








Desarrollo de las habilidades comunicativas para una relación efectiva con el paciente

Development of communication skills for an effective relationship with the patient

Adisa del Carmen Jiménez Soto ¹ , Raúl González García ² , Yamila Valiente Rodríguez ³ , Xiomara Martin Scarlett ³ , Birsy Suarez Rivero ³ , Elisbeth Pérez Montes de Oca ⁴  .

1 Universidad de Ciencias Médicas de la Habana; Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Joaquín Albarrán Domínguez", La Habana, Cuba.

2 Universidad de Ciencias Médicas de la Habana; Complejo Científico Internacional "Frank País García", La Habana, Cuba.

3 Universidad de Ciencias Médicas de las Fuerzas Armadas Revolucionarias. Hospital Militar Central "Dr. Carlos Juan Finlay". La Habana, Cuba.

4 Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Ciencias Médicas "Victoria de Giron". La Habana. Cuba.

RESUMEN

Recibido: 27/02/2024

Aceptado: 17/06/2025

Publicado: 31/12/2025

Palabras clave: Atención al paciente; Estrategias; Relaciones Médico-Paciente.

Keywords: Patient care; Strategies; Doctor-Patient relationships.

Citar como: Jiménez Soto AC, González García R, Valiente Rodríguez Y, Martin Scarlett X, Suarez Rivero B, Pérez Montes de Oca E. Desarrollo de las habilidades comunicativas para una relación efectiva con el paciente. UNIMED [Internet]. 2025. [citado fecha de acceso]; 7(1). Disponible en:

<https://revunimed.sld.cu/index.php/revestud/article/view/403>

Introducción: para el logro de los objetivos propuestos por la Educación Médica Cubana, el desarrollo de las habilidades comunicativas de expresión, observación y empatía constituye un reto para el mejoramiento de la relación médico paciente del residente de medicina interna.

Objetivo: diseñar una estrategia de profesionalización para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico paciente del residente de medicina interna del Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Joaquín Albarrán Domínguez".

Método: se realizó un estudio de intervención y desarrollo, con un diseño pre-experimental y una perspectiva mixta, que implicó un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos, se sustentó en el método General Dialéctico Materialista y en los métodos de investigación científica del nivel teórico, empírico y matemático que permitieron aseverar los problemas y potencialidades desde la variable y las dimensiones.

Resultados: este resultado ofrece un referente desde el punto de vista teórico-práctico que permite el desarrollo de habilidades comunicativas en la relación médica paciente en el área clínica, al fomentar iniciativa, originalidad y creatividad frente a los problemas comunicativos así como sus posibles soluciones durante la práctica profesional del residente de medicina interna.

Conclusiones: la constatación teórica y empírica en la implementación de la estrategia de profesionalización para desarrollar las habilidades comunicativas, posibilitó revelar que

es una vía necesaria y factible, que permite lograr una adecuada relación médico paciente en el proceso comunicativo, y se convierte en una opción para mejorar el desempeño profesional en la práctica médica del residente de medicina interna.

ABSTRACT

Introduction: to achieve the objectives proposed by Cuban Medical Education, the development of communication skills of expression, observation and empathy constitutes a challenge for the improvement of the doctor-patient relationship of the internal medicine resident.

Objective: design a professionalization strategy for the development of communication skills in the doctor-patient relationship of the internal medicine resident of the “Joaquín Albarrán Domínguez” Clinical Surgical Teaching Hospital.

Method: an intervention and development study was carried out, with a pre-experimental design and a mixed perspective, which involved a process of collection, analysis and linking of quantitative and qualitative data, based on the General Dialectical Materialist method and the methods of scientific research at the theoretical, empirical and mathematical level that allowed us to assert the problems and potentialities from the variable and dimensions.

Results: this result offers a reference from a theoretical-practical point of view that allows the development of communication skills in the medical-patient relationship in the clinical area, by promoting initiative, originality and creativity in the face of communication problems as well as their possible solutions during the professional practice of the internal medicine resident.

