



## Estrategia de profesionalización para el desarrollo de habilidades comunicativas en la relación médico-paciente

Professionalization strategy for the development of communicative skills in the physician-patient relationship

Adisa del Carmen Jiménez-Soto<sup>1\*</sup>  <https://orcid.org/0009-0005-0512-6467>

Raúl González-García<sup>2</sup>  <https://orcid.org/0000-0001-7387-0849>

<sup>1</sup> Hospital Docente Clínico Quirúrgico Joaquín Albarrán Domínguez. La Habana, Cuba.

<sup>2</sup> Complejo Científico Internacional Frank País. La Habana, Cuba.

\* Autora para la correspondencia: [adisajimenezsoto@gmail.com](mailto:adisajimenezsoto@gmail.com)

### RESUMEN

**Introducción:** En la actualidad, el desarrollo de las habilidades comunicativas de observación, expresión y empatía del residente de medicina interna constituye un reto en su desempeño profesional para el mejoramiento de la relación médico-paciente.

**Objetivo:** Modelar una estrategia de profesionalización para el mejoramiento del 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 preexperimental y una perspectiva mixta, que implicó un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos durante su desarrollo. Se sustenta en el método general dialéctico materialista y en los métodos de investigación científica del nivel teórico, empírico y estadístico, que permitieron constatar los problemas y potencialidades desde la variable y las dimensiones.



**Resultados:** Este resultado ofrece un referente teórico-práctico que permite el desarrollo de habilidades comunicativas en la relación médico-paciente en el área clínica, fomenta la originalidad y la creatividad frente a los problemas comunicativos, y se ofrecen, además, posibles soluciones para el desempeño profesional del residente de medicina interna.

**Conclusiones:** La constatación teórica y empírica en la implementación de la estrategia de profesionalización para el desarrollo de habilidades comunicativas del residente de medicina interna posibilitó revelar que es necesaria y factible, para lograr una adecuada relación médico-paciente. De esta manera, se convierte en una vía eficaz para el mejoramiento del desempeño profesional en la práctica médica clínica.

**Palabras clave:** estrategia de profesionalización, habilidades comunicativas, residente de medicina interna.

## ABSTRACT

**Introduction:** At present, the development of the communicative skills of observation, expression and empathy of the residents of internal medicine constitutes a challenge in their professional performance for the improvement of the physician-patient relationship.

**Objective:** To model a professionalization strategy for the improvement of the development of communicative skills in the relationship physician-patient of the internal medicine resident of the Clinical Surgical Teaching Hospital Joaquín Albarrán Domínguez.

**Methods:** An intervention and development study was carried out, with a pre-experimental design and a mixed perspective, which implied a process of collection, analysis and linking of quantitative and qualitative data during its development. It is sustained in the general dialectical materialist method and in the methods of scientific research at the theoretical, empiric and statistical levels, which allowed to verify the problems and potentialities from the variable and the dimensions.

**Result:** This result offers a theoretical-practical reference that allows the development of communicative skills in the physician-patient relationship in the clinical settings, encourages originality and creativity in the face of communicative problems, and also offers possible solutions for the professional performance of the internal medicine resident.

**Conclusions:** The theoretical and empiric verification in the implementation of the professionalization strategy for the development of communicative skills in the internal medicine resident made it possible to reveal that it is necessary and feasible to achieve an appropriate physician-patient relationship. Thus, it becomes an effective way to improve professional performance in clinical medical practice.

**Key words:** professionalization strategy, communicative skills, internal medicine resident.



Recibido: 04/09/2024.

Aceptado: 22/06/2025.

## INTRODUCCIÓN

Para el logro de los objetivos propuestos por la educación médica cubana, esencialmente humanista y visionaria del desarrollo de la personalidad, con elevadas configuraciones transformadoras y de marcada orientación al interés social, el desarrollo de las habilidades comunicativas como requisito indispensable para el mejoramiento del desempeño profesional del residente de medicina interna constituye un reto. La competencia comunicativa para la relación médico-paciente requiere un desarrollo continuo de habilidades, conocimientos y destrezas, orientadas al logro de la calidad en la atención médica.

