

Tesina Final para la Especialidad en Docencia  
Universitaria con  
Orientación en Ciencias Veterinarias y Biológicas

**TEMA:**

**“Introducción de competencias comunicacionales en la  
enseñanza de grado en la Facultad de Ciencias  
Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires”**

Vet. María Alejandra Bonilla Orquera

**Tutor:** Mg Carlos Blasi

**Año 2012**

## ÍNDICE

I - Resumen.....	3
II- Introducción.....	5
II. I - Pregunta principal.....	6
II .II- Preguntas secundarias.....	6
II .III-Objetivo General.....	7
II IV- Objetivos Específicos.....	7
III -Marco teórico.....	8
III .I - Competencias.....	8
III .II – Comunicación.....	16
III II.a Proceso comunicacional.....	16
III.II.b Tipos de comunicación.....	17
III.II.c Propósitos.....	19
III.II.d La comunicación y el marketing.....	20
III.II.e La profesión veterinaria y la comunicación.....	21
IV- Metodología.....	24
V- Resultados.....	28
VI- Conclusiones.....	35
VII- Anexos.....	40
VIII- Bibliografía.....	48

## I-Resumen

En este trabajo se analiza en que medida el curriculum y las prácticas docentes de la carrera de Veterinaria de la Universidad de Buenos Aires satisfacen la demanda de formar profesionales con un nivel de conocimientos, habilidades específicas y actitudes relacionados a la comunicación.

Para ello, se analizó el grado de conocimiento comunicacional, utilizándose variables e indicadores que permitieron diagnosticarlo, a partir del análisis del perfil propuesto de los egresados, los alcances del título otorgado, el plan de estudios de la carrera, los distintos programas de las asignaturas y la práctica docente. También se realizaron entrevistas a los profesores a cargo de un grupo representativo de cátedras, y encuestas escritas semiestructuradas a un grupo significativo de estudiantes del último año de la carrera de Veterinaria.

El informe de esta investigación se compone de ocho unidades. Se complementa con un anexo donde se presenta la encuesta utilizada para los estudiantes y la entrevista para los docentes, además del programa vigente de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires y finaliza con el listado de referencias bibliográficas consultadas para llevar a cabo la investigación.

En el segundo capítulo del informe, titulado *introducción*, que consta de varios ítems, se determina el problema a estudiar, se señalan sus antecedentes, se plantean las hipótesis, se formulan los objetivos principales y secundarios.

En la tercera unidad referente al *marco teórico*, se presentan y desarrollan los conceptos principales en torno a los que se construye la investigación. En él se argumenta la estrecha relación que existe entre el curriculum, la educación comunicacional y la práctica docente.

En la cuarta unidad, titulado *Metodología*, se explicitan los recursos metodológicos utilizados para el abordaje de los temas descriptos. Se detalla el enfoque metodológico utilizado en la investigación para alcanzar los objetivos propuestos, y las técnicas, instrumentos y procedimientos de aplicación seguidos.

En la quinta unidad, *Resultados*, se vuelcan todos los resultados cuantitativos y cualitativos de la investigación.

La sexta unidad y última, *Conclusiones*, detalla las conclusiones obtenidas en el análisis y discusión de los resultados, como así también se proponen una serie de recomendaciones finales, atendiendo a los objetivos planteados y a las bases teóricas establecidas.

Como ya se indicó, el informe finaliza con un apartado de *Anexos*, que presenta documentos complementarios utilizados en la investigación, y otro apartado dedicado a la *Bibliografía*, que recopila las referencias bibliográficas utilizadas antes y durante la investigación.

## **II- Introducción**

La práctica veterinaria lleva a pensar principalmente e independiente de la especialización, en un ejercicio puramente clínico. Sin embargo es imprescindible tener en cuenta que el ser humano es un ser social, con capacidad de interactuar con su especie y con otras completamente distintas. El veterinario tiene, al igual que otras profesiones, un contacto diario con el propietario y su mascota. Los “clientes” son personas que buscan un respaldo no sólo profesional sino también humano frente a diferentes situaciones.

La principal diferencia de un buen profesional veterinario no sólo reside en su capacidad de diagnóstico y tratamiento correcto, sino que debe complementar su actuación profesional, implementando una efectiva relación comunicacional con sus clientes.

En los estudios de grado, se recibe poca enseñanza formal para llegar a establecer buenas relaciones humanas y ser comunicadores eficientes.

Además he observado en distintos ámbitos, dentro de la facultad y fuera de ella - en varios centros de atención clínica-, que existe una desarticulación evidente entre las competencias comunicacionales y su aplicación en las prácticas profesionales y docentes.

Los contenidos comunicacionales parecen ser poco relevantes en la formación del veterinario de la Facultad perteneciente a la Universidad de Buenos Aires. Este dato manifestado por los egresados es informal y generó la necesidad de profundizar esta indagación para detectar su verdadero alcance y, en caso de ser apropiado, formular propuestas que contribuyan a solucionarla.

Diversos supuestos fueron planteados como posibles explicaciones para comprender la falencia enunciada:

- ✓ Escasos o ausentes contenidos sobre comunicación en la carrera.
- ✓ Falta de conciencia de la importancia de estos temas por parte de los docentes.
- ✓ Falta de relevancia curricular de estos contenidos.

Estos supuestos sirvieron de base para el planteamiento de las hipótesis de este trabajo:

- Los contenidos sobre comunicación en el curriculum de la Carrera de Veterinaria de la Universidad de Buenos Aires son escasos y desarticulados entre sí, lo que no contribuye a formar actitudes y competencia sólidas.
- Las prácticas docentes implementadas no favorecen la formación de los estudiantes en los distintos contenidos comunicacionales.

## **II.I - Pregunta principal**

¿Cuáles son las competencias comunicacionales con las que cuentan los docentes para enseñar a mejorar la relación comunicacional del futuro profesional con su cliente?

## **II.II- Preguntas secundarias**

- ¿Existen contenidos curriculares de la carrera de veterinaria de la Universidad de Buenos Aires, referidos a disciplinas comunicacionales?
- ¿Qué grado de formación en competencias comunicacionales presentan los estudiantes del último año de la carrera de veterinaria de la Universidad de Buenos Aires?
- ¿Conocen los estudiantes la finalidad de dichas competencias comunicacionales?
- ¿Están dispuestos los futuros veterinarios a adquirir competencias en comunicación?

### **II.III- Objetivo general**

Determinar la existencia de competencias comunicacionales en la carrera de grado de veterinaria de la Universidad de Buenos Aires.

### **II.IV- Objetivos Específicos**

- Analizar el grado de competencias comunicacionales existentes dentro del curriculum de la carrera de veterinaria de la Universidad de Buenos Aires para mejorar la formación de los estudiantes.
- Determinar el grado de preocupación que manifiestan los estudiantes y docentes ante la carencia de competencias comunicacionales en el ámbito veterinario.
- Elaborar propuestas curriculares y proponer estrategias de actuación dentro de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires, con el fin de fomentar competencias comunicacionales que sirvan para el desarrollo profesional veterinario

## **III -Marco teórico**

### **III.I- Competencias**

Las competencias son actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

Nos referimos como competencias a todos aquellos comportamientos formados por habilidades cognitivas, actividades de valores, destrezas motoras y diversas informaciones que hacen posible llevar a cabo, de manera eficaz, cualquier actividad. Estas se deben entender desde un enfoque sistémico como actuaciones integrales para resolver problemas del contexto con base en el proyecto ético de vida.

Otra definición de competencias es aquella referida a un conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que toman parte activa en el desempeño responsable y eficaz de las actividades cotidianas dentro de un contexto determinado

Toda competencia no es estática sino que lleva a cambios graduales dentro de cada disciplina y también existen nuevas competencias para estudiar, según Perrenoud (2004) estas son:

- 1) Organizar y animar situaciones de aprendizaje (conocer la disciplina, partir de las representaciones y el error, construir secuencias, involucrar en la investigación).
- 2) Gestionar la progresión de los aprendizajes (conocer las posibilidades de los estudiantes, adoptar una visión longitudinal, relacionar las teorías subyacentes, hacer evaluaciones formativas periódicas de las competencias).

