

## Habilidades comunicativas para la efectividad de la pesquisa en el contexto del enfrentamiento a la COVID 19

### *Talkative communicative skills to achieve effectiveness in the screening task facing COVID 19*

**M.Sc Janet Julia Gutiérrez Apezteguía.** Profesora Asistente. FCM "Finlay Albarrán", La Habana, Cuba.  
Correo: [jgapestequia@infomed.sld.cu](mailto:jgapestequia@infomed.sld.cu)  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-9366-8437>

Recibido: diciembre de 2020

Aprobado: septiembre de 2021

#### Resumen

El estudio "Habilidades comunicativas para la efectividad de la pesquisa en el contexto del enfrentamiento a la COVID 19" tiene como objetivo general: Valorar el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes de Ciencias Médicas para la efectividad de la Tarea Integral Comunitaria (en lo adelante pesquisa) en el contexto del enfrentamiento de la COVID 19. Se toma como muestra los estudiantes que pesquisan en los consultorios 20, 21 y 22 en el municipio Marianao, barrio Pogolotti. A través de la observación, entrevistas a la población y técnicas vivenciales se obtienen los siguientes resultados: elevado el nivel de conocimientos de los estudiantes en temáticas afines a la tarea integral comunitaria, implementación de metodología basada en la experiencia práctica adquirida durante la pesquisa, para el desarrollo de las habilidades comunicativas: adecuado lenguaje verbal y extra verbal, saber escuchar y empatía, elevada la identificación por parte de los estudiantes de casos sugestivos, sospechosos, así como el seguimiento a casos positivos, y grupos vulnerables. Se concluye que las habilidades comunicativas son saberes esenciales para lograr la efectividad de la pesquisa y que los estudiantes de Ciencias Médicas son pilares importantes para el logro de una pesquisa activa que contribuya a evitar la propagación de la pandemia COVID 19.

**Palabras Claves:** Habilidades comunicativas, efectividad, tarea integral comunitaria, pesquisa,

#### Abstract

The present study has as a general objective: to assess the development of communicative skills in the students of medical sciences to achieve effectiveness in the screening task in times of COVID 19. The students developing this task in the health areas of the policlinic "Carlos M. Portuondo" were taken like an simple. Through the observation and interviews to the population the following results were obtained: high level of knowledge of the students regarding this activity, implementation of methodology based on the practical experience during the screening task for the development of communicative skills such as adequate verbal and non verbal language, knowing to listen to the population and empathy, identification of suggestive cases as well as positive cases and vulnerable groups. As conclusion, communicative skills are paramount importance to achieve quality in the screening task and our students play a vital role in the struggle against COVID 19.

**Keywords:** communicative skills, effectiveness, screening task, COVID 19.



## Introducción

Existen numerosas definiciones del término "comunicación", según diferentes posiciones y del énfasis en unos u otros aspectos del proceso comunicativo. Si se parte de la definición etimológica de comunicar, se encuentra que el término procede del latín *communicare*, que significa: establecer algo en común con alguien, compartir alguna información, ideas, etc. Esta definición destaca la participación de dos o más personas durante el proceso comunicativo, lo que presupone su carácter bilateral donde es tan importante lo que se dice como lo que se recibe, teniendo un gran valor el vínculo interpersonal. R. Santoyo planteó "La interacción humana y la comunicación son experiencias de primer orden que toda educación debe procurar" (1, p.57).

Se ha llegado a afirmar que: "La comunicación es la metáfora básica en la interpretación humana de la experiencia, y cualquier cosa puede ser tenida por comunicación si una persona la considera así..." (Heymes, p.38). Esta afirmación dice del alcance de una adecuada comunicación para la búsqueda de información y afrontamiento de situaciones difíciles, aspectos muy relacionados el presente estudio que se presenta en el contexto de la pandemia COVID 19.