Conclusions: the theoretical and empirical verification in the implementation of the professionalization strategy to develop communication skills made it possible to reveal that it is a necessary and feasible way, which allows achieving an adequate doctor-patient relationship in the communication process, becoming an option for the improvement of professional performance in the medical practice of the internal medicine resident.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las habilidades comunicativas es un requisito indispensable para mejorar el desempeño profesional del residente de medicina interna; basado en la competencia comunicativa para la relación médico-paciente, pues requiere el desarrollo continuo de habilidades, conocimientos y destrezas, orientadas al logro de la calidad en la atención médica.⁽¹⁾

El desarrollo de habilidades comunicativas es fundamental en la formación de profesionales de la salud desde el proceso formativo con una perspectiva ética, asistencial y gerencial, así como la importancia de las estrategias de comunicación basada en la relación médico-paciente. Este aspecto en consideración de los autores de la presente investigación constituye un pilar y apunta a la necesidad de profundizar en el tema de la comunicación, al existir insuficiencias en el desarrollo de las habilidades comunicativas en especial a los residentes de medicina interna por su condición de profesionales en formación.⁽¹⁻⁶⁾

El desarrollo de las habilidades comunicativas en el campo de la salud permite brindar una atención médica de calidad y humanizada, aspecto este en que los autores de esta investigación concuerdan ya que tanto unos como otros coinciden en aspectos clave como:⁽⁷⁾

- La comunicación es fundamental en la relación médico-paciente para brindar una atención de calidad centrada en el paciente.
- Una comunicación efectiva basada en la empatía, la confianza y la información clara, permite establecer un vínculo terapéutico sólido que favorece la adherencia al tratamiento y mejora los resultados de salud.
- La comunicación en salud debe ser tratada desde la formación inicial de los profesionales de la salud.

Sin embargo es contradictorio que en la práctica médica de los residentes de medicina interna del Hospital Docente Clínico Quirúrgico (HDCQ) “Joaquín Albarrán Domínguez”, existen problemas en el desarrollo de las habilidades comunicativas para la relación médico paciente; evidenciado en insuficientes acciones de superación sobre el tema de investigación y las insatisfacciones de pacientes y familiares.

Por tanto se hace necesario crear una estrategia de comunicación. El objetivo de esta investigación es diseñar una estrategia de profesionalización para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico paciente del residente de medicina interna del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Joaquín Albarrán Domínguez”.

MÉTODOS

Se realizó un estudio de intervención y desarrollo, con un diseño pre-experimental en un solo grupo y una perspectiva mixta debido a que implicó un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos durante el desarrollo de la investigación. El tiempo empleado para la investigación fue desde enero del año 2021 a enero de 2024. Se seleccionó como grupo de estudio el universo de 9 residentes de medicina interna que laboran en 4 salas de hospitalización en este servicio del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Joaquín Albarrán Domínguez”.

Se incluyeron todos los residentes de medicina interna, provenientes de diferentes años de formación que presentaran insuficiente desarrollo de las habilidades comunicativas en las relaciones médico-pacientes-acompañantes, e insuficiente desempeño científico relacionado con el tema de investigación. Se excluyeron los directivos pues son evaluadores del desempeño profesional del residente de medicina interna.

Se solicitó el consentimiento informado del comité científico de la institución y de los 9 residentes de medicina interna que participaron en la investigación en el HDCQ “Joaquín Albarrán Domínguez”. Para conocer el estado inicial y la transformación del objeto se realizó la parametrización la cual quedó conformada por una variable (las habilidades comunicativas del residente de medicina interna en la relación médico paciente) y tres dimensiones que permitieron constatar los registros de entrada y de salida en y el cambio de la variable.

DI: Formativo-Cognitiva, con tres indicadores: formación permanente y continuada, contenidos recibidos en su formación y conocimientos adquiridos.

DII: Procedimental-afectivo-comunicativa con cuatro indicadores: nivel de desarrollo de la habilidad de observación, nivel de desarrollo de la habilidad de expresión verbal y extraverbal, nivel de

desarrollo de la habilidad de empatía desde el comportamiento de las respuestas y la participación dialógica y frecuencia de los tipos de respuestas.

DIII: Investigativa con un indicador: desempeño científico (participación en investigaciones, eventos, tribunales y tutorías)

El estudio teórico y práctico de esta investigación se sustenta en el método General Dialéctico Materialista y en los métodos de investigación científica del nivel Teórico, Empírico y Estadístico.

Para el procesamiento de los datos en la información, se utilizó la estadística inferencial y el pre experimento que posibilitó comparar los resultados de la observación científica en la relación médico paciente del residente de medicina interna en el (HDCQ""Joaquín Albarrán Domínguez", procesados mediante la prueba Chi cuadrada de bondad de ajuste.