- 3) Elaborar y hacer evolucionar los dispositivos de diferenciación (administrar la heterogeneidad, generar espacios amplios, trabajar las dificultades, desenvolver la cooperación).
- 4) Involucrar a los estudiantes en el aprendizaje y el trabajo (suscitar el deseo, negociar reglas y contratos, desarrollar la autoevaluación, ofrecer opciones de formación, favorecer el proyecto personal del estudiante).
- 5) Trabajar en equipo (elaborar un proyecto en común, dirigir grupos de trabajo, formar un equipo pedagógico, administrar crisis y conflictos).
- 6) Participar de la administración de la escuela (elaborar un proyecto institucional, administrar los recursos, coordinar alianzas, promover la participación).
- 7) Informar e involucrar a los padres (hacer reuniones, entrevistas, involucrar a los padres en la construcción de los saberes).
- 8) Utilizar las nuevas tecnologías (explorar nuevos programas, comunicarse a distancia, utilizar herramientas multimedia).
- 9) Afrontar los deberes y dilemas de la profesión (prevenir la violencia, luchar contra los preconceptos, construir reglas de convivencia, analizar la relación pedagógica, la autoridad).
- 10) Organizar la propia formación continua (saber explicitar sus prácticas, establecer un programa de formación personal, negociar un proyecto de formación común con los compañeros, participar de la formación de los compañeros, ser actor del sistema de formación continua).

Por lo tanto podemos inferir que, cuando hablamos de competencia comunicacional, nos estamos refiriendo al saber ser, hacer y conocer en todo lo referente a la comunicación.

¿Pero como logramos el desarrollo de competencias en los estudiantes? según las nuevas corrientes socio-constructivistas sobre el aprendizaje (Zabalza, 2003), los nuevos roles del docente universitario suponen enfatizar en las siguientes funciones:

*1. Organizar y gestionar situaciones de aprendizaje con estrategias didácticas que consideren la realización de actividades de aprendizaje, tanto individuales como cooperativas, según las características de los estudiantes:*

- Planificar cursos, conocer las características individuales y grupales de los alumnos en los que se desarrolla su docencia: el nivel de conocimientos, su desarrollo cognitivo y emocional, el tipo de intereses, relaciones, afinidades grupales y experiencia de trabajo en grupos.
- Diagnosticar las necesidades de formación del curso, según las características del plan de estudios y las exigencias que tiene cada facultad en particular.
- Elaborar un diseño del curriculum según los objetivos, contenidos, actividades, recursos y evaluación, para cada unidad de aprendizaje y el nivel en el logro de los objetivos.
- Establecer relaciones constantes entre los conocimientos previos de los alumnos y la información objeto de aprendizaje.

*2. Evaluar los aprendizajes de los estudiantes y las estrategias didácticas utilizadas, significa ser capaz de diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje, es decir preparar y evaluar su intervención educativa:*

- Preparar estrategias didácticas que incluyan actividades motivadoras, significativas, pertinentes y aplicables a su aprendizaje. Estas estrategias deben promover los aprendizajes que se pretenden alcanzar y contribuir al desarrollo integral de los alumnos.
- Orientar a los alumnos hacia un aprendizaje autónomo, promover la utilización autónoma de los conocimientos adquiridos por los alumnos, con lo que aumentará su motivación al descubrir su aplicabilidad en su entorno.
- Diseñar entornos de aprendizaje que consideren la utilización de los medios de comunicación y los nuevos instrumentos informáticos, aprovechando su valor informativo, comunicativo y motivador.
- Aprovechar los múltiples recursos y los aportes didácticos del campo educativo, que permita ofrecer a los alumnos diversas actividades que puedan conducir al logro de los objetivos planteados, es decir reconocer y responder a la diversidad psico-sociocultural de los alumnos.

*3. Elegir los materiales que se emplearán, el momento de hacerlo y la forma de utilización, cuidando los aspectos organizativos de las clases:*

- Estructurar los materiales de acuerdo con los conocimientos previos de los alumnos.
- Buscar y preparar recursos y materiales didácticos, es decir, buscar recursos relacionados con los contenidos a enseñar.
- Diseñar y preparar material didáctico, ya sea en soporte convencional o informático, que faciliten las actividades de enseñanza y aprendizaje.
- La elaboración de materiales exige una preparación de las clases que redundará en eficacia de los aprendizajes.

4. *Gestionar y motivar el desarrollo de sus clases, manteniendo la atención en el trabajo, es decir, el profesor antes de iniciar las actividades necesita informar a los alumnos los objetivos de la clase, del trabajo por hacer y de los materiales y la metodología que se va a aplicar.*

- Ajustar los objetivos de la asignatura según los resultados de la evaluación inicial de los alumnos.
- Informar a los alumnos los objetivos y contenidos de la materia, así como sus actividades y de la forma de evaluar los aprendizajes.
- Impartir las clases según las estrategias previstas, pero ser capaz de adaptar las actividades de aprendizaje al clima de la clase, es decir, tener una gestión estratégica de su docencia.
- Mantener la disciplina y el orden de la clase, respetar y hacer cumplir las normas, los horarios y las tareas.
- Despertar el interés de los alumnos hacia los contenidos de la asignatura, ya sea al establecer relaciones con sus experiencias y con la utilidad que obtendrán al adquirir dicho conocimiento.
- En el desarrollo de las actividades, el docente debe promover situaciones de integración grupal y con los materiales didácticos.
- Establecer un buen clima de trabajo en clase, afectivo, democrático, participativo y valorativo con el tipo de aprendizaje.
- Motivar a los alumnos en el desarrollo de las actividades, con una presentación interesante que incentive la participación en clase.

5. *El docente debe constituir una fuente importante de información para sus alumnos, pero no ser la única. El profesor puede hacer una presentación general de los aspectos relevantes de los temas en estudio, sus posibles aplicaciones prácticas y sus relaciones con otros temas conocidos:*

- Actuar como consultor para aclarar dudas de contenidos y metodología, aprovechar sus errores para promover nuevos aprendizajes.
- Sugerir la consulta de otras fuentes alternativas, es decir, indicar fuentes de información, materiales didácticos y recursos diversos.
- Durante el desarrollo de las actividades, observar el trabajo de los alumnos y actuar como estimulador y asesor.
- Experimentar en el aula, buscando nuevas estrategias didácticas y nuevas posibilidades de utilización de los materiales didácticos.
- Realizar explicaciones que faciliten la comprensión de los contenidos básicos de la materia, presentar una visión general del tema, hacer comprensible conceptos difíciles, describir y aplicar procedimientos.

6. *El docente debe ser ejemplo de actuación y portador de valores, es decir, actuar como ejemplo para los alumnos, ya sea en la manera de hacer las cosas, en las actitudes y en los valores: tener entusiasmo, responsabilidad en el trabajo, disciplina y rigor en docencia:*

- Dar ejemplo en la selección, organización y buen uso de los recursos tecnológicos, ya sea en la utilización como instrumento didáctico y también como recurso de trabajo profesional.
- En el contexto tecnológico, ser capaz de orientar y guiar los aprendizajes de los alumnos durante el proceso de aprendizaje, es decir, asesorar en el uso eficaz y eficiente de herramientas tecnológicas para la búsqueda y recuperación de la información requerida.
- Hacer un seguimiento de los aprendizajes de los alumnos, solucionar sus dudas y guiar sus procesos de aprendizaje mediante las oportunas orientaciones didácticas, sean las explicaciones, el uso de materiales y recursos tecnológicos sugeridos y actividades de profundización a realizar.

- Comprometerse en la realización de trabajos colaborativos con los alumnos, utilizando los recursos informáticos existentes.
- Hacer un seguimiento de los aprendizajes de los alumnos en forma individual y ofrecer asesoría u orientación adecuada para cada caso, es decir, ayudar a los estudiantes a seleccionar las actividades de formación más adecuadas a sus circunstancias personales.

En resumen, el listado de competencias – aunque insuficiente, tanto en su número como en sus respectivos indicadores – refleja una nueva valoración de la actuación profesional en esta sociedad del conocimiento.

En esta nueva cultura que se desarrolla en el mundo cambiante de la sociedad de la información, los docentes más que “enseñar” – ya sea describir, explicar y examinar conocimientos que tendrán una vigencia limitada – deben ser capaces de ayudar a sus alumnos a “aprender a aprender”.

La tarea docente según Feldman (1999):

“estará centrada en promover una cultura del cambio, con el desarrollo cognitivo y el crecimiento personal del alumno, mediante actividades centradas en el alumno, con un proceso activo de la información y no una recepción pasiva y memorística de los contenidos, como fue la enseñanza tradicional”.