Varios autores han destacado la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicativas desde el proceso formativo de los profesionales de la salud, con una perspectiva ética, asistencial y gerencial, así como la importancia de realizar estrategias de comunicación basadas en la relación médico-paciente.<sup>(1,2)</sup>

Estos autores conciertan en que para el logro de una comunicación exitosa en la práctica médica es necesario escuchar activamente al paciente, respetar sus opiniones y no imponer puntos de vista; percibir y regular estados emocionales durante la comunicación y fomentar el vínculo y entendimiento con los pacientes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.

La teoría de la comunicación humana, desarrollada por Watzlawick et al.,<sup>(3)</sup> destaca la importancia de la comunicación como una forma de comportamiento con efectos pragmáticos. Esta perspectiva, que plantea que "comunicarse es comportarse como efecto pragmático", sigue siendo relevante en la actualidad. Un enfoque pragmático en la comunicación médica busca optimizar la interacción, asegurando que los mensajes sean claros, accesibles y adaptados a las necesidades individuales de cada paciente. Estudios recientes han demostrado que una comunicación efectiva no solo mejora la adherencia a los tratamientos, sino que también reduce la ansiedad y fortalece la confianza entre el profesional de la salud y el paciente.<sup>(4,5)</sup>

En consideración de los autores de esta investigación, constituye un aspecto determinante a tener en cuenta por los residentes de medicina interna, ya que las habilidades comunicativas son esenciales para una práctica médica, ética, efectiva y centrada en el paciente, pues en la medida que se expresen correctamente, logran interferir, o no, en la conducta y los modos de actuación del paciente para el entendimiento exitoso de las indicaciones en un clima colaborativo.

Otros estudios enfatizan en la necesidad de desarrollar "las habilidades comunicativas desde el proceso formativo del personal de la salud";<sup>(6,7)</sup> aspecto en que los autores de este estudio concuerdan, pues constituye una prioridad la necesidad de profundizar en el tema, por existir insuficiencias en el desarrollo de las habilidades comunicativas,



especialmente en los residentes de medicina interna, por su condición de profesionales en formación.

Sarmiento Rodicio et al.<sup>(8)</sup> consideran que en la relación médico-paciente conviene que exista una vinculación real entre los que interactúan, donde se influyan de forma mutua, ya que existe la posibilidad de comunicar sentimientos y pensamientos, tanto derivados de la afección como del malestar por conflictos emocionales o situacionales que presente el paciente.

Vega-Hurtado<sup>(9)</sup> opina que la comunicación efectiva tiene tres componentes básicos: verbal, no verbal y paraverbal. Estos componentes son la clave de una relación médico-paciente fructífera, que incluye el lenguaje corporal, la expresión del mensaje y la dicción, los cuales no se pueden dar por separados: "hablar pausado, con dicción y entonación neutral, puede ayudarnos a comunicarnos mejor".<sup>(10,11)</sup> La coherencia de estos permite la aceptación o el rechazo.

El adecuado desarrollo de las habilidades comunicativas permite la satisfacción laboral, disminuye el estrés ocasionado por el trabajo, aumenta la exactitud diagnóstica, mejora la adherencia al plan de tratamiento, regula las emociones de los pacientes, facilita la comprensión de la información médica y disminuye la duración de la estadía en el hospital.<sup>(12)</sup>

Fernández González<sup>(13)</sup> explicita que existen diferencias en el éxito que alcanzan las personas en su comunicación con otras, y que en ello intervienen en gran medida algunas cualidades de personalidad y la presencia de ciertas actitudes, que hacen del sujeto un buen, o no, comunicador, a partir del desarrollo de las habilidades que posee en la interacción con otros sujetos. Al decir, las habilidades comunicativas: "son las determinantes en buena medida del éxito de las relaciones interpersonales en la actividad, expresadas en la forma de actuación por el modo de expresión, la capacidad de observación de los interlocutores y la empatía que se logre".