En el libro "Comunicación educativa" de Victoria Ojalvo, se hace referencia a la gran variedad y diversidad de definiciones del término comunicación, estableciéndose cuatro criterios que permiten distinguir igual número de tipo de definiciones:

1. La transmisión de significados. Un ejemplo de este tipo de definición es la de B. Berelson: "La transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, etc., a través de símbolos, palabras, imágenes, figuras, gráficos, etc."
2. La atribución de significados. Solomon señala, por ejemplo, que la condición necesaria para la comunicación es atribuir significado a un evento. La condición necesaria y suficiente es atribuir a la fuente una intención de influir.
3. La eficiencia comunicativa. Se refiere al logro de los objetivos por quien inicia el proceso. Así, por ejemplo, C.F. Hockett define la comunicación como: "Aquellos actos mediante los cuales un organismo desencadena la acción de otro".
4. La interacción de los individuos en la sociedad como base de toda actividad social. "La comunicación es esencialmente un hecho social. Se fundamenta en la interacción del individuo en sociedad, cuyo objeto fundamental es el intercambio de experiencias significativas". (p.34)

En el presente estudio la autora tiene en cuenta los aspectos anteriores y asume para su análisis el aspecto No.3 referido a la eficiencia comunicativa ya que para poder llegar a "la verdad" el resultado debe ser efectivo, lo que implica una comunicación segura, cierta, positiva, real, seria, práctica y firme; si este resultado es con un mínimo de recursos, tiempo y dinero podemos decir, además, que es eficiente. Según las prácticas comunicativas de los estudiantes, éstos podrán desencadenar cambios o no en la actitud de la población pesquisada y lograr los objetivos propuestos.

Se selecciona un grupo de 11 estudiantes de Ciencias Médicas incorporados a la pesquisa en el área de salud del policlínico Carlos M. Portuondo en el municipio Marianao, consultorios 20, 21 y 22 enclavados en el barrio de Pogolotti, donde existen elevados índices de casos positivos a la COVID 19, fundamentalmente en el consultorio 22 donde existían 30 casos positivos en la etapa inicial del estudio, y



ninguno había sido reportado con síntomas por parte de los estudiantes. Las indagaciones realizadas por la autora arrojaron que entre las causas de estos resultados insatisfactorios se encuentran la irresponsabilidad de la población al no declarar los síntomas y, las insuficiencias en el desarrollo de habilidades comunicativas necesarias para esta labor. La población entrevistada expresó muy buenos criterios acerca de los estudiantes por su asistencia diaria, puntualidad, educación y preguntas realizadas durante el pesquiasaje, identificándose de forma reiterada la frase “¿Todo está bien?”, siendo este último aspecto contradictorio con las estadísticas informadas sobre la situación epidemiológica de este territorio, ya que la identificación de casos sintomáticos por los estudiantes era insuficiente. El principal objetivo de la pesquisa es averiguar, indagar, buscar síntomas de contagio, y para esto el recurso natural que tiene el estudiante es la comunicación y uno de los medios, su propia voz; sin embargo, resultan insuficientes las habilidades comunicativas por parte de los estudiantes de Ciencias Médicas ubicados en el policlínico Carlos M. Portuondo en el municipio Marianao para establecer diálogos que produzcan un resultado efectivo. Aún no se ha logrado la pesquisa activa a la que tanto nos ha llamado la alta Dirección de nuestro país, a través de la cual se obtiene información certera y oportuna que evite la propagación de la pandemia. Si las prácticas comunicativas de los estudiantes son positivas, desencadenarán cambios de actitudes en la población ante el enfrentamiento a la COVID 19, con comportamientos más responsables y participativos, por lo que la autora se plantea como problema investigativo: ¿Cómo contribuir al desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes ubicados en el policlínico Carlos Manuel Portuondo para lograr la efectividad de la pesquisa en el contexto del enfrentamiento a la COVID 19? y como objetivo: Proponer acciones para el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes ubicados en el policlínico Carlos Manuel Portuondo para lograr la efectividad de la pesquisa en el contexto del enfrentamiento a la COVID 19.