La concepción de la reflexión de la práctica docente como medio para la acción emancipadora tiene fuertes raíces en Paulo Freire. Para Freire (1974), la reflexión es sinónimo de concientización, entendida esta como el proceso a través del cual la conciencia pasa de un estado ingenuo a un estado crítico, reflexión como un elemento indisoluble de la acción. La concientización es “un proceso humano que se instaura precisamente cuando la conciencia se vuelve reflexiva”. La praxis es “el conjunto solidario de dos dimensiones indicotomizables: reflexión y acción del hombre sobre el mundo para transformarlo” (Freire, 1974).

Si bien es claro que para Paulo Freire la reflexión apunta a darse cuenta de las relaciones entre el hombre y el mundo, ese darse cuenta implica también el tomar conciencia a cerca de la propia subjetividad, acerca de las posibilidades de reflexionar críticamente sobre el mundo y actuar para transformarlo.

Para Contreras (1985, p. 7):

“La formación del docente, su pensamiento y su conducta, supone el desarrollo eficaz, complejo y enriquecedor de los procesos de interacción teórica-práctica. Para entender el pensamiento y la actuación del profesor, no basta con identificar los procesos formales y las estrategias de procesamiento de la información o toma de decisiones, y es necesario profundizar en la red ideológica de teorías y creencias, la mayoría de las veces implícitas, que determinan el modo como el docente da sentido a su mundo en general y a su práctica docente en particular. En este sentido es evidente que el docente, en su vida previa y paralela a su formación o actuación profesional, ha ido desarrollando un conjunto, tal vez poco articulado e implícito pero poderoso y arraigado, de teorías, creencias, supuestos y valores sobre la naturaleza del quehacer educativo y sus relaciones con la cultura y la política del contexto social”.

Por último, y como sostiene Carlos Cullen (2000), se requiere de un docente que reflexione sobre su propia práctica, que asuma que el conocimiento se construye a partir del sujeto que aprende y no sólo a través de lo intelectual sino también de lo afectivo, y que finalmente esa reflexión se traduzca, en consecuencia, en acción.

### **III.II- Comunicación**

Es la transmisión y recepción, de dinámicas de mensajes o contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea a través del lenguaje o por otros medios de comunicación. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor. (Bautista Maldonado, Ada "Teorías de la comunicación", 2007)

Más allá de esta definición, la comunicación es la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea, o dicho mas sencillamente, nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente. Y si algo está claro es que difícilmente podemos dejar de comunicarnos ya que desde nuestra infancia hemos aprendido y practicado las técnicas verbales y no verbales para poder logra afectos o manipular el medio que nos rodea. Estos patrones de conducta se fijan de tal forma que se hace habitual.

Entonces ¿a qué se debe el fracaso de una comunicación?: a dos posibles causas principales:

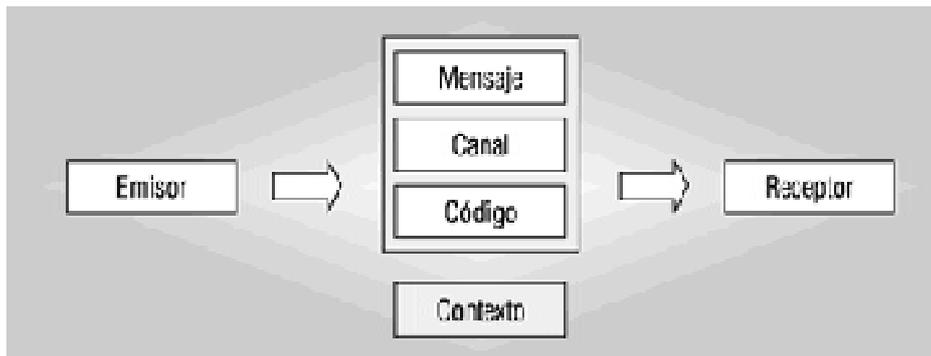
- 1) Al hacerse la comunicación habitual, llevamos esta tarea al cabo muy fácilmente y sin esfuerzo. Pero esto a menudo resulta ineficaz porque tenemos solo una vaga idea de nuestro propósito. No nos vemos obligados a especificarlo detalladamente o a consultarnos para saber si lo estamos llevando a cabo.
- 2) La mala interpretación de la respuesta que la fuente intenta lograr.

#### **III-II.a- Proceso comunicacional**

Se define al proceso como cualquier fenómeno que presenta una modificación a través del tiempo o como cualquier operación o tratamiento continuo.

Consideramos entonces, que los acontecimientos y relaciones son dinámicos, eternamente cambiantes y continuos, en donde cada uno de los componentes interactúan entre sí e influyen sobre los demás.

Este proceso está formado por:



(Esquema de Ángel Marcuello García (2008), “Técnicas para la comunicación eficaz”)

- Emisor: Es la persona que construye y transmite un mensaje determinado.
- Receptor: Es aquella persona que capta el mensaje y lo decodifica.
- Codificación: sistema de reglas que permite formular y captar un mensaje. Hay dos tipos el verbal y no verbal.
- Mensaje: conjunto de ideas codificadas que el emisor transmite a un receptor con una intención comunicativa.
- Canal: medio físico por el cual viaja el mensaje.

En cualquiera de las etapas pueden emerger problemas, el proceso, por lo tanto, no se cumple como debería y surgen incomunicaciones. El conocimiento de los problemas más comunes ayudaría a que se cumpla correctamente.

### III.II.b-Tipos de comunicación

Según Ignacio Mérida Isla (2007) son:

Verbal: Es la principal y por lo tanto la más utilizada. A la hora de comunicarnos, debemos usar un lenguaje que se adapte al receptor. Nuestros pensamientos pueden ir más deprisa que las palabras, y acabamos diciendo lo que no queremos.

Para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido, el lenguaje habrá de ser:

- *Claro, preciso y sencillo*, evitando tecnicismos, frases hechas, refranes o palabras demasiado rebuscadas.
- *Gráfico y descriptivo*, de forma que genere imágenes mentales con claridad, pues en ocasiones no tenemos ningún otro medio de apoyo más que la palabra para darnos a entender.
- *Dinámico*, los verbos se tienen que usar en presente, nunca en futuro o condicional y, sobre todo, mostrando seguridad.
- *Positivo*, es importante usar palabras positivas y evitar expresiones negativas.
- *nuestro lenguaje debe adaptarse al lenguaje del interlocutor*, de ahí la importancia de la escucha activa durante la consulta.
- *Por último, "si el receptor no entiende es culpa del emisor"*.

No verbal: Es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos.

Es la que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal. La mayor parte de la comunicación entre los individuos es del tipo involuntaria y no verbal, y a su vez es, un proceso simultáneo con el intercambio verbal.

Se puede caracterizar al proceso no verbal en cuatro categorías:

- Cinésica: formada por las expresiones faciales, gestuales, posición y movimiento corporal.
- Proxémica: se refiere a como está formado el espacio entre el cliente, el animal y el veterinario. (Ej.: Barreras físicas como la mesa de exploración).
- Paralenguaje: Caracterizada por intensidad, pausa, volumen, velocidad y énfasis en la vocalización.
- Cambios autónomos: son los que está regidos por el sistema nervioso autónomo y donde no tenemos casi control. (Ej.: sonrojarse, palidecer, llorar, sudar).

Con el conocimiento de estas categorías podemos distinguir fácilmente si nuestro cliente se siente seguros con nosotros. La seguridad es una necesidad básica humana que implica autoprotección y autopreservación, si no damos seguridad a nuestros clientes ellos serán menos receptivos en cuanto a la intencionalidad de educarles o tomar decisiones con respecto al cuidado de su mascota.

### **III-II.c- Propósitos**

Hasta la mitad del siglo XVIII, Aristóteles define al estudio de la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance. La meta principal de la comunicación es entonces el intento que hace el orador para llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.

En el siglo XVII, surge una nueva escuela de pensamiento denominada psicología de las facultades, en donde se consideraba dos propósitos básicos e independientes entre si de la comunicación. Uno de naturaleza intelectual (mente) y el otro esencial (alma). Esta teoría postula que uno de los objetivos es informativo (mente), otro persuasivo (llamado hecho al alma) y el otro se centra en el entretenimiento.

Luego llega la teoría conductista basada en la conducta humana donde se define el propósito como la meta del creador o receptor del mensaje, lo que se define como la propiedad del mensaje en sí.

Al considerar un contenido es difícil determinar si su propósito es informar o persuadir, así también cual será su efecto en el receptor y cual la intención de la fuente al reproducirlo.

