de implementación; resultados académicos— y reflexiones generadas durante el desarrollo del plan que, recogidas en un

portafolio digital, resulta de gran utilidad para el centro en los procesos de seguimiento del título y que permitirá dar respuesta a las agencias evaluadoras sobre la mejora de las habilidades comunicativas en toda una promoción de grado.

#### 3.4. Logros alcanzados y líneas de avance

El desarrollo e implementación del proyecto ha ido poniendo de relieve las dificultades de coordinación de los equipos docentes y las debilidades en las habilidades comunicacionales del alumnado sobre las cuales ir actuando, lo que ha permitido alcanzar varios logros académicos de alto impacto educativo (tabla 2), como son la anteriormente comentada guía de habilidades comunicacionales para el grado en odontología, la actualización de las guías docentes, el diseño de actividades complejas basadas en escenarios realistas, implementadas mediante metodologías activas, la evaluación continua con criterios bien definidos y con la pertinente retroalimentación, y el registro de evidencias como seguimiento de todo el proceso.

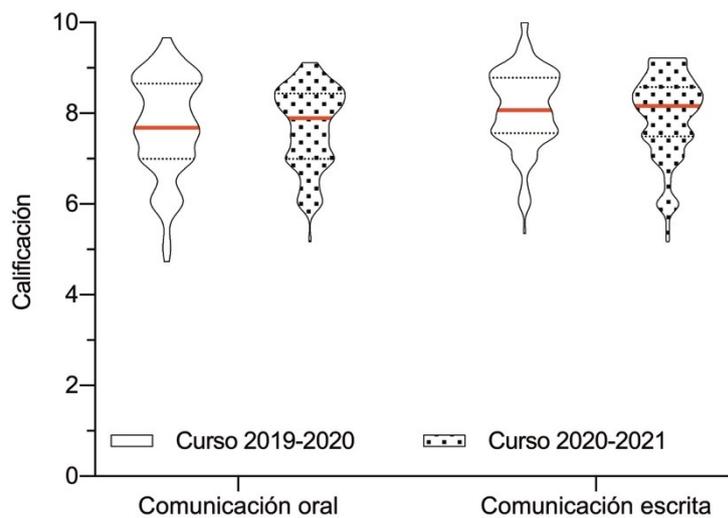
**Tabla 2.** Principales debilidades y dificultades observadas durante el proyecto de coordinación de los equipos docentes para la mejora de la competencia de comunicación, y fortalezas y logros alcanzados.

	<b>Debilidades / Dificultades</b>	<b>Fortalezas / Logros</b>
<b>En relación a la adquisición de resultados de aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mirada del alumnado dirigida principalmente a los aspectos clínicos, con escasa atención a los diferentes aspectos de la comunicación.</li> <li>- Dificultad de adecuación de las estrategias de comunicación oral en función de la tipología del paciente y de los familiares.</li> <li>- Especial dificultad en la comunicación escrita en relación a la elaboración de: un informe médico; informes dirigidos a otros profesionales sanitarios (médico de cabecera, cardiólogo...) para obtener información relevante para completar la historia clínica, suspender algún tratamiento farmacológico...; hojas de instrucciones para el técnico del laboratorio para realizar los trabajos de prótesis; redacción de una receta médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de conciencia del alumnado de los resultados de aprendizaje a adquirir.</li> <li>- Refocalización y optimización del diseño de las actividades docentes hacia un plano más práctico de la profesión.</li> <li>- Buena aceptación del alumnado de las actividades y las metodologías activas empleadas (en particular, el role-playing).</li> <li>- Avances significativos en las habilidades comunicacionales más dificultosas gracias a la adecuación y rediseño de las actividades docentes.</li> <li>- Mejora de la traslación de las habilidades comunicacionales trabajadas en la simulación, con percepción de mayor seguridad y disminución del estrés del alumnado en la actuación clínica directa con el paciente.</li> </ul>
<b>En relación al proceso de coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigencia de una mayor dedicación temporal del alumnado y profesorado.</li> <li>- Necesidad de estrategias para aumentar el compromiso y colaboración de parte del profesorado.</li> <li>- Necesidad de incrementar la coordinación interasignatura para evitar un trabajo docente excesivo de ciertas habilidades y la escasez de otras.</li> <li>- Necesidad de un mayor consenso de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena acogida del proceso y disposición activa de la mayor parte del profesorado para alcanzar el objetivo de la mejora de la comunicación.</li> <li>- Desarrollo y evaluación de los diferentes aspectos de la comunicación desde distintos observadores y contextos.</li> <li>- Mayor reflexión del profesorado sobre la acción docente: más</li> </ul>