La metodología empleada en el estudio responde a un estudio cuanti – cualitativo donde se proponen acciones que contribuyan a la efectividad de la pesquisa durante el enfrentamiento a la COVID 19, siendo beneficiarios directos los estudiantes de Ciencias Médicas y los indirectos, la población de los consultorios 20, 21 y 22 de Marianao. Pogolotti. Se sugiere la intervención educativa que cumpla con tres etapas: etapa inicial, etapa de implementación y etapa de evaluación. En la inicial, se determinarán las necesidades sentidas de los estudiantes; durante la implementación se ejecutarán las acciones propuestas y durante la evaluación se valorará el cumplimiento de los objetivos y las categorías de análisis. Se asumen métodos de carácter teóricos, empíricos y estadísticos que darán salida los objetivos propuestos, tales como: sistematización, modelación, la observación, entrevistas a estudiante y a la población.

Universo y muestra: De un total de 20 estudiantes que pesquisan en el barrio de Pogolotti, se tomará como muestra 11 estudiantes, por ser los que realizan la tarea en los consultorios 20, 21 y 22, donde existe un alto índice de personas contagiadas por la COVID 19.

Aspectos éticos: La investigación se propone como una necesidad la efectividad de la pesquisa en tiempos de la COVID 19, identificada durante la revisión de los partes diarios dados por los estudiantes y las estadísticas de casos confirmados en el área de salud. Esta necesidad no contradice las necesidades normativas existentes, por lo que consideramos necesario prestarle especial atención a la problemática planteada. Los beneficios deben superar los riesgos conocidos o inconvenientes para los sujetos envueltos en el estudio, a los cuales les será comunicado siempre que son parte de la investigación.

Para la operacionalización de la variable efectividad de la pesquisa, ésta se descompuso en indicadores y se elaboraron instrumentos mediante los cuales se obtuvo la información sobre su comportamiento.



## Desarrollo

Etapa inicial: La autora a través de la observación, entrevistas, consulta a especialistas y visitas de control identificó las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. El diagnóstico arrojó insuficiencias en las siguientes temáticas: importancia de la pesquisa y el cumplimiento de sus principales objetivos, particularidades de la COVID 19, historia de la localidad o territorio donde se realiza la pesquisa, información sistemática de la situación epidemiológica del país y de la comunidad donde se pesquisa, contenidos de promoción y prevención de salud y de las habilidades comunicativas: lenguaje verbal y extra verbal, saber escuchar y empatía. Entrevistas realizadas a los estudiantes manifestaron que consideraban la pesquisa rutinaria y que la población de ese territorio era muy compleja, existían dificultades para el acceso a la información ya que algunos vecinos no respondían al llamado de "Buenos días", manifestaban su desagrado por la visita, respondían con palabras groseras, ocultaba información, un número considerable de casas se encontraban cerradas permanentemente; la población, en ocasiones, respondía con el planteamiento de necesidades que no guardaban relación con los objetivos de la pesquisa. Sobre el conocimiento de la situación epidemiológica del país alegaron que el horario de transmisión de la intervención del Dr. Durán coincidía con las tareas que debían realizar, por lo que no podían estar actualizados y no tenían hábitos de indagar en el consultorio u otros medios sobre la situación en la comunidad. Se constató que en los mensajes educativos siempre se empleabas las mismas frases, de forma muy escueta.