En el ámbito de la estomatología, Pérez-Caldevilla<sup>(14)</sup> identifica particularidades que resaltan la necesidad de una adaptación específica de las habilidades comunicativas. Por ejemplo, se destaca la importancia del control de las expresiones faciales durante procedimientos invasivos, el manejo del espacio interpersonal en consultorios reducidos y la comunicación efectiva con pacientes en situaciones de dolor agudo. El desarrollo de las habilidades comunicativas requiere adaptaciones específicas según el campo profesional, e integra tanto competencias técnicas como rasgos de personalidad.

Después de la sistematización realizada, no se identifican diferencias sustanciales entre autores nacionales y foráneos, en cuanto a la relevancia estratégica del desarrollo de las habilidades comunicativas en el campo de la salud. Existe un consenso en señalar su importancia para brindar una atención médica de calidad y humanizada, aspecto en que los autores de esta investigación concuerdan, ya que tanto unos como otros coinciden en aspectos clave, como:

- 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.
- La comunicación es fundamental en la relación médico-paciente para brindar una atención de calidad centrada en el mismo.

Sin embargo, contradictoriamente, en la práctica médica de los residentes de medicina interna del Hospital Docente Clínico Quirúrgico (HDCQ) Joaquín Albarrán Domínguez, existen dificultades en el desarrollo de las habilidades comunicativas para la relación médico-paciente, lo cual se evidencia en las insatisfacciones de pacientes y familiares por:

- Predominio de estilos autoritarios (orden y mando).
- Agresividad verbal.
- No siempre se caracterizan por tener una escucha empática.
- Enfoques muy tradicionales y poco participativos en las prácticas médicas.
- Abuso de las formas discursivas.
- Dificultad en lograr vínculos afectivos.
- Abuso de los medios no verbales (uso inadecuado de la voz y los gestos).
- Bases comunicativas intuitivas y empíricas.
- Insuficientes acciones de superación sobre el tema de investigación.

Estas dificultades permitieron reconocer como contradicción científica la que se manifiesta entre las exigencias que demanda la sociedad cubana actual de contar con profesionales preparados para el desempeño profesional acorde al desarrollo científico-técnico del Sistema Nacional de Salud, y la necesidad de particularizar el desarrollo de las habilidades comunicativas para el mejoramiento de la relación médico-paciente del residente de medicina interna.

Por lo tanto, se plantea como problema científico: cómo contribuir al desarrollo de las habilidades comunicativas para el mejoramiento de la relación médico-paciente en el desempeño profesional del residente de medicina interna del HDCQ Joaquín Albarrán Domínguez.

Para dar solución al problema científico, se determinó como objetivo modelar una estrategia de profesionalización para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico-paciente del residente de medicina interna del HDCQ Joaquín Albarrán Domínguez.

En esta investigación se determinó modelar una estrategia de profesionalización al concordar con los estudios de Añorga,<sup>(15)</sup> Valcárcel<sup>(16)</sup> y otros, para los cuales la profesionalización debe ser un proceso continuo, sistemático y contextualizado, que tome en cuenta las particularidades de cada sujeto y su entorno laboral, que implica el desarrollo de competencias profesionales para trabajar con eficiencia, eficacia y satisfacción en su desempeño.

Algunos estudios en Cuba analizan las estrategias de profesionalización desde el paradigma de la educación avanzada para el desarrollo local y el mejoramiento profesional y humano. Una estrategia de profesionalización se refiere a la estructuración didáctica de un plan que busca mejorar la calidad y la eficacia del proceso de formación



de los profesionales, y que busca dinamizar el proceso de orientación profesional, enfocándose en la formación integral y participativa.<sup>(17)</sup>

## MÉTODOS

Para la investigación se seleccionó un grupo de estudio de nueve residentes que se desempeñan en las cuatro salas de medicina interna del HDCQ Joaquín Albarrán Domínguez, lo que representa el 100 % de la población en este servicio.