	<p>los criterios de evaluación y de los niveles de desempeño de las habilidades de la comunicación para una evaluación más objetiva.</p> <p>- La situación de pandemia del Covid-19 ha dificultado la implementación de algunas actividades.</p>	<p>enfocada hacia el logro de la competencia y de los resultados de aprendizaje.</p> <p>- Método de trabajo más claro y ordenado a partir de la elaboración de la guía de las habilidades comunicacionales, las actividades docentes estructuradas y las herramientas de evaluación.</p> <p>- Mejora de los criterios y herramientas de evaluación.</p> <p>- Los criterios y herramientas de evaluación consensuados ponen de relieve las principales deficiencias de las habilidades comunicacionales y orientan al profesorado para incidir sobre las mismas.</p> <p>- Las sesiones específicas de sensibilización sobre la relevancia de la competencia de comunicación y para compartir las herramientas de evaluación, ha permitido que el alumnado sea consciente de la competencia de comunicación, mostrándose más motivados y participativos.</p> <p>- Refuerzo del proceso de feedback.</p>
--	--	---

En relación a los resultados académicos de los dos cursos en los que se han implementado hasta la fecha las actividades docentes diseñadas, el alumnado alcanzó calificaciones notables tanto en la comunicación oral como en la escrita (figura 3). Así, en el curso 2019-2020, la mediana de la calificación obtenida en materia de comunicación oral fue de 7.9 (rango 7-8.4; 95% CI: 7.5-8.1), incrementándose dicho valor en el curso 2020-2021 a 8.1 (rango 7.6-8.8; 95% CI: 7.9-8.4;  $p < 0.001$ ). En lo relativo a la comunicación escrita, también se observó un incremento en la mediana de las calificaciones obtenidas entre ambos cursos que, sin embargo, no resultó estadísticamente significativa (curso 2019-2020: mediana, 7.7; rango, 7-8.7; 95% CI, 7.5-8.1; curso 2020-2021: mediana, 8.2; rango 7.5-8.6; 95% CI: 7.9-8.3;  $p > 0.05$ ).

El análisis de los informes de implementación elaborados por los coordinadores de asignatura, ha permitido que los equipos docentes rediseñen algunas de las actividades académicas para reconducir algunas debilidades de adquisición de ciertas habilidades comunicacionales. Asimismo, fruto de un mayor grado de coordinación, se están produciendo varias líneas de avance interdisciplinar, como son el consenso de instrumentos y criterios de evaluación, el análisis y propuestas de mejora para el abordaje de diversos documentos de comunicación (ej.: el documento de consentimiento informado y la elaboración de informes médicos, entre otros) e, incluso, el diseño de talleres formativos para el profesorado sobre estrategias y habilidades de la comunicación basadas en la evidencia científica, que posteriormente tengan su repercusión en las actividades docentes dirigidas a la adquisición de las mismas por el alumnado, estableciendo de este modo un lenguaje común más coherente.



**Figura 3.** Calificaciones obtenidas en los cursos 2019-2020 (blanco) y 2020-2021 (patrón punteado) en las habilidades comunicacionales, tanto a nivel oral como escrito. Los valores se representan como la mediana (línea roja) y el rango intercuartílico (línea punteada). La caja representa la dispersión de todos los valores obtenidos, y su anchura representa el número de valores en cada calificación.