Etapa de implementación: Se realizaron 8 actividades de capacitación: conferencias con el tema de habilidades comunicativas, promoción y prevención de salud y otras, con contenidos planificados e impartidos por especialistas, que, de forma interdisciplinaria, complementaron los saberes necesarios para el cumplimiento del objetivo central. También, se realizaron conversatorios o intercambios con miembros de la comunidad conocedores de la historia de Pogolotti, barrio donde se realizó el estudio. Las conferencias se desarrollaron en el horario de la tarde, concluida la pesquisa y se emplearon técnicas participativas como la lluvia de ideas y la palabra imagen y ejercicios prácticos para el contenido de lenguaje extra verbal, con el propósito de incentivar el pensamiento creativo de los estudiantes. Se estimuló la autogestión del conocimiento a través de la búsqueda bibliográfica, actividad socializada durante los matutinos realizados antes de comenzar la pesquisa. Estas actividades tuvieron un período de duración de dos meses. Finalizada las actividades de capacitación, los estudiantes pusieron en práctica las técnicas comunicativas aprendidas en correspondencias con las habilidades de adecuado lenguaje verbal y extra verbal, saber escuchar y empatía. Se tomó como referencia los elementos que integran el proceso de comunicación, aplicado al contexto de la comunidad de Pogolotti, en Marianao (Anexo No.1) La observación del desarrollo de la primera habilidad comunicativa por los estudiantes (adecuado lenguaje verbal) tuvo en cuenta la expresión oral con los indicadores: dominio del tema y la información a compartir (actualidad) calidad y suficiencia de ideas, (identificación de síntomas, selección de mensajes educativos con criterios de unidad – diversidad y si estimulan cambio de actitud, búsqueda de otras fuentes de información y retroalimentación), coherencia y claridad en las ideas (vocabulario, pronunciación de las palabras, orden lógico) y presentación (ética, saludo matinal, presentación como pesquisador). El uso del naso buco durante la comunicación fue un aspecto de esencial interés. Para la valoración de la expresión escrita, se revisaron los partes diarios con la información a transmitir al puesto de mando del policlínico habilitado durante la pesquisa. Comprendiéndose: dominio del tema y la información, calidad y suficiencia de ideas, estructuración de oraciones, presentación y limpieza (legibilidad y ortografía) Además, se evaluó el contenido de la información contemplada en el parte diario según el modelo diseñado y propuesto por responsables de la tarea (Anexo No.2) y el tiempo de entrega. (Horario establecido y si es oportuna de acuerdo al momento en que se identifica la persona con síntoma)



Los indicadores establecidos para el lenguaje extra verbal fueron: expresión del rostro, gestualidad, uso de medios de protección, uso de cloro o gel de manos, porte y aspecto, postura física adoptada. La observación, entrevistas a la población y a los estudiantes permitió valorar los recursos empleados para minimizar las barreras comunicativas que aparecen en el contexto de la pesquisa, tales como: el distanciamiento social que exige permanecer a 1 metro de distancia, la no aproximación, existencia de rejas, cercas, cintas, cordones, lo que implica el uso de un tono elevado o gritos por parte de los participantes; evitar tocar superficies como muros, u otra de uso común, en este aspecto se observó la tendencia a recostarse al muro durante la conversación, se determinó la evidencia de molestias en la población; así como la tendencia al acercamiento por cualquiera de los dos participantes, En cuanto el uso del naso buco, se identificó si la población recibía a los estudiantes con este artículo puesto, el uso del mismo durante la conversación (tendencia a bajarlo o separarlo del rostro) teniendo en cuenta que puede no entenderse el mensaje del estudiante o la respuesta de la población. El uso correcto del naso buco no permite visualizar el rostro completo del estudiante, quizás una sonrisa que "suavice" la comunicación y la haga más agradable, por lo que la expresión de los ojos fue un punto significativo de atención; así como otras alternativas de los estudiantes para mostrar afabilidad. La habilidad "Saber escuchar" se valoró a partir del tipo de información recepcionada y tramitada por los estudiantes, la prioridad establecida, la gestión de la respuesta y emisión de la misma. La habilidad "Empatía" se valoró identificando el grado de respeto y confianza entre los participantes evidenciado en el trato, palabras y frases empleadas por los participantes, expresión del rostro y gestualidad, extrapolación de los objetivos de la tarea a otros contextos y participación de otras organizaciones de la comunidad y el municipio. Se observó la disponibilidad de la población a salir a recibir al estudiante considerando la medida de "No salir de casa", ya que la visita de los estudiantes implica que personas muy disciplinadas tengan que romper con hábitos creados durante la pandemia de evitar la permanencia en el portal o zonas en el exterior de la vivienda.