En sí al analizar el propósito de una comunicación se deberá expresar 4 criterios:

- No contradictorio lógicamente, ni lógicamente inconsistente.
- Centrado en la conducta humana.
- Específico como para relacionarlo con el comportamiento comunicativo real.
- Compatible con las formas en que se comunica la gente.

### **III.II.d- La comunicación y el Marketing:**

Es lo que se denomina actualmente Gestión enfocada al cliente.

A través de un “enfoque hacia el cliente” podemos lograr un intercambio mutuo que genere valor al mismo y que permita fortalecer las relaciones con el Veterinario. A su vez la imagen del veterinario es muy importante, término que se denomina posicionamiento en marketing.

Según el MV Julio Cesar Suarez Carrizales (2007), este enfoque se basa en dos puntos principales:

1.- Comunicación:

- Diálogo abierto e interactivo con el cliente.
- Saber escuchar.
- Saber transmitir la información profesional en términos “familiares”.

- Indagar sobre los deseos y expectativas de los clientes.
- Asegurarse de haber aclarado las dudas planteadas.
- Comprometerse.

#### 2.- Confianza:

- Ofrecer un servicio de alta calidad.

El cliente debe percibir un genuino interés por sus necesidades y no solo por la venta de nuestros servicios. Debe establecerse una relación donde ambos ganen.

Cuando se logra la satisfacción del cliente se fomentan las bases para que haga uso repetido de sus servicios, creándose una relación sólida y duradera

### **III.II e- La profesión veterinaria y la comunicación**

El plan curricular de la carrera no está basado solamente en información conceptual y teórica sino que implica también las competencias que debe adquirir cada estudiante, en igualdad de oportunidades, para contar con el perfil veterinario deseado.

Se enfoca principalmente en tres puntos: el estudiante como autónomo e independiente, el docente en rol de orientador, organizador y guía para sus estudiantes y el egresado comprometido a la problemática socio-cultural que aporta con su experiencia laboral soluciones a problemas concretos de la sociedad.

Este plan vigente corresponde al año 2009, y mantiene todas las materias del plan anterior agregando cuatro nuevas: Sociología, inglés técnico, Virología y Taller de sociología rural y urbana y Prácticas solidarias.

El nuevo modelo implica un proceso de construcción de conocimiento y formación del estudiante con el objetivo de generar distintas experiencias de aprendizaje y ejercitación profesional aplicadas en acciones concretas sobre la comunidad.

El plan nuevo busca lograr una sólida formación académica del estudiante que se fundamente en la adquisición de competencias con la guía de docentes a la par de los grandes avances del progreso científico-tecnológico. Tienen por objetivo brindar las herramientas necesarias para el futuro ejercicio profesional de los estudiantes universitarios mediante actividades desarrolladas dentro o fuera de la institución, bajo la supervisión de los docentes que abarquen las distintas áreas de incumbencia del Veterinario con un alto compromiso social.

Respecto a la responsabilidad social del alumno y futuro profesional es importante destacar el agregado de la materia Sociología, en la cual se estudiará esa disciplina en forma general e intentando articularla con trabajos a campo de extensión universitaria

Debemos considerar que existen cambios sustanciales en la profesión que afectan a la comunicación entre veterinario, cliente y paciente. Uno de los mayores cambios es el aumento en el reconocimiento de las relaciones que la gente puede tener con sus animales de compañía. La mayoría de los propietarios de mascotas ven a la misma como otro miembro más de la familia. En relación a esto, hay un creciente reconocimiento de que la provisión de servicios veterinarios que reconozca el lazo persona-animal debería conducir a mejores resultados para las prácticas veterinarias y sus pacientes.

Existe información limitada en los libros de veterinaria sobre la comunicación entre veterinario, Cliente y paciente, y lo que está disponible no se basa en estudios científicos, pero por el contrario, la literatura sobre comunicación médica humana contiene un gran número de estudios empíricos. Podemos por lo tanto extrapolar los conocimientos sobre comunicación entre médico y paciente para utilizarlos en los programas de educación e investigación sobre la comunicación entre veterinario, paciente y cliente.

## **IV-Metodología**

Para proponer estrategias de actuación para la formación de competencias comunicacionales dentro de la facultad de veterinaria de la universidad de Buenos Aires, se realizaron entrevistas semiestructuradas en forma personal a un grupo representativo de profesores de diferentes cátedras. La misma consistió en un listado de preguntas cortas tratando de que las respuestas fueran del tipo descriptivas y explicativas, y evitando las respuestas simples por sí o no.

Para complementar la información obtenida, se realizó una encuesta escrita y estructurada, a un grupo significativo de estudiantes del último año de la carrera de grado de veterinaria en la facultad de ciencias veterinarias.

Para la elaboración de propuestas curriculares que contemplen las competencias comunicacionales se analizó el curriculum actual, siendo objeto del mismo, el plan de estudios y el programa de las asignaturas

Los docentes fueron seleccionados para las entrevistas al azar, sin importar el cargo que ocupan ni la cátedra a la que pertenecen. El único requisito de importancia era que debían ser graduados de la carrera de grado de Veterinaria perteneciente a la universidad de Buenos Aires y ejercer o haber ejercido la profesión. La mayor parte de los entrevistados poseen el cargo de ayudante de primera.

Del total de docentes de la facultad se seleccionó al 20 % de los mismos con el fin de ser lo mas representativo posible El objetivo de la entrevista a profesionales con experiencia en veterinaria y docencia, fue determinar el grado de conocimiento sobre comunicación social, si veían relación de la misma con la profesión y si tenían conocimiento sobre el programa actual de la carrera de grado y la relación de la materia que dicta con el tema en estudio.

La muestra de los estudiantes participantes de la encuesta fue elegida teniendo en cuenta dos criterios igualmente relevantes: el tipo de selección y el tamaño de la muestra.

Con respecto al tipo de selección, se optó por un método de muestreo no probabilístico sobre el total de estudiantes de la carrera de Veterinaria de la Universidad de Buenos Aires; esto significa que no se siguió el criterio de equiprobabilidad (todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos) sino que se siguieron otros criterios para procurar que la muestra fuese representativa de los fines de la encuesta.

El criterio de selección se estableció en función de la certeza que existían, en la población de estudiantes, ciertos elementos que resultaban de mayor interés para el estudio que otros.

La técnica de muestreo elegida fue la denominada *intencional* o *deliberada* (Peña y Romo, 1997), ya que permitió seleccionar la muestra en función del grado de avance en la carrera.

Evidentemente, al ser una técnica de muestreo no aleatoria, podría señalarse que los datos están sesgados; sin embargo, si se utilizaba una técnica aleatoria, existía la gran desventaja de perder ciertos aspectos que parecerían a priori de especial interés para la investigación.

Peña y Romo (1997) afirman que “es preferible tener una muestra formada por un número reducido de sujetos pero representativa, que una de gran tamaño y no representativa”.

Concretamente, para poder evaluar el grado de formación comunicacional recibida por los estudiantes durante la carrera, se seleccionaron los estudiantes en función de la cantidad de materias cursadas.

Por esto, fueron descartados todos los estudiantes que no habían completado el cuarto año de estudios de la carrera, quedando así una subpoblación de 212 estudiantes que se encontraban cursando, en el año 2011, el quinto y último año del módulo común obligatorio de la carrera de Veterinaria.

Con respecto a la determinación de este tamaño muestral, el *universo* quedó definido por todos los estudiantes de la carrera de Veterinaria de la Universidad de Buenos Aires, y la *población* (212 estudiantes) por la parte del universo que se seleccionó por muestreo intencional, y de ésta se obtuvo la *muestra* (120 estudiantes) sobre la cual se realizaron las encuestas.

Para determinar si el tamaño de la muestra utilizada era representativa de la población a la cual pertenecía, se estimó su tamaño teniendo en cuenta lo aportado por Peña y Romo (1997), quienes detallan una fórmula para garantizar la representatividad muestral.