#### 4. Discusión

El presente trabajo aborda el proceso metodológico para el desarrollo progresivo de algo tan necesario y delicado como es la comunicación exitosa en la práctica clínica diaria de un profesional de la odontología. Diversos autores han indicado que una adecuada preparación para dicha práctica debe reflejar las situaciones y circunstancias reales que se encontrarán los graduados, lo que requiere, además de una buena orientación sobre los aspectos sociales de la enfermedad y de la salud bucal comunitaria y de ser técnicamente competente, la puesta en acción de una comunicación eficaz (10). Sin embargo, existe una falta de concreción de las habilidades comunicacionales más relevantes para la práctica odontológica, así como una disparidad de métodos utilizados para su adquisición. Así, autores como Khalifah y Celenza (11), en un estudio de revisión de los trabajos publicados sobre la adquisición de las habilidades comunicacionales en odontología, han señalado que, debido a la variedad de términos utilizados en los diferentes programas, resulta difícil extraer un modelo genérico de habilidades de la comunicación a trabajar. La comunicación requiere respeto, escucha activa, empatía y un largo número de elementos, no siempre valorados ni presentes en su debido nivel, y de los que, en gran medida, depende lograr y mantener la confianza del paciente, la labor adecuada de otros profesionales del propio equipo de trabajo, el clima de una consulta, el éxito de la actuación del odontólogo y, en general, la satisfacción de todos los partícipes de la interrelación personal que se produce en la actividad odontológica. Por otro lado, dichos autores ponen de manifiesto la amplia variedad de métodos (con ligero predominio de tipología activa sobre la pasiva) y de pruebas de evaluación (examen clínico estructurado objetivo, pruebas escritas, observación directa...) utilizados, llegando a la conclusión de la necesidad de seguir realizando estudios en profundidad, para alcanzar la mejor evidencia científica que fortalezca el proceso de aprendizaje de esta competencia.

No cabe duda, por tanto, que en el programa formativo del grado en odontología resulta importante la especificación de las habilidades comunicacionales a adquirir, y la coherencia de la metodología de aprendizaje y del sistema de evaluación a utilizar, pero

no lo es menos, una buena coordinación y planificación para su adecuado desarrollo. Ciertamente es que la coordinación de todo un grado para la adquisición de las competencias transversales, como la comunicación, es un proceso de elevada complejidad, que requiere de un alto grado de reflexión sobre aquello que se desea alcanzar y el proceso para conseguirlo.

El diseño de nuestro PIE para la adquisición de la competencia de comunicación en el grado en odontología se inició en el curso 2018 – 2019 (12), comenzando al año siguiente su implementación en los cinco cursos del grado, a partir de la cual se obtuvieron las primeras evidencias que mostraban unos resultados preliminares positivos (13). En el presente trabajo se hace especial mención al proceso de coordinación llevado a cabo con los equipos docentes. Tras un periodo de tres años, la evaluación del proceso está permitiendo tomar conciencia de los avances y dificultades presentes, tanto en la adquisición de algunos de los resultados de aprendizaje como en el propio proceso de coordinación.

La reflexión sobre el camino recorrido y los resultados alcanzados pone en evidencia que resulta fundamental una buena dosis de liderazgo, compromiso, diálogo y consenso de los componentes de los equipos docentes, siendo éstas las palabras clave del éxito de la coordinación que, en general, se está produciendo. Otro elemento facilitador del proceso es la formación en metodologías activas de todos los y las componentes del grupo motor y en parte del grupo de implementación, facilitando de este modo, el diseño de los recursos docentes. En este sentido, cabe destacar el tiempo dedicado a la selección cuidadosa de las habilidades de comunicación verbal y no verbal a adquirir, plasmadas en una guía consensuada entre todos los equipos docentes, a la elaboración de las actividades, los instrumentos y los criterios de evaluación. Resulta igualmente relevante el tiempo dirigido a compartir el significado de dichos criterios entre todo el profesorado de los equipos docentes, así como con el alumnado, lo que, sin duda, está siendo una de las labores importantes, pero también más complicadas, de la coordinación.