Etapa de evaluación: Se capacitaron en los temas sobre habilidades comunicativas y promoción educación para la salud a los 11 estudiantes de Ciencias Médicas seleccionados para el estudio. Se le aplicaron preguntas orales de comprobación y el 80 % de las respuestas resultaron satisfactorias, evidenciándose incremento en los conocimientos sobre estos contenidos y su relación con otros más específicos de su especialidad. Durante la implementación, 77 % estudiantes evidenciaron durante los matutinos estar informados sobre la situación epidemiológica del país, apoyándose en las tecnologías de la información (teléfonos celulares) y el 97% de los estudiantes evidenciaron estar informados de esta situación en la comunidad a pesquisar, a través de la indagación diaria en el consultorio. En cuanto a los mensajes educativos, en todos los casos guardaron relación con el cuidado para evitar el contagio con el virus, pero los textos se diversificaron acorde con los partes diarios de la situación epidemiológica del país y la comunidad pesquisada, así como las características del grupo poblacional (niños (as), jóvenes, adultos, adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad...) En caso de la casa estar cerrada, el 90% por ciento de los estudiantes indagó con los vecinos cercanos o en el CDR, el 100 % de los estudiantes utilizó vocabulario adecuado y aunque no se eliminó la frase "¿Todo está bien?", esta se acompañó con el sistema de preguntas establecido en los protocolos diseñados para la detección de síntomas. El 100% de los estudiantes comenzó la tarea con el saludo matinal, ninguno de los estudiantes se presentó con su nombre, el 100% se identificó como estudiante de Ciencias Médicas y pesquisador, el 100% de los estudiantes usaron naso buco de forma permanente y dos estudiantes, usaron 2 naso bucos para mayor protección. El 100% de los estudiantes reflejó seriedad y firmeza a través de las partes visibles del rostro, la gestualidad fue controlada, casi imperceptible, el 70% portaba gel de manos u otro desinfectante durante la tarea, el 97% de los estudiantes siempre usaba la bata sanitaria, el resto alternaba la bata sanitaria con bata de salón, en todos los casos la postura física durante la visita fue adecuada, fuera de la vivienda a pesquisar. Con respecto a los recursos empleados por los estudiantes para minimizar las



barreras comunicativas: el 100% elevó el tono de voz manteniendo el respeto, por lo que no se evidenció molestias por parte de la población, en solo un caso se observó tendencia a recostarse a los muros de la vivienda, solo 2 estudiantes requirieron a los vecinos que trataron de aproximarse, el resto decidió distanciarse ellos. Casi la totalidad de los visitados no se ponían naso buco durante la visita y solo en dos casos fueron requeridos por los estudiantes. El 80% de los partes diarios estaban en correspondencia con el modelo establecido, de 5 subgrupos (dúos tríos) en solo uno se detectó problemas con la legibilidad de la letra y la ortografía, en todos los casos se incrementó la información evidenciándose un alza significativo en la identificación de personas sintomáticas, sospechosas y el seguimiento a los casos confirmados, para un 100%. En el 100% de los casos se cumplió con el horario para la entrega del parte de la pesquisa y solo en un caso existió demora en informar sobre un caso sospechoso. En cuanto a la habilidad "saber escuchar", en el 100% de los casos se incrementó la información expuesta en los partes diarios incorporando información sobre el estado de salud de los vulnerables, aunque no aparentara síntomas de contagio, en el 90% de los casos, se priorizó la información relacionada con los objetivos de la pesquisa, pero se transmitían todas las preocupaciones de la comunidad al consultorio médico y al policlínico como parte de la atención a la población. El conocimiento de la historia de la localidad de Mariano y el barrio de Pogolotti incidió positivamente en las relaciones empáticas entre estudiantes y la comunidad, evidenciados en el manejo de la información por los estudiantes, según las particularidades de las personas, (Anexo No.3) en el 100% de los casos predominó el respeto y se manifestaron actitudes de confianza, dada en personas que de forma voluntaria se presentaron en el consultorio para informar sobre su salud ya que no estaban en sus casas durante la visita, en la modelación del tono de voz y mejoramiento en las frases utilizadas por la población, en las frases de agradecimiento y consejos que le daban a los estudiantes, la disposición de los vecinos a colaborar en caso que no se encontrara en casa la persona a pesquisar, el dominio de los estudiantes del nombre de la población pesquisada, principales características; y viceversa, en la identificación por parte de la población de los estudiantes que pesquisan su área, el reconocimiento público de la labor de los estudiantes por parte de los miembros de la comunidad, grupos vulnerables, organizaciones políticas y de masas; así como la participación en los matutinos de estos miembros de la comunidad cumpliendo las medidas establecidas. Los resultados de la intervención evidencian que más del 80 % de los participantes consideran que se cumplieron los objetivos, se dieron respuestas a sus necesidades y adquirieron más conocimientos, 85% de los participantes consideran la intervención efectiva ya que se cumplieron los objetivos, el clima es favorable y el trabajo grupal es armónico con uso de técnicas y métodos adecuados. El porcentaje de asistencia es superior al 85% y el indicador de progreso muestra el logro de mejores resultados de acuerdo con los objetivos de la pesquisa.