Cuando se trata de una población finita (menos de 100.000 individuos) y se conoce el número de elementos que la forman, como en este caso, se define el nivel de confianza deseado, el error de estimación muestral y se aplica la siguiente fórmula:

$$n = \frac{\beta \cdot N \cdot p \cdot q}{[e^2 \cdot (N-1)] + [\beta \cdot p \cdot q]}$$

Donde:

n = número de elementos que debería tener la muestra

$\beta$  = nivel de confianza

N = número de elementos de la población

p = % estimado

q = p

e = error muestral permitido

Establecido el nivel de confianza en el 95 %, el margen de error en el 3 % y estimado p en un 50 % (proporción de sujetos que poseen la característica), se obtuvo:

$$n = \frac{0,95 \cdot 212 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{[0,03^2 \cdot 211] + [0,95 \cdot 0,5 \cdot 0,5]} = 118$$

El resultado de la aplicación de la fórmula señaló que la muestra debería estar formada aproximadamente por 118 individuos. La muestra real de la investigación estuvo compuesta por un total de 129 estudiantes que respondieron en forma completa a la encuesta (13 fueron eliminadas por incompletas), por lo que se puede afirmar con un 95 % de certeza que el tamaño muestral fue adecuado e incluso un poco superior al ideal estimado

El objetivo de las encuestas es determinar si los estudiantes que cursan el último año de la carrera de grado de veterinaria; y que ya han cursado más del 50% de la misma; poseen algún conocimiento del tipo comunicacional aportado por dicha facultad y ya sea que lo hayan tenido o no si tienen interés en aprender o profundizar en dicho tema.

En la elección de los estudiantes no tuvo importancia el tipo de intensificación que cursaban siendo la mayor parte perteneciente al área de pequeños animales y en menor proporción del área de salud pública, clínica en grandes animales y producción. Considero importante esta aclaración dado que los estudiantes de la primer área mencionada tienen tendencia a ejercer clínicamente y por lo tanto son los que van a estar en más amplio contacto con los dueños de sus pacientes.

## V- Resultados

### Plan de estudios de la Carrera de Veterinaria de la UBA

En el plan de estudios actual, dentro de los criterios de formación profesional, se indica la necesidad de orientar al estudiante hacia un área profesional específica, que pueda ser abordada en mayor profundidad. Se propone, entonces, un módulo común de cinco años y cuatro áreas de intensificación (Anexo 3).

Al justificar los objetivos del diseño curricular del módulo común, se tienen en cuenta los fundamentos teóricos-tecnológicos imprescindibles para el desempeño del futuro profesional, asegurando una visión integral en sus aspectos básicos, no existiendo ningún párrafo que tenga en cuenta, explícitamente, la formación de los estudiantes en disciplinas comunicacionales relacionadas con la carrera.

Las estrategias de enseñanza propuestas en el plan de estudios incentivan la incorporación de actividades que alienten el razonamiento y el juicio crítico. En los objetivos de la carrera no se explicita respecto de capacitar para la resolución de problemas en comunicación, pero sí propone generar actitudes ético-científicas adecuadas para el desempeño profesional y social. Debido a que la información que ofrece el plan de estudios es general, se recurrió al análisis de todos los programas de las asignaturas de la carrera, con el objetivo de conocer directamente si se abordan temas de carácter comunicacional en las mismas.

De los treinta y nueve programas analizados, sólo en dos de ellos existían objetivos y contenidos relacionados específicamente con disciplinas ambientales. Estos son los programas de las materias *Sociología* y *Salud Pública*. Es decir que sólo el 5 % de las materias del tronco común hacen referencia a contenidos en comunicación.

## Perfil del Veterinario

El planteo de la definición del perfil del Veterinario presupone una reflexión y análisis de distintas variables de orden internacional, nacional y local; que exceden ampliamente a la definición que, del mismo, se desprende del Decreto 256/94 del Poder Ejecutivo Nacional, como “conjunto de conocimientos y capacidades que cada título acredita”.

La definición del perfil profesional es importante por cuanto va a actuar como punto de referencia y de guía para la configuración del curriculum. (Zabalza, 2003)

La Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires, en el año 1985 desarrolló en detalle, el perfil del egresado de esta casa de estudios, actualmente en vigencia. En él no se hace referencia a ningún tipo de actividad relacionada a la comunicación.

La Universidad debería hacer participar a los Colegios de Graduados y a los Consejos Profesionales en la construcción de un modelo ideal de perfil que, transferido y adaptado a los currícula de las diferentes unidades académicas, conlleven a la formación de un Veterinario capaz de responder eficientemente a los cambios impuestos por las necesidades sociales, con una formación que vaya más allá de la teorización casi siempre rígida y estática, y habilitado para responder con eficacia a los cambios de escenarios que caracterizan la actual situación.

## Alcances del título otorgado

Al analizar los alcances del título otorgado actualmente por la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires, se reconoce en forma muy general y poco específica, lo referente a la relación profesional – comunicación social.

El modelo curricular analizado, siguiendo los criterios planteados por Calvo Rodríguez y Martínez Alcolea (1997), es eficaz y eficiente pero no es pertinente en lo referido a la comunicación.

Es eficaz porque logra los objetivos que plantea y eficiente en cuanto dispone de los medios necesarios para el logro de los objetivos; pero no es pertinente porque no se adecua a las demandas de la sociedad en lo referente a las disciplinas comunicacionales.

Hoy, la sociedad requiere sin lugar a dudas un perfil de los egresados universitarios enriquecido y con rasgos que van mucho más allá de los saberes disciplinares. La responsabilidad social y ante el mundo es uno de los rasgos que la Universidad no puede pasar por alto, por lo que debe formar al egresado en este sentido.

Para lograr estos objetivos se necesita repensar el curriculum, incorporando explícitamente en él la formación comunicacional en forma transversal.

Para ello, se deberán utilizar nuevas estrategias, metodologías y formas de organización de los contenidos de las materias del tronco común, que permitan abordar, de una forma cercana y realista, los conocimientos, competencias y actitudes de las disciplinas comunicacionales que es necesario propiciar.

El gran reto de la transversalidad consiste en la posibilidad de hacer frente a la concepción compartimentada del saber, que ha caracterizado a la Universidad, para poder formar profesionales autónomos y críticos, con un criterio moral y social coherente y con capacidad para hacer frente a los diferentes problemas que se le presentan.

Su carácter multicausal y dinámico es lo que le imprime el sello de dimensión que impregna a muchas asignaturas, y de cuyos conceptos y contenidos se nutre.

En una primera aproximación conceptual del término, el Diccionario de la Real Academia Española habla de transversal para referirse a “aquello que atraviesa de un lado a otro”.

La transversalidad como estrategia curricular en el ámbito universitario, según Woods (1993): “debe establecer puentes de unión entre el saber académico metacognitivo y el saber vital o vulgar”.

En este sentido debe vincular la cultura universitaria y la extrauniversitaria, incluir el bagaje cultural previo de los alumnos y de los docentes. Poner el énfasis en la vida real constituye una de las premisas más importantes para que el aprendizaje sea verdaderamente efectivo.

El carácter transversal de las disciplinas en comunicación afecta e integra a todas las materias de una carrera, con la presencia de objetivos y actividades generales para cada área. Esta transversalidad permite que impregne todos los planteamientos, organización y actividades de cada Facultad.

No se trata sólo de una simple colaboración interdisciplinaria de las distintas materias para llegar a conocer mejor cómo funciona el medio comunicacional, sino que la transversalidad apunta al desarrollo integral del profesional, asumiendo la Universidad una perspectiva ética y, por, una dimensión integral que dé sentido a estos conocimientos y permita entender y actuar coherentemente en relación con la problemática social.

### Entrevistas

Del análisis de las entrevistas realizadas a 17 profesores titulares, surge que el 100 % de los profesores entrevistados considera que en la carrera de Veterinaria no hay ítems relacionados a la comunicación.

Esta afirmación, en términos generales, se fundamenta en motivos variados que surgen de las entrevistas:

- ✓ No existen materias que atiendan estas problemáticas sociales.
- ✓ No existen materias que atiendan la relación sociedad - profesión
- ✓ Hay escasa comunicación entre cátedras, lo que dificulta los acuerdos.
- ✓ Hay mayor tendencia a informar que a formar.
- ✓ Falta formación de los docentes en comunicación

Además también el 100 % de los entrevistados coinciden en que es importante la comunicación dentro del ámbito veterinario y que el mismo debe ser un comunicador eficiente.

Ninguno de los docentes encontró relación entre la materia que dicta con la comunicación. El 85 % considera que no hay materia que aborde la problemática comunicacional y el 15 % restante coloca a sociología como la materia referente en comunicación.

Al consultar a los profesores titulares si veían factible introducir la problemática comunicacional dentro de la carrera de Veterinaria, se obtuvieron una serie de argumentos favorables y otros desfavorables.