Con el propósito de conducir eficientemente el diagnóstico de este estudio, se realizó la parametrización, determinada por una variable, dos dimensiones y nueve indicadores, los cuales tienen salida en el sistema de instrumentos empleados en la investigación.

Se definió como variable el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico-paciente de los residentes de medicina interna, y como dimensiones, la cognitivo-instrumental y la afectivo-comunicativa.

El reconocimiento de estas dimensiones revela:

Cognitivo-instrumental: sistema de contenidos teóricos y empíricos adquiridos por los residentes de medicina interna sobre el desarrollo de las habilidades comunicativas.

Afectivo-comunicativa: sistema de acciones y modos de actuación profesional de los residentes de medicina interna en la relación médico-paciente, que expresan rasgos caracterológicos, afectivos y empáticos durante la práctica médica.

Esos elementos constituyen los contenidos esenciales de las dimensiones en que se proyecta el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudio (observación, expresión y empatía). La evaluación de las mismas se realiza a partir de identificar los conocimientos y habilidades comunicativas que debe dominar el residente de medicina interna, como cualidades profesionales y humanas, para el cumplimiento de las funciones que le plantea su profesión.

Las escalas valorativas utilizadas para la evaluación de la variable, las dimensiones e indicadores se plasman en porcentajes y se concretan en los ítems: A = adecuado y PA = poco adecuado. Se consideró A cuando el residente cumple adecuadamente con los indicadores comunicativos (comportamiento empático y participativo con los pacientes en todas las formas organizativas de la práctica médica) establecidos para el correcto desempeño profesional.

Se considera PA cuando el residente muestra insuficiencias en las habilidades comunicativas de observación, expresión y empatía en la relación médico-paciente, así como un predominio de las respuestas (inquisitivas, hostiles, informativas, de apoyo y evaluativas) en las diferentes formas organizativas de la práctica médica. Se aplica la escala de medición de 1 a 5, ajustada a la clave de 3 (el indicador evaluado con 3 puntos o más de 3 es considerado A, y el indicador evaluado con menos de 3 puntos es considerado PA).



El estudio teórico y práctico de esta investigación se sustenta en el método general dialéctico-materialista, y en los métodos de investigación científica de los niveles teórico, empírico y estadístico, entre los que se encuentran:

Del nivel teórico:

**Sistematización:** permitió organizar, interrelacionar e interpretar de forma sistémica, los conocimientos sobre el tema de investigación. Favoreció la determinación de la variable, las dimensiones, los indicadores y los instrumentos de investigación a aplicar para la caracterización del estado.

**Sistémico estructural funcional:** contribuyó al análisis integral para la organización de los componentes de la estrategia de profesionalización modelada y las relaciones esenciales de subordinación y coordinación en su funcionamiento.

**Modelación científica:** se utilizó en la estructuración de la estrategia de profesionalización modelada.

Del nivel empírico:

**Observación:** posibilitó la valoración del nivel de desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico, paciente, acompañantes y equipo de trabajo, desde una fuente originaria y fidedigna.

**Vivencial:** posibilitó valorar e identificar las problemáticas en el desempeño profesional del residente de medicina interna desde la experiencia práctica.

**Prueba de desempeño:** permitió recoger información sobre los conocimientos adquiridos, relacionados con el tema de investigación y su importancia en el servicio de medicina interna desde la misión institucional.

**Revisión documental:** facilitó la obtención de información desde los documentos normativos y los resultados de la tarjeta de evaluación profesional del residente de medicina interna sobre estudios recibidos que se relacionan con el tema de investigación para la conformación y fundamentación de la estrategia de profesionalización.

**Encuesta a especialistas:** se utilizó para la valoración de la factibilidad de la propuesta de estrategia de profesionalización.

**Procedimiento de triangulación:** permitió la integración de los datos ofrecidos en el proceso investigativo, los problemas y las potencialidades en las dimensiones seleccionadas, el estado y el cambio de la variable, una vez aplicada la estrategia de profesionalización modelada.