Para ello se aplicaron como instrumentos una guía de observación, prueba de desempeño y encuesta a especialistas.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos guía de observación y las respuestas dadas en la prueba de desempeño durante la prueba de entrada permitieron aseverar un inventario de problemas y potencialidades.

Problemas:

- Los contenidos de la superación sobre el tema de estudio son limitados para la atención médica.
- Resulta significativo que en los documentos rectores que regulan la superación profesional y los conocimientos del residente de medicina interna son insuficientes, pues se abordan solamente en ellos contenidos elementales de la comunicación como parte de una unidad de estudio en las asignaturas Propedéutica Médica (entrevista médica) y Psicología General en pregrado.
- Poseen concepciones muy generales donde prevalecen nociones no específicas, superficiales, y asistemáticas, acerca del desarrollo de las habilidades comunicativas.
- Prevalece regularmente en algunos la tendencia del conformismo cognitivo.

- Insuficiente desarrollo del diálogo como medio fundamental para el intercambio de opiniones y la búsqueda del entendimiento común, lo que se traduce en no estimular la participación del paciente o el acompañante.
- Insuficiente contribución en la solución de los problemas de la atención médica por la vía de la Ciencia.

Potencialidades:

- Se muestran ávidos de conocimientos específicos y motivados por superarse.
- Manifiestan amor y motivación por su labor.
- Reconocen la necesidad de contar con una comunidad científica para favorecer la mejoría del desempeño profesional. (Tabla. 1)

Tabla 1. Triangulación Metodológica de la Prueba de Entrada (por resultados de los indicadores evaluados de adecuado en cada dimensión en relación al universo) en el HCQ “Joaquín Albarrán” del 2021 al 2024.

INSTRUMENTOS	DIMENSIÓN. FORMATIVO- COGNITIVA	DIMENSIÓN. AFECTIVO COMUNICATIVA	DIMENSIÓN. INVESTIGATIVA	VARIABLE %
1 Guía de Observación	1,25 %	22,2 %		11,72 %
1 Prueba de desempeño	66 %	33,3 %	11,1 %	36,8 %
Total 2 Instrumentos	33,6 %	27,75 %	11 %	24,11 %

Fuente: Historias clínicas

En términos cualitativos se alcanzaron entre los principales logros que mejoraron las relaciones interpersonales médico- paciente-equipo de trabajo, así como la calidad de vida de estos. (Tabla. 2)

Tabla 2. Resultados de las pruebas de entrada y salida por dimensiones y cambio de la Variable en el HCQ “Joaquín Albarrán” del 2021 al 2024.

DIMENSIONES	P. ENTRADA	P. SALIDA	CAMBIO DE LA VARIABLE
FORMATIVA COGNOSITIVA	33,6 %	100 %	33 %
INSTRUMENTAL AFECTIVO COMUNICATIVA	27,75 %	88 %	57,87 %
INVESTIGATIVA	11 %	100 %	55,5 %
VARIABLE	24,11 %	86,6 %	55,35 %

Fuente: Historias clínicas

DISCUSIÓN

Por los resultados y logros obtenidos después de implementada la estrategia de profesionalización para el desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna en la relación médico paciente, se demuestra la necesidad, factibilidad y efectividad de la misma. Los resultados de este estudio demuestran que las acciones permanentes y alternativas en la profesionalización para el desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna constituyen una necesidad para el mejoramiento del desempeño profesional. Se encontró que el desarrollo de las habilidades comunicativas de observación, expresión y empatía durante la práctica profesional permite adquirir destrezas esenciales para una comunicación efectiva desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial.

La implementación de esta estrategia de profesionalización fomentó iniciativa, originalidad y creatividad en los residentes de medicina interna frente a los problemas comunicativos y sus posibles soluciones en el proceso de profesionalización. Se activó la integración teoría y práctica en este contexto. Promovió el desarrollo de la metacognición, al hacerse conscientes de las posibilidades o limitaciones que tienen los residentes de medicina interna de forma colectiva e independiente en el mejoramiento de las dimensiones tratadas para su desempeño profesional y personal.