Entre los argumentos favorables se mencionó la comunicación permitiría:

- ✓ Estimular la vinculación entre la carrera y la sociedad.
- ✓ Promover enfoques interdisciplinarios.
- ✓ Generar actitudes positivas dentro del propio ámbito académico.
- ✓ Aumentar la coherencia y responder a una necesidad actual relevante.
- ✓ Innovar en la generación de acciones educativas.
- ✓ Mejorar los vínculos de la facultad con la realidad social.

Los argumentos desfavorables mencionados sostienen que:

- ✓ Podría quedar como un proyecto más, de los tantos planteados o iniciados que nunca finalizaron.
- ✓ Requiere que los docentes modifiquen sus viejas concepciones.
- ✓ Necesita compromiso explícito de las autoridades y docentes.

- ✓ Implica convicción para iniciativas de este tipo.
- ✓ Exige asumir compromisos sociales y políticos, y la revisión de las concepciones sobre el mundo y la realidad.
- ✓ Requiere decisiones políticas y económicas para cambiar los planes de estudio de la carrera.

Antes de analizar los datos obtenidos del cuestionario sobre Formación comunicacional (Anexo 2) respondido por los alumnos de quinto año, se reitera que fueron eliminados 13 de los 142 cuestionarios recibidos, por estar incompletos o incorrectos, por ejemplo, señalando diferentes alternativas de respuesta en una misma pregunta, cuando explícitamente se pedía una sola respuesta. Es por esto que la muestra que se analizó fue de 129 estudiantes.

A continuación se detallan los resultados obtenidos:

	Nada	Muy poco	Algo	Bastante	Mucho
Importancia que tiene la comunicación dentro del ámbito veterinario	0%	1%	25%	42%	32%
Importancia de la comunicación entre el veterinario y su cliente	0%	0%	22%	33%	45%
Los conocimientos específicos adquiridos en comunicación en la facultad de veterinaria durante su carrera de grado fueron:	28%	50%	18%	2%	2%
Grado de interés para adquirir conocimientos en comunicación	0%	0%	20%	32%	48%

Respuestas de la encuesta de los estudiantes sobre la formación comunicacional recibida durante la carrera

Son más del 70 % los estudiantes que consideran que es importante la comunicación dentro de todo el ámbito veterinario así como entre el veterinario y su cliente.

En cuanto a los conocimientos adquiridos sobre comunicación en el ámbito facultativo, más del 80% indica que no adquirió ningún o muy poco conocimiento del tema. Y con respecto al interés que poseen en adquirir los mismos más del 80 % indicó que tienen bastante o mucho interés.

En el ítem 2 de la encuesta (anexo 2), acerca del significado aproximado de competencia comunicacional, los resultados fueron:

El 25% eligió la opción a), definiéndola como la capacidad que tiene una persona para adquirir y usar un conocimiento sobre comunicación, el 46 % eligió la opción b), donde se expresa como la forma o manera de comportamiento de una persona frente a otra y el 29 % restante optó por la c), es la relación existente entre las diferentes personas de una sociedad. La respuesta correcta a la misma es la opción a). Por lo tanto podemos inferir que más del 75% de los encuestados no conoce la definición de competencia comunicacional, de todas formas del 25 % de los que respondieron correctamente hay que tener en cuenta un porcentaje que podría haber contestado al azar.

En el último punto de la encuesta se les indicó que en caso de marcar alto conocimiento específico en comunicación, relacionado con el punto 1 de la misma, coloque el nombre de la materia y el año en que se cursa, la respuesta fueron sociología rural y salud pública de segundo y cuarto año de la carrera respectivamente.

En síntesis, del análisis de todos los resultados obtenidos, se puede afirmar que el grado de preocupación comunicacional de la muestra es ALTO, mientras que el grado de formación comunicacional recibido durante la carrera de Veterinaria de la Universidad de Buenos Aires es BAJO.

## VI-Conclusiones

La comunicación es una habilidad que se aprende y que puede enseñarse. La enseñanza de la comunicación puede basarse, dentro del ambiente académico, en trabajar en grupos pequeños con clientes simulados, usando escenarios basados en la práctica, bajo la orientación de un entrenador de comunicación, quien proporciona retroinformación descriptiva y constructiva. Los clientes simulados son profesionales que han sido cuidadosamente elegidos y entrenados para expresar la amplia gama de interacciones con los clientes que los veterinarios se suelen encontrar en la práctica real. Usar casos basados en situaciones prácticas reales e interacciones con clientes simulados crea la oportunidad para que los estudiantes desarrollen las habilidades comunicativas en un ambiente seguro y de apoyo en preparación para el día en que atiendan a los clientes en el hospital.

La grabación de interacciones con clientes simulados proporciona una oportunidad a los estudiantes para reflexionar sobre su propia ejecución e identificar sus áreas fuertes y las áreas que necesitan más desarrollo.

Los saberes necesarios para la educación del futuro, según Morin (1990), son:

- I) Conocer lo que es conocer (no se puede considerar al conocimiento como una herramienta cerrada y se debe afrontar el error y la ilusión).
- II) Conocer en su contexto y su conjunto (enseñar los métodos para aprehender las relaciones y las influencias).
- III) Aprehender la unidad compleja de la condición humana (integrar lo desintegrado por las disciplinas)
- IV) Enseñar la identidad terrenal y la comunidad de destino de la humanidad en su conjunto (mostrar la historia sin ocultar las opresiones y las dominaciones).

V) Comprender la enseñanza de las incertidumbres (enseñar los principios de la estrategia que permiten afrontar los riesgos, lo inesperado, lo incierto).

VI) Enseñar la comprensión (estudiar la incompreensión, sus raíces, sus modalidades y sus efectos)

VII) Enseñar la ética del género humano (enseñar a comprender el desarrollo de las autonomías individuales, las participaciones comunitarias, y la pertenencia a la especie.

Respecto a la enseñanza, Según Freire (1999) enseñar exige: rigurosidad metódica, investigación, respeto a los saberes de los educandos, criticidad, estética y ética, corporización de las palabras por el ejemplo, riesgo, aceptación de lo nuevo y rechazo de cualquier forma de discriminación, reflexión crítica sobre la práctica, reconocimiento y asunción de la identidad cultural, conciencia del inacabamiento, reconocimiento del ser condicionado, respeto de la autonomía del ser del educando, buen sentido, humildad, tolerancia y lucha en defensa de los derechos de los educadores, aprehensión de la realidad, alegría y esperanza, la convicción de que el cambio es posible, curiosidad, seguridad, competencia profesional y generosidad, compromiso, comprender que la educación es una forma de intervención en el mundo, libertad y autoridad, toma consciente de decisiones, saber escuchar, reconocer que la educación es ideológica, disposición para el diálogo, querer bien a los educandos.

Con respecto al enfoque curricular que se propone en esta tesina, es un enfoque crítico, que busca el cambio social, porque aunque el proceso democrático orientó a la Universidad de Buenos Aires hacia un modelo diferente, el curriculum actuado todavía está anclado en las tradiciones.

*El currículum es una organización intencional del conocimiento dentro de un marco institucional, con propósitos tanto formativos como instructivos.* Este breve párrafo no enfoca acerca de la complejidad del currículum en tanto referente fundamental de lo que se vive como experiencia de conocimiento (formación e instrucción en el escenario universitario).

Cuando se afirma que el currículum es una organización es necesario señalar que el conocimiento –ciencias, disciplinas y saberes– comportan un orden o disposición particular, lo cual quiere decir que hay un sistema clasificatorio detrás de cualquier sistema o estructura curricular.

El currículum de un programa universitario tiene como intencionalidad fundamental dotar al estudiante de las competencias indispensables para el desempeño profesional en un campo determinado.

Debe pensarse entonces, al currículum como un proyecto social destinado a la ejecución, verificable en la acción, dentro y fuera del aula; dentro y fuera de la Universidad, queda en claro que no se pretende cambiar el modelo curricular sino preferentemente su enfoque. Para ello se debe tener el claro hacia donde se va o se quiere ir.

Es imposible hacer un cambio si no se genera un consenso donde la mayoría de las autoridades se encuentra convencida de la necesidad del cambio curricular y decidida a hacerlo.

La Facultad prepara actualmente a un Veterinario que tiene que desempeñarse como profesional en la sociedad, con una formación alejada de la realidad social cotidiana.

El currículum debería contemplar en forma explícita distintos modos de actuar que deben caracterizar la actividad laboral del Veterinario, específicamente con respecto a lo comunicacional.