Del nivel estadístico:

**Análisis porcentual:** para el procesamiento de los datos de la información, se utilizaron la estadística inferencial y el preexperimento, que posibilitaron 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 cuadrado de bondad de ajuste.

Para evaluar el desarrollo de las habilidades comunicativas se emplearon tres instrumentos: una guía de observación, una prueba de desempeño, y para evaluar la factibilidad del diseño de la propuesta de estrategia de profesionalización, se aplicó una encuesta a especialistas.

El instrumento guía de observación, aplicada a los nueve sujetos para un 100 % del grupo de estudio, se concreta en la dimensión II (afectivo-comunicativa), a partir del comportamiento de los seis tipos de respuestas (inquisitivas, hostiles, evaluativas, informativas, de apoyo y empáticas) y el comportamiento de las habilidades comunicativas de observación, expresión y empatía, en varias formas organizativas durante la práctica médica (entrega de guardia, pase de visita, discusión de casos, clínicas patológicas, guardias médicas, comunicación de malas noticias y docencia), que constituyen siete momentos a evaluar en los nueve sujetos del grupo de estudio, lo que equivale a 63 observaciones. Tiene el interés de búsqueda de información directa para constatar cómo se comportó el porcentaje de Adecuado y Poco Adecuado en la relación médico-paciente.

Instrumento prueba de desempeño: aplicada a los nueve sujetos, para un 100 % del grupo de estudio; se concreta en las dimensiones I (cognitivo-instrumental) y II (afectivo-comunicativa). Se realiza con el objetivo de obtener información sobre los conocimientos teóricos y empíricos adquiridos por los residentes de medicina interna sobre habilidades comunicativas. Para ello se realizaron nueve preguntas con cinco incisos, para un total de 15 preguntas, por 9 residentes de medicina interna, que al totalizar resultan 135 respuestas a evaluar. Leyenda: S = sujetos; P = preguntas; R = respuestas.

Algoritmo:  $S \times P = R - 9 S \times 15 P = 135 R$

Se informó con previo aviso de 72 horas y se les orientó sobre el objetivo de la prueba, con el propósito de que se prepararan bajo un clima optimista y de seguridad cognitiva sobre su desempeño profesional, y no se sintieran predispuestos a ser cuestionados, ni demeritados en caso de que los resultados no fueran satisfactorios. Es importante destacar que la actitud para la prueba fue positiva, pues mostraron interés por conocer sobre qué temas serían evaluados.

Para la evaluación se utilizaron los ítems A = adecuado y PA = poco adecuado. Se consideró la categoría A, a una respuesta cercana a la dada en la clave del instrumento de forma clara, precisa y reflexiva, a la vez que aportaran nuevos argumentos. Se consideró la categoría PA cuando la respuesta dada no se ajustó a la idea central reflejada en la clave del instrumento.

Instrumento encuesta a especialistas:

Se aplicó con el objetivo de considerar la factibilidad de la estrategia de profesionalización diseñada y realizar los ajustes necesarios. Se aplicó a 21 especialistas (investigadores y docentes), para someterla a la valoración individual y colectiva de siete



indicadores: 1. FT = fundamentos teóricos; 2. O = objetivo; 3. E = estructura; 4. C = contenidos; 5. P = pertinencia; 6. S = significación práctica, y 7. CF = concepción final.

## RESULTADOS

Resultados de la guía de observación. En términos cuantitativos, al evaluarse los conocimientos adquiridos sobre el desarrollo de las habilidades comunicativas, se tuvo en cuenta para la información del procesamiento estadístico de los resultados la escala valorativa del comportamiento en el ítem A.