En la sistematización realizada de otros antecedentes a esta investigación para poder comparar los resultados de los estudios sobre estrategias de profesionalización para el desarrollo de habilidades comunicativas en los profesionales de la salud en Cuba es que se enfocan principalmente en la etapa de formación de pregrado, pero no dan seguimiento a la aplicación de estas competencias en el ejercicio profesional posterior ni se evaluó el impacto a largo plazo de este entrenamiento una vez que los estudiantes se gradúan y comienzan a trabajar como médicos. ⁽⁸⁻¹²⁾

Para la implementación de la estrategia de profesionalización en el contexto que se investiga las principales limitaciones estuvieron dadas en sus inicios en el reconocimiento de los directivos de la institución para la aprobación del tema de investigación y la coordinación de los recursos materiales necesarios como la disponibilidad de un local, y de los medios audiovisuales. Por otra parte fue difícil que algunos del residente de medicina interna logaran un ambiente cooperativo que rompiera con la dependencia de los orientadores en los talleres de superación, así como con la asistencia sistemática en los primeros encuentros.

En cuanto a estudios previos⁽¹³⁻¹⁶⁾ no se identifican diferencias importantes tanto en el ámbito nacional como internacional en cuanto a la necesidad del desarrollo de habilidades comunicativas en el campo de la salud y todos coinciden en señalar su importancia para brindar una adecuada práctica médica desde un enfoque comunicativo y coinciden en: necesidad de abordar sistemáticamente el desarrollo de habilidades comunicativas desde la formación de pregrado, integrando métodos que permitan la formación en destrezas, reflexión sobre la comunicación, trabajo de aspectos emocionales y uso de los medios verbales y no verbales de forma adecuada así

como la importancia de dar seguimiento desde un vínculo estrecho entre la academia y la práctica laboral.

Según los aportes teóricos y prácticos analizados en la discusión de la estrategia de profesionalización para el desarrollo de habilidades comunicativas de los residentes de medicina interna en la relación médico paciente se pueden destacar los siguientes elementos: ⁽¹⁷⁻²¹⁾

-La Teoría de la Educación avanzada ofrece las vías para la profesionalización como un proceso pedagógico permanente que tiene su génesis en la formación inicial del individuo en una profesión, que lleva implícito un cambio continuo obligatorio a todos los niveles, con un patrón esencialmente determinado por el dominio de la base del conocimiento, propio de la disciplina específica de la profesión que ejerce.

-El desarrollo de habilidades comunicativas forma parte de la actitud que se tome en la práctica médica, contribuye a mejorar las relaciones interpersonales y eleva la satisfacción de influir positivamente en el modo de actuación personal y profesional.

La significación práctica está dada en que la estrategia de profesionalización que se modeló tiene como elemento práctico básico, la integración de una serie de acciones permanentes y alternativas encaminadas a la formación permanente y continuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico paciente y el mejoramiento del desempeño profesional que permiten cumplir la misión institucional en este contexto de la práctica médica. Ofrece medios en formato digital como: trípticos, videos y diapositivas de PowerPoint para la autopreparación en el tema abordado del residente de medicina interna. ⁽¹⁸⁾

CONCLUSIONES

Este estudio constata que la teoría de la educación avanzada como paradigma educativo alternativo puede contribuir de forma significativa a los procesos de profesionalización de los residentes de medicina interna para el desarrollo de las habilidades comunicativas a través del vínculo entre la teoría y la práctica. Existe la necesidad de emprender acciones de superación con ellos donde el

desarrollo de estas habilidades debe ser un eje transversal en la formación de pre y postgrado, que integre teoría y práctica, promueva la reflexión y el entrenamiento sistemático, y permita un dominio adecuado para un desempeño profesional efectivo en la relación médico paciente desde una práctica médica de calidad que evite las insatisfacciones de los pacientes en la práctica médica.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran la no existencia de conflictos de intereses.

DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO

Los autores declaran la no existencia de fuentes de financiación.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA:

Conceptualización: Adisa del Carmen Jiménez Soto, Yamila Valiente Rodríguez, Yamila Valiente Rodríguez, Xiomara Martin Scarlett, Elisbeth Pérez Montes de Oca

Curación de datos: Adisa del Carmen Jiménez Soto, Raúl González García, Xiomara Martin Scarlett

Análisis formal: Birsy Suarez Rivero, Elisbeth Pérez Montes de Oca

Investigación: Elisbeth Pérez Montes de Oca

Metodología: Birsy Suarez Rivero:

Supervisión: Birsy Suarez Rivero:

Validación: Elisbeth Pérez Montes de Oca

Visualización: Adisa del Carmen Jiménez Soto, Raúl González García, Yamila Valiente Rodríguez, Xiomara Martin Scarlett