Se sugieren a continuación, posibles rumbos y orientaciones curriculares que permitirían nuevas posibilidades:

- ✓ Revisar los contenidos de las materias de la carrera, actualizándolos y replanteándolos con un enfoque comunicacional sobre todo en aquellas que puedan estar mas relacionadas al mismo.
- ✓ Buscar progresivamente espacios interdisciplinarios para ir adecuando los nuevos saberes.
- ✓ Estimular la formación sobre comunicación del cuerpo docente incorporando contenidos en la carrera docente de la facultad, con el objetivo de concienciar y reflexionar críticamente acerca de la problemática sobre comunicación que atañe al profesional veterinario.
- ✓ Redefinir el perfil del egresado, de manera que explícitamente pueda mencionarse que el graduado tendrá un espíritu crítico y estará comprometido con la sociedad.

Estas líneas planteadas no agotan los ejes fundamentales de un modelo curricular, ni se presentan como verdades absolutas, porque se contrapondrían con los principios y las razones que las sustentan. Sólo son una invitación para el análisis, la reflexión y el diálogo acerca de principios que pueden orientar la educación acerca de la comunicación

No existe el curriculum ideal, sino propuestas viables y adecuadas a las circunstancias, que deberían ser lo suficientemente flexibles como para que se pudiera ir mejorando en forma permanente y con el aporte de todos.

Además, y desde el punto de vista de las prácticas docentes, se destaca la importancia de encarar la docencia desde una visión crítica y constructivista, para facilitar la concreción de la formación comunicacional y para estimular la reflexión sobre las relaciones existentes entre el veterinario y su cliente que en definitiva forman parte de una sociedad.

Desde la perspectiva no tradicional del proceso de enseñanza-aprendizaje, la concepción del conocimiento preside las prácticas de la educación superior universitaria y cada profesor es considerado un articulador del conocimiento y la universidad misma es vista como un ámbito de producción de conocimiento.

Es decir, desde esta nueva dimensión la universidad es una de las grandes fuentes de creación y difusión de conocimientos y de competencias. Los fenómenos de globalización, las reformas económicas y la evolución que ha venido sucediendo en las sociedades y en las instituciones, hacen que las universidades se vean en la necesidad de adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y siempre cambiantes condiciones del contexto.

## VII- Anexos

### Anexo 1

#### Preguntas entrevistas:

- 1) Defina los siguientes términos: Comunicación  
Competencia  
Competencia comunicacional
- 2) ¿Considera importante la comunicación en el ámbito veterinario?
- 3) Si su respuesta anterior es positiva, ¿es importante que el veterinario sea un comunicador eficiente? ¿Por qué?
- 4) En la facultad de veterinaria de la UBA, ¿existen materias relacionadas con la comunicación? ¿Cuáles?
- 5) ¿La materia que Ud. dicta tiene algún ítem relacionado a la comunicación?
- 6) En caso de agregar un tema comunicacional ¿en que unidad temática lo agregaría y por qué?

## Anexo 2

### Preguntas encuestas:

Referido a la comunicación:

	A	M	B	N
Importancia que tiene la comunicación dentro del ámbito veterinario				
Importancia de la comunicación entre el veterinario y su cliente				
Los conocimientos específicos adquiridos en comunicación en la facultad de veterinaria durante su carrera de grado fueron:				
Grado de interés para adquirir conocimientos en comunicación				

A=ALTA; M=MEDIA; B=BAJA; N= NULA

1) Cuál de los siguientes ítems se aproxima al significado de competencia comunicacional:

- a) es la capacidad que tiene una persona para adquirir y usar un Conocimiento sobre comunicación.
- b) es la forma o manera de comportamiento de una persona frente a otra
- c) es la relación existente entre las diferentes personas de una sociedad

2) En el caso de haber marcado altos conocimientos específicos en comunicación indique cuál es el nombre de la materia y el año que se cursa.

### **Anexo 3**

#### **PLAN DE ESTUDIOS CARRERA VETERINARIA INGRESANTES AL CBC 2008 EN ADELANTE\***

**\* (A partir del ciclo lectivo 2011, todo ingresante al CBC anterior al 2008, que deba ingresar al 2º ciclo de la carrera (Facultad), deberá incorporarse a este Plan de Estudios)**

#### 1º Ciclo

##### Materias del CBC:

- Introducción al Pensamiento Científico
- Introducción al Conocimiento de la Sociedad y el Estado
- Biología
- Física e introducción a la Biofísica
- Química
- Matemática

#### 2º Ciclo

- Las correlativas enunciadas (regularidad o aprobación) son requisitos para cursar cada una de las asignaturas correspondientes a este plan de estudios.
- Para rendir los respectivos exámenes finales se deberán aprobar previamente las asignaturas que se solicitan en condición de regular para cursar la materia.
- Para inscribirse en el segundo ciclo los alumnos deberán haber aprobado las materias del Ciclo Básico Común (1º ciclo).

#### **Módulo Común y Ciclo Superior Obligatorio**

##### Módulo Común

<b>Cód.</b>	<b>Curso</b>	<b>Hs.</b>	<b>Cursos Regulares</b>	<b>Cursos Aprobados</b>
201	Anatomía I	110	-----	Materias Oblig. del CBC
203	Química Orgánica de Biomoléculas	70	-----	Materias Oblig. del CBC
603	Elementos de Estadística	40	-----	Materias Oblig. del CBC
206	Anatomía II	100	-----	Materias Oblig. del CBC
202	Física Biológica	80	Química Orgánica de Biom., Elementos de Estadística	-----
604	Estadística Analítica	40	Elementos de Estadística	-----
205	Histología y Embriología	120	Anatomía I; Física Biológica; Quím. Org. de Biomoléculas	-----
204	Química Biológica	100	Física Biológica; Quím. Org. de Biomoléculas	-----

207	Fisiología Animal y Bioquímica Fisiológica	140	Química Biológica; Histología y Embriología; Anatomía II	Quím. Org. de Biomoléculas
602	Parasitología	50	Química Biológica; Histología y Embriología	-----
401	Bases Agrícolas para la Prod. Animal	65	Química Orgánica de Biomoléculas	-----
208	Inglés Técnico	48	-----	Materias Oblig. del CBC
814	Sociología	48	-----	-----
Tiempo máximo para la aprobación de 208-Inglés Técnico, 814-Sociología y 701 Actividad de Orientación(1ra. Act.)				
209	Taller de Sociología Rural y Urbana y Pract. Solidarias	40	-----	Sociología
301	Microbiología	70	Química Biológica; Histología y Embriología	-----
402	Principios de Nutrición y Alimentación	70	Fisiología Animal y Bioq. Fisiológica; Bases Agríc. para la Prod. Anim.	Química Biológica
403	Genética Básica	40	Elementos de Estadística	Química Biológica; Histología y Embriología
405	Economía	40	-----	Elementos de Estadística
302	Farmacología y Bases de la Terapéutica	100	Fisiología Anim. y Bioq. Fisiológica, Microbiología; Parasitología	Química Biológica; Histología y Embriología
503	Medicina I	100	Microbiología; Parasitología	Fisiología Animal y Bioquí. Fisiológica
303	Inmunología Básica	80	Fisiología Anim. y Bioq. Fisiológica, Microbiología; Parasitología	Química Biológica; Histología y Embriología
304	Patología Básica	130	Microbiología; Parasitología; Inmunología Básica	Fisiología Animal y Bioquí. Fisiológica
406	Genética de Poblaciones	40	Estadística Analítica; Genética Básica	Elementos de Estadística
501	Principios de la Anestesiología	30	Farmacología y Bases de la Terap.	Fisiología Animal y Bioquí. Fisiológica
502	Cirugía	45	Farmacología y Bases de la Terap.	Microbiología
605	Principios de la Epidemiología	30	Estadística Analítica; Microbiología; Parasitología	Elementos de Estadística

607	Enfermedades Infecciosas	100	Inmunología B.; Medicina I; Farmacología y Bases de la Terap.; Patología B.	Microbiología; Principios de la Epidemiología
606	Enfermedades Parasitarias	45	Patología B.; Farmacología y Bases de la Terap.; Inmunología B.; Medicina I	Parasitología, Principios de la Epidemiología
505	Medicina III	100	Patología B.; Medicina I; Farmacología y Bases de la Terapéutica	Principios de Nutr. y Alim.; Inmunología B.; Genética Básica
407	Producción de Ovinos I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal
408	Producción de Bov. de Carne I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal
409	Producción de Porcinos I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal
410	Producción de Bov. Lecheros I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal
411	Producción de Aves I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal
412	Produc. de Equinos I	30	Ppios. de Nutr. y Alim.; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Genética de Poblaciones; Economía	Bases Agrícolas para la Producción Animal