Una vez aplicada, se pudo constatar que, en la habilidad de observación, 4 sujetos, para un 44 %, se comportan de forma A; en la habilidad de expresión, 7 sujetos, para un 77 %, se comportan de forma A; y en la habilidad de empatía, 4 sujetos, para un 44 %, se comportan de forma A. Por tanto, al realizar la triangulación de los resultados obtenidos en este instrumento, la variable se comporta en un 55 % de A. Resultan las habilidades menos favorecidas la observación y la empatía.

En términos cualitativos, en cuanto al desarrollo de las habilidades comunicativas, se observa que existen fallas en la comunicación, dadas por reducir el cumplimiento de las relaciones médico-paciente, generalmente a la entrevista médica y a la información del diagnóstico, así como al comportamiento del estado clínico del paciente en las entregas de guardia.

Resultados de la prueba de desempeño. A continuación, se describen los resultados por preguntas del procesamiento estadístico de los datos de las respuestas A.

La primera pregunta interroga sobre el concepto de comunicación. De 9 evaluados, 5 (55,5 %) respondieron A. En el inciso a), 4 (44,4 %) argumentaron con ejemplos desde su experiencia profesional. En el inciso b), 5 (55,5 %) señalaron la importancia de la comunicación en la esfera afectiva de forma A.

En el caso de la segunda pregunta, se solicita identificar el esquema del proceso de comunicación. De 9 evaluados, 5 (55,5 %) identificaron todos los elementos del proceso de comunicación de manera A. En el inciso a), 4 (44,4 %) argumentan de forma explícita las ventajas de ser un buen emisor-receptor de forma A.

La tercera pregunta se enfoca en identificar las funciones de la comunicación. De los 9 evaluados, 3 (33,3 %) las identifican A. En el inciso a), 3 (33,3 %) también A, a la vez que argumentan la importancia de la integración de todas las funciones en la relación médico-paciente.

Sobre la cuarta pregunta, que solicita identificar los tipos de comunicación de los 9 evaluados, 4 (44,4 %) los identifican A. En el inciso a), 4 (44,4 %) consideran más importante para la práctica médica la comunicación oral y gestual; 2 (22,2 %) consideran importante la comunicación escrita junto a la oral y gestual de forma A.

La quinta pregunta interroga el concepto de habilidades comunicativas. De 9 evaluados, 2 (22,2 %) conceptualizan A.



En cuanto a la sexta pregunta, que solicita cuáles son las habilidades comunicativas que deben poseer para la relación médico-paciente, apuntaron A 2 (22,2 %).

La séptima pregunta interroga la importancia del desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna para la práctica médica. De los 9 evaluados, 5 (55,5 %) argumenta A.

Sobre la octava pregunta, cuándo considera que una persona es un hábil comunicador desde la expresión, la observación y la empatía, de 9 evaluados, 4 (44,4 %) responden A.

La novena pregunta, que se relaciona con la necesidad de recibir superación sobre las habilidades comunicativas del residente de medicina interna para la práctica médica, de los 9 evaluados, todos (100 %) alegan interés y necesidad de superación sobre el tema.

En la tabla 1 se ilustran los resultados anteriores.

**Tabla 1.** Resultados del estado de la variable en la Prueba de desempeño

Resultados de la prueba de desempeño													Estado inicial de la variable (%)	
Preguntas	1	1a	1b	2	3	3a	4	4a	5	6	7	8	9	46,6 (A)
Sujetos con respuestas adecuadas	5	4	5	5	3	3	4	4	2	2	5	4	9	

En términos cuantitativos, a partir de la connotación de estos resultados, se realiza el análisis porcentual, lo cual resultan en: de 135 R a evaluar, fueron evaluadas 55 de A, lo cual representa el 46,6 %. Por lo tanto, en este instrumento se constató que el estado inicial de los conocimientos adquiridos sobre las habilidades comunicativas se comportó en un 46,6 % A.

La triangulación de los resultados en los instrumentos descritos anteriormente como pruebas de entrada, permitieron constatar que el estado inicial de la variable es de un 49,3 % de A. En términos cualitativos, los resultados obtenidos en ambos instrumentos desde un enfoque sistémico permitieron realizar el inventario de problemas, necesidades y potencialidades comunicativas de los residentes de medicina interna que se expone a continuación.