El proyecto de coordinación que se está llevando a cabo es un proceso dinámico que va abriendo nuevas oportunidades de mejora. Así, la imprescindible coordinación horizontal y vertical para aunar criterios entre los docentes de diferentes asignaturas del mismo o de diferentes cursos, para el desarrollo y evaluación de las habilidades comunicacionales, ha permitido evidenciar la necesidad de incrementar la formación del profesorado en torno a la comunicación para crear un lenguaje común. Por este motivo, se están desarrollando talleres de formación en habilidades comunicacionales impartidos por profesores participantes del PIE y con experiencia en la comunicación, dirigidos al profesorado de los equipos docentes, y que están teniendo una gran acogida.

Otro ejemplo de coordinación interdisciplinar es la puesta en marcha de subproyectos para la mejora de aspectos que son abordados en los diferentes cursos. Tal es el caso del documento de consentimiento informado, su conceptualización, elaboración documental, comunicación al paciente de su significado y consecuencias legales. En este caso, profesorado especialista en odontología legal, e igualmente participantes del PIE, coordina junto con las coordinadoras de grado, los talleres formativos y las acciones docentes y programáticas que den sentido unitario a todo lo relacionado con el citado consentimiento informado.

Todas estas acciones de coordinación van favoreciendo un engranaje más fluido de comunicación entre los diferentes equipos docentes que potencian las tareas individuales. Aunque aún falta tres años por recorrer para recoger los frutos deseados, no cabe duda que todos estos logros y líneas de avance han de ser socializados a nivel del Centro, para que exista una retroalimentación positiva de la implicación institucional mencionada al

inicio de este trabajo. Dicha socialización se ha llevado a cabo a través de jornadas de innovación que de forma anual se organizan, por un lado, a nivel global en la UPV/EHU y, por otro, en el propio Centro, habiendo despertado el interés de su profesorado, ya que puede servir de modelo de coordinación para la mejora de la adquisición de otras competencias transversales.

## 5. Conclusiones

El proyecto ha permitido:

- Sensibilizar y motivar al profesorado y al alumnado para el desarrollo de las habilidades comunicacionales.
- Establecer una dinámica de trabajo colaborativo de alto grado de coordinación y de consenso interdisciplinar.
- Obtener evidencias del avance del plan de coordinación, concretado en la guía del grado en habilidades comunicacionales, en la mejora de las guías docentes, diseño de actividades, instrumentos y criterios de evaluación, y un portafolio de desarrollo del proceso.
- Crear un proyecto dinámico con líneas de avance para la mejora de la comunicación.

**Contribuciones de los autores:** los autores han contribuido por igual en el diseño, contenido, elaboración y discusión del trabajo.

**Financiación:** El trabajo fue financiado por el Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural. UPV/EHU (PIE 82, 2018-2020).

**Agradecimientos:** especial agradecimiento por el soporte institucional del Equipo Directivo de la Facultad de Medicina y Enfermería, a las Direcciones de los Departamentos de Neurociencias, Cirugía y Radiología y Medicina Física, Estomatología I y Estomatología II y Especialidades Médico-Quirúrgicas, y al Servicio de Asesoramiento Educativo del Vicerrectorado de Innovación, Compromiso Social y Acción Cultural de la UPV/EHU.

**Declaración de conflicto of interés:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses. Los financiadores no tuvieron ningún papel en el diseño del estudio, en la recopilación, análisis o interpretación de datos, en la redacción del manuscrito o en la decisión de publicar los resultados.