504	Medicina II	60	Patología B.; Medicina I; Farmacología y B. de la Ter.	Ppios. de Nutr. y Alim.; Inmunología B.; Genética B.
506	Medicina IV	70	Patología B.; Medicina I; Farmacología y B. de la Ter.	Inmunología Básica; Genética Básica
305	Virología	34	Enfermedades Infecciosas	Microbiología, Inmunología
	Actividades de Orientación(2 Act.)		Producciones de: Ovinos I; Bov. de Carne I; Porcinos I; Bov. Lecheros I; Aves I; Equinos I; Medicina II y IV; Virología	
507	Medicina V	85	Patología B.; Medicina I; Farmacología	Inmunología Básica; Genética Básica
608	Salud Pública I	35	Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias	Principios de la Epidemiología
609	Tecnología Protec. e Inspección Veter. de Alimen.	50	Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias	Patología Básica
508	Práct. Hospitalaria en Pequeños Animales I	90	Medicina II; III; IV; V; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Cirugía; Ppios. de la Anestes.	Medicina I; Patología Básica
509	Práct. Hospitalaria en Grandes Animales I	90	Medicina II; III; IV; V; Enf. Infecciosas; Enf. Parasitarias; Cirugía; Ppios. de la Anestes.	Medicina I; Patología Básica
Tiempo máximo para la aprobación de Taller de Sociología Rural y Urbana y Prácticas Solidarias				

### Ciclo Superior

#### Salud Animal

<b>Cód.</b>	<b>Curso</b>	<b>Hs.</b>	<b>Cursos Regulares</b>	<b>Cursos Aprobados</b>
572	Deontología y Medicina Legal	20	-----	Prác. Hospitalaria en Peq. Anim. I; Prác. Hospitalaria en Gran. Anim. I
574	Teriogenología en Equinos	40	Práct. Hospit. en Grandes Anim. I	Medicina III
543	Teriogenología en Rumiantes	30	Práct. Hospit. en Grandes Anim. I	Medicina III
575	Anestesiología en Grandes Animales	45	-----	Principios de la Anestesiología
579	Análisis Clínicos en Gran.	12	-----	Medicina I

	Animales			
576	Cirugía en Equinos	20	-----	Cirugía
577	Cirugía en Rumiantes	25	-----	Cirugía
567	Análisis Clínicos I en Pequ. Anim.	10	-----	Medicina I
531	Teriogenología en Pequ. Animales	20	Práctica Hospit.en Pequ. Anim. I	Medicina III
568	Análisis Clínicos II y Enf. de la Sangre	25	Análisis Clínicos I	Medicina V
563	Anestesiología en Pequ. Animales	10	-----	Principios de la Anestesiología
565	Cirugía en Pequ. Animales	20	-----	Cirugía

#### Medicina Preventiva

Cód.	Curso	Hs.	Cursos Regulares	Cursos Aprobados
632	Salud Pública II	35	-----	Salud Pública I
664	Saneamiento del medio	20	Salud Púb. II	-----
665	Educación para la Salud	25	-----	Salud Pública II
633	Protección y Tecnol. de Carne y Derivados	55	-----	Tecnología Protec. e Insp. Vet. de Alimentos
634	Protección y Tecnol. de Leche y Derivados	55	-----	Tecnología Protec. e Insp. Vet. de Alimentos
635	Epidemiología Experimental	40	Estadística Analítica	Enf. Infecciosas Enf. Parasitarias

#### Producción Animal

Cód.	Curso	Hs.	Cursos Regulares	Cursos Aprobados
433	Manejo Reproductivo	25	Producciones de: Ovinos I; Bov. de Carne I; Porcinos I; Bov. Lecheros I; Aves I; Equinos I	Medicina III
437	Mejoramiento Animal	20	Producciones de: Ovinos I; Bov. de Carne I; Porcinos I; Bov. Lecheros I; Aves I; Equinos I	Genética de Poblaciones
	<b>Producción de Especies no tradicionales y/o alternativas: Equivale a 30 hs. Obligatorias, y esta conformada por las siguientes asignaturas: (una de las cuales el</b>			

	<b>alumno deberá elegir). 466 - 467 - 468 - 469 - 470 - 471</b>			
466	Acuicultura e Ictiopatología	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación
467	Animales de Laboratorio	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación
468	Animales de Granja y Apicultura	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación
469	Producción de Pelíferos	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación
470	Producción de Caprinos y Camélidos Sudamericanos	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación
471	Producción de Caninos	30	Enf. Parasitarias; Enf. Infecciosas; Genética de Poblaciones	Patología Básica; Ppios de Nutrición y Alimentación

## VIII- Bibliografía

Bautista Maldonado, A. (2008). *Teoría de la comunicación*. México. SUA UNAM.

Berlo, D. K. (2000). *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. (2ª edición). Buenos Aires: Ed. El Ateneo.

Brown, J. P., Silverman, J.D. (1999). *The current and future markets for veterinarians and veterinary medical services in the United States. J Am Vet Med Assoc, 215:161-83*

Calvo Rodríguez, A.R. y Martínez Alcolea, A. (1997). *Técnicas y procedimientos para realizar las adaptaciones curriculares*. Madrid: Escuela Española.

Contreras, J. (1985). *¿El pensamiento o el conocimiento del profesor? Una crítica a los postulados de las investigaciones sobre el pensamiento del profesor y sus implicaciones para la formación del profesorado*. *Revista de Educación, 277*, 5-28.

Cornell, K. (2007). *Comunicación efectiva en el ejercicio de la veterinaria. Clínicas veterinarias de Norteamérica: Medicina de pequeños animales, 37(1)*.

Cullen, C. (2000). *Crítica de las razones de educar*. Buenos aires: Paidós.

Feldman, D. (1999) *Ayudar a enseñar: relaciones entre didáctica y enseñanza*. Buenos Aires: Aique.

Freire, P. (1974). *La educación como práctica de la libertad*. México: Siglo XXI editores.

Freire P. (1999). *Pedagogía del Oprimido*. México: Editorial Siglo XXI.

Gatti, E. et al. (2001). *Pedagogía universitaria: La formación del docente universitario*. Caracas: Ediciones lesalc-UNESCO.

González Díaz, C. y Sánchez Santos, L. (2003). *El diseño curricular por competencias en la educación médica*. Habana: Educación Médica Superior

Goodson, I.F. (2003). *Estudio del curriculum: casos y métodos*. Buenos Aires: Amorrortu.

Gvirtz, S. (1997). *Del curriculum prescripto al curriculum enseñado*. Buenos Aires: Aique.

Mérida Isla, I. (2007). *Comunicación en la consulta veterinaria*. ASSIS VBA.

Morin, E. (1999). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. París: UNESCO.

Palleiro, M. I. (2008). *Formas del discurso: de la teoría de los signos a las prácticas comunicativas*. (2da edición). Buenos Aires: Ed. Miño y Dávila.

Peña, D. y Romo J. (1997). *Introducción a la estadística para las Ciencias Sociales*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Perrenoud, P. (2004) *Diez nuevas competencias para enseñar*. México: SEP.

Shaw, R. (2006). *Cuatro habilidades comunicativas fundamentales de los profesionales altamente eficaces. Clínicas veterinarias de Norteamérica: Medicina de pequeños animales*, 36, 385-396

Suárez Carrizales, J. C. (2007). *Gestión enfocada al cliente de la clínica veterinaria*. Mercadotecnia Veterinaria. Ed Dvm.

Stewart, M. F. (2000). *Eutanasia en los animales de compañía*. Buenos Aires: Ed. Intermédica.

Tobón, S., Pimienta, J. y García Fraile, J.A. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. México: Pearson.

Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J. y Jackson, D. (1997) .*Teoría de la Comunicación Humana (11ª edición)*. Barcelona: Ed. Herder.

Woods, P., (1993). *Critical Events in Teaching and Learning*. London: Falmer Press.

Zabalsa, M.A. (2003). *Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.

Zabalsa, M.A. (2002) *La enseñanza universitaria. El escenario y sus protagonistas*. Madrid: Narcea.