Problemas. Poseen concepciones muy generales, donde prevalecen nociones no específicas, superficiales y asistemáticas acerca del desarrollo de las habilidades comunicativas. Insuficiente desarrollo del diálogo como medio fundamental para el



intercambio de opiniones y la búsqueda del entendimiento común. Hay una tendencia a ser informativos. Prevalece regularmente en algunos la tendencia al conformismo cognoscitivo. No promueven conscientemente la adquisición de nuevos conocimientos sobre el tema. Resulta significativo que en los documentos rectores que regulan la superación profesional, los contenidos en pre y posgrado sobre el tema de estudio son insuficientes, pues se abordan generalmente contenidos elementales de la comunicación.

Necesidades. Tener ideas claras sobre la importancia del desarrollo de las habilidades comunicativas como fuerzas motrices para la atención médica. Enriquecer el comportamiento empático para la relación médico-paciente. Ampliar sus conocimientos sobre el tema, como potenciadores del desarrollo de las habilidades comunicativas en la práctica médica. Superarse por diferentes vías en este tema. Aprovechar los recursos técnicos que tienen los directivos docentes para la preparación, superación y evaluación de los resultados de la práctica médica desde los escenarios laborales.

Potencialidades. Reconocen la necesidad del desarrollo de las habilidades comunicativas. De forma general, en todas las indagaciones realizadas al grupo de estudio, identifican la carencia y la necesidad de preparación sobre el tema de investigación para el éxito en el cumplimiento de la misión institucional, como requisito indispensable para su desempeño profesional en este contexto. Se muestran ávidos de conocimientos sobre el tema de investigación. Exteriorizan estar motivados por superarse. Manifiestan responsabilidad en su labor educativa. Muestran confianza ante las posibilidades de desarrollo de las habilidades comunicativas en su práctica médica. Manifiestan amor y motivación por su profesión. Acumulan ricas experiencias de la práctica médica.

Después de realizar el análisis sistémico de la teoría y constatar el insuficiente desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna en la relación médico-paciente durante el desempeño profesional, se dedujo la necesidad de modelar una estrategia de profesionalización, que posibilitó la reflexión y el debate sobre los contenidos específicos de carácter teórico, metodológico y práctico, requeridos para dar solución al problema científico, la cual tuvo como objetivo desarrollar las habilidades comunicativas para el mejoramiento de la relación médico-paciente en el desempeño profesional de los residentes de medicina interna del HDCQ Joaquín Albarrán Domínguez.

Las figuras 1 y 2 ilustran su estructura:





Fig. 1. Estructura de la estrategia de profesionalización.



Fig. 2. Direcciones, etapas y acciones de la estrategia de profesionalización.

#### Objetivos y tareas por etapas:

Etapa de diagnóstico. Tuvo como objetivo identificar los problemas y potencialidades del desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna para orientar la selección de las acciones.

#### Tareas:

Identificación de las necesidades cognoscitivas del residente de medicina interna. Deben precisarse los contenidos, recursos y apoyos que más necesitan para el desarrollo de las habilidades comunicativas en atención médica. Esta acción la deben ejecutar los directivos docentes y los especialistas de medicina interna, como miembros controladores del desempeño del residente y facilitadores de la superación, a partir de las entregas de guardia, pase de visita a pacientes, los resultados obtenidos en el proceso de evaluación y la observación científica.

Etapa de familiarización. Tuvo como objetivo promover el interés y la participación del residente de medicina interna y directivos implicados en la estrategia de profesionalización, para que asuman la superación y enfrenten la profesionalización, con pleno convencimiento, disposición y compromiso.

#### Tareas:

Análisis del censo y caracterización del grupo de estudio, para obtener información fidedigna actualizada de sus demandas de profesionalización. Esta tarea debe ser desarrollada por los orientadores involucrados en la estrategia, y hacer uso del análisis documental y la observación científica en el desempeño profesional.