Redacción - borrador original: Elisbeth Pérez Montes de Oca

Redacción -revisión y edición: Adisa del Carmen Jiménez Soto, Raúl González García, Yamila Valiente Rodríguez, Xiomara Martin Scarlett, Elisbeth Pérez Montes de Oca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Dios Lorente JA, Jiménez Áreas ME. La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. MEDISAN [Internet]. 2009; 13(1):[aprox. 7p]. Acceso 01/10/2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192009000100010&lng=es.
2. Suárez Cid L, Gross Tur R, Cubela González JM. Caracterización de habilidades comunicativas en estudiantes de Medicina. EDUMECENTRO [Internet]. 2022; 14: [aprox. 7p]. Acceso 01/10/2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742022000100094&lng=es.
3. Suarez Cid L, Gross Tur R, Deroncele Acosta A, Suarez Rodríguez CO. Necesidad de perfeccionar la formación del estudiante de medicina para la comunicación social en salud. Santiago. [Internet]. 2022: 225-239. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/st>
4. Cuenca CG, Sarmiento Rodicio Y, Sanchez Lopez M, Garcia Cespedes ME. La comunicación desde la medicina general integral basada en la relación médico-paciente. Rev. Cub. Tecnol. Salud. [Internet]. 2021; 12(1): 106-115. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/t/ec/article/view/2182>
5. Diaz Diaz AA, Vega Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2020; 58(2):197-201. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703017/457767703017.pdf>
6. Watzlawick P, Beavin JH, Jackson DD. Teoría de la comunicación humana, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires. 2002. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa.>
7. Rojas Izquierdo MM, González Escalona ME. Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud. Educ Med Super [Internet].

- 2018; 32(3): 236-243. Acceso 01/10/2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300020&lng=es.
8. Sarmiento Rodicio Y, Sanchez Lopez M, Garcia Cespedes ME, Diaz Diaz AA. La comunicación desde la medicina general integral basada en la relación médico-paciente. Rev. Cub. Tecnol. Salud. [Internet]. 2021; 12(1): 106-115. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/t/ec/article/view/2182>
9. Rodríguez Collar TL, Blanco Aspiazu MA, Parra Vigo IB. Las habilidades comunicativas en la entrevista médica. Rev Cub Med Mil [Internet]. 2009; 38(3-4):00. Acceso 01/10/2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572009000300009&lng=es.
10. Vega Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2020; 58(2):197-201. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4577/457767703017/457767703017.pdf>
11. Valcárcel Izquierdo N, Pérez García AM. Estrategia de profesionalización para el desarrollo local desde la educación avanzada. Revista Varona [Internet]. 2021; 72:1-10. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rVar/article/view/1022>.
12. Mena Lorenzo JA, Mena Lorenzo JL, Macías Gómez DF. El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. Conrado [Internet]. 2022; 18(84):146-54. Acceso 01/10/2024. Disponible en: [https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2020\[1\]](https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2020[1])
13. Fernández González AM, Gondar Echevarría AD, Fernández MIÁ, Comunicación educativa. 2da Ed. Playa .La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2002.
14. Cruz YB. La comunicación, piedra angular de la relación médico-paciente/familia en cuidados intensivos. MEDISAN [Internet]. 2024;

-
- 28(4): 4561. Acceso 25/09/2024. Disponible en: <https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/456>
15. Torres Yaya SDP. Percepción de los pacientes de las habilidades comunicativas y calidad de atención en emergencias de hospitales de Lima, 2024. Repositorio Digital Institucional 2024. Acceso 25/09/2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147467>
16. Cordero Arroyo G, Luna Serrano E, Patiño Alonso NX. La profesionalización de los maestros de educación básica. Retos para las instituciones de educación superior. Perfiles Educativos [Internet]. 2015; 33: 239-249. Acceso 01/10/2024. Disponible en: [https://redie.uabc.mx/redie/article/view/565\[1\]](https://redie.uabc.mx/redie/article/view/565[1])
17. Barbón Pérez OG, Borges Oquendo L, Añorga Morales JA. La Educación Avanzada ante las exigencias de los procesos de profesionalización pedagógica en la Educación Médica. Educ Med Super[Internet]. 2015; 29(2): 0-0. Acceso 01/10/2024. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-1412015000200006&script=sci_arttext\[2\]](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-1412015000200006&script=sci_arttext[2])
18. Contrera AD, Lizcano FP. Las Habilidades Comunicativas en la Formación de Docentes: Hacia la Educación Socioemocional. Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica[Internet]. 2024; 4(2): 1808-1829. Acceso 01/10/2024. Disponible en: <https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/321>