## Referencias

1. Bologna Declaration. The European Higher Education Area. Joint Declaration of the European Ministers of Education (Bologna), 1999. Disponible online: <http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/about> (visitado en 31.05.2021).
2. Palés-Argullós J, Nolla-Domenjó M, Oriol-Bosch A, Gual A. Proceso de Bolonia (I): educación orientada a competencias. *Educ Med*, 2010, 13, 127-135. DOI: 10.4321/S1575-18132010000300002.
3. Van der Vleuten C. Competency-based education is beneficial for professional development. *Perspect Med Educ* 2015; 4, 323-325. DOI: 10.1007/s40037-015-0232-6.
4. Palés-Argullós J, Nolla-Domenjó M. Competencias transversales, un tema pendiente en las facultades de medicina. *FEM*, 2016, 19, 227-228. DOI: 10.33588/fem.195.851.
5. Cowpe J, Plasschaert A, Harzer W, Vinkka-Puhakka H, Walmsley AD. Profile and competences for the graduating European dentist - update 2009. *Eur J Dent Educ* 2010; 14, 193-202. DOI: 10.1111/j.1600-0579.2009.00609.x.
6. Australian Dental Council. Professional competencies of the newly qualified dentist. Melbourne, Australia: ADC, 2016. Disponible online:

- [https://www.adc.org.au/sites/default/files/Media\\_Libraries/PDF/Accreditation/Professional%20Competencies%20of%20the%20Newly%20Qualified%20Dentist\\_rebrand.pdf](https://www.adc.org.au/sites/default/files/Media_Libraries/PDF/Accreditation/Professional%20Competencies%20of%20the%20Newly%20Qualified%20Dentist_rebrand.pdf)
7. Sociedad Española de Educación Médica (SEDEM), Associació Catalana d'Educació Mèdica (ACEM), Sociedad de Educación Médica de Euskadi (SEMDE) y Sociedad Aragonesa de Educación Médica (SADEM). Recomendaciones para un nuevo proceso de reforma curricular en las facultades de medicina españolas. *Educ Med*, 2005, 8: 3-7.
  8. Universidad del País Vasco (UPV/EHU). IKD Aprendizaje Cooperativo y Dinámico. Disponible online: <https://www.ehu.eus/es/web/sae-helaz/ikd> (visitado en 31.05.2021).
  9. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU). Vicerrectorado de estudiantes y empleabilidad. *Catálogo de competencias transversales de la UPV/EHU*. Servicio editorial de la UPV/EHU: Leioa (Bizakaia), España, 2019.
  10. Mohan M, Ravindran S. Conceptual framework explaining “preparedness for practice” of dental graduates: a systematic review. *J Dent Educ*, 2018, 82, 1194-1202. DOI: 10.21815/JDE.018.124.
  11. Khalifah AM, Celenza A. Teaching and assessment of dentist-patient communication skills: a systematic review to identify best-evidence methods. *J Dent Educ*, 2018, 83, 16-31. DOI: 10.21815/JDE.019.003.
  12. Palomares T, Arteagoitia I, García de la Fuente AM, Herrero de la Parte B, Bircu D. Diseño de un plan colaborativo multidisciplinar para el desarrollo de la competencia de la comunicación en el grado en odontología de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). En: *Perspectivas docentes en la Educación Superior*. Pedro Menbiuela Iglesias ed., 2020. Ourense, España.
  13. Palomares T, Arteagoitia I, García de la Fuente AM, Herrero de la Parte B, Bircu D, Ruiz de Azúa S, Mínguez N y el Grupo del Proyecto de Innovación Educativa 82 de la UPV/EHU. Desarrollo de un plan integral para la adquisición de la competencia de comunicación en el grado en odontología de la Universidad del País Vasco: un reto institucional. *FEM*, 2021, 24(1):42-47. DOI: 10.33588/fem.241.1111.



© 2021 Universidad de Murcia. Enviado para su publicación en acceso abierto bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-Sin Obra Derivada 4.0 España (CC BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).