## **Conclusiones**

1. Las habilidades comunicativas son saberes esenciales para lograr la efectividad de la pesquisa en el contexto del enfrentamiento a la COVID 19.
2. La pesquisa en tiempos de la COVID 19 requiere del cumplimiento de medidas preventivas, que inciden en el proceso de comunicación.
3. Los jóvenes estudiantes de especialidades de la salud son pilares importantes para el cumplimiento de la pesquisa.



## Recomendación

Continuidad del estudio con la comprobación periódica del desarrollo de las habilidades comunicativas del resto de los estudiantes de Ciencias Médicas ubicados en los policlínicos de Marianao, que también fueron capacitados en este tema.

## Referencias Bibliográficas

- Aranguren, J.L. (1986). La Comunicación humana. Madrid: Editorial Tecnos.
- Fernández, C.; Dahnke, G., L. (1989). La comunicación humana. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- Heinemann, P. (1980). Pedagogía de la comunicación no verbal.) Barcelona: Editorial Herder.
- Korniev, N. (1985). La comunicación humana. En. Aspectos socio psicológicos de la comunicación. Facultad de Psicología. Universidad de la Habana. La Habana, Cuba.
- Martín, M. (2003). Conferencia "Dirección por valores", Curso de Capacitación. Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.
- Ojalvo, V. (1999) ¿Cómo hacer más efectiva la comunicación? En: Comunicación educativa. La Habana: Colectivo de autores del CEPES, U.H.
- Ojalvo, V. (1999). Comunicación educativa. La Habana: Colectivo de autores del CEPES, U.H.
- Santoyo, R. (1985). En Torno al Concepto de Interacción. Perfiles Educativos, No.27-28, enero-junio.
- Puig, J.M. Aprender a dialogar. (1995), Actividades para la toma de conciencia de las habilidades para el diálogo. Editorial Aique Bs As.
- Puñales, Alicia. (2015). Conferencias módulo sobre Manejo de Grupo de adolescentes, Diplomado "Herramientas Psicológicas para profesionales de la Salud". La Habana, Cuba.

## Declaración de conflicto de interés y conflictos éticos

La autora es responsable del contenido recogido en el artículo y en él no existen plagios, conflictos de interés ni éticos.

## Contribuciones de los autores

Toda la redacción del artículo, fundamentos teóricos, diseño de la metodología, así como el diseño del artículo, fundamentos teóricos metodológicos, revisión de todo el contenido y el tratamiento estadístico e informático.