Reflexión, aporte y registro de sugerencias sobre las acciones permanentes de la estrategia y aquellas posibles alternativas que la contextualicen y enriquezcan, para que todos los agentes implicados se sientan protagonistas al contribuir con sus saberes y vivencias.

Etapa de planeación. El objetivo fue modelar el plan de acción, para definir la estructura organizativa y metodológica de la alternativa de profesionalización. En esta etapa se consolida la búsqueda de los recursos humanos y materiales necesarios para la implementación de la estrategia. Juega un papel fundamental la preparación de los orientadores, la selección de la base material de estudio, las posibilidades de acceso bibliográfico, la creación de condiciones ambientales, la coordinación del horario disponible y los recursos tecnológicos necesarios.

#### Tareas:

Selección de variantes que sirvan de complemento a las acciones permanentes propuestas por los autores de esta investigación, para propiciar la modificación de los resultados del diagnóstico en correspondencia con la experiencia personal, carácter diferenciado, y como expresión del comportamiento de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna.



Planificación del sistema de acciones, para dotar a la estrategia de una estructura organizativa y metodológica en la que se establezca la prioridad de las acciones seleccionadas, las metas de aprendizaje y la determinación de los criterios que indicarán el éxito. Se definen los métodos, medios, formas de organización y tiempo. Esta tarea debe ser desarrollada por los directivos docentes y orientadores implicados en la estrategia, y evaluada por el criterio de especialistas.

Etapas de ejecución. Su objetivo es aplicar una estrategia de profesionalización que promueva el cambio previsto en el desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna y hacer realidad el fin propuesto con la estrategia.

Esta etapa exalta el enfoque sistémico de la estrategia de profesionalización, pues constituye el eslabón central entre el resto de las etapas, al permitir la materialización de las etapas anteriores y la posibilidad de la etapa posterior. En ella no solo se concretan en la práctica todas las expectativas de la planeación, sino que surgen otras, se fortalece la teoría a partir de la experiencia del grupo de estudio con originalidad y creatividad en el residente de medicina interna para la solución de problemas profesionales en la comunicación.

Es una etapa que motiva el desarrollo de la metacognición para su desarrollo profesional y humano, de aprendizajes mutuos entre orientadores y residentes, de retroalimentación cognoscitiva y de surgimiento de nuevas demandas de superación, que implican la atención médica en el universo de la población hospitalaria. Tareas:

Aplicación del sistema de acciones diseñado, para que el residente de medicina interna se apropie de los contenidos previstos que contribuyen al desarrollo de las habilidades comunicativas. En esta tarea participan los orientadores implicados en la estrategia. Pueden hacer uso de los medios audiovisuales, del soporte bibliográfico propuesto por los autores de esta investigación, así como de bibliografía complementaria.

Retroalimentación del sistema de acciones, a partir de la valoración sistemática de los resultados expresados en cada una de las dimensiones en que se proyecta el desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna, para rediseñar los ajustes necesarios que garanticen el éxito de la estrategia. Debe ser desarrollada por los orientadores mediante la observación científica y el intercambio.

Etapas de evaluación. Tiene el objetivo de valorar el proceso de implementación de la estrategia y los resultados obtenidos, y constatar su factibilidad. Es oportuno aclarar que, aunque esta etapa constituye el cierre de la estrategia, desde la primera etapa está presente el proceso de control y evaluación, caracterizado por su continuidad y sistematicidad, lo cual propició el monitoreo de los resultados de forma sistemática y la retroalimentación durante todo el proceso de su diseño y aplicación.

Tareas:

Evaluación de los aprendizajes individuales alcanzados por el residente de medicina interna, a fin de constatar las transformaciones positivas en la dimensión comportamiento de las habilidades comunicativas. Para ello, los especialistas que impartieron el curso y los talleres aplican el sistema de evaluación propuesto a su consideración. Finalmente, se aplicará un *test* de satisfacción sobre el curso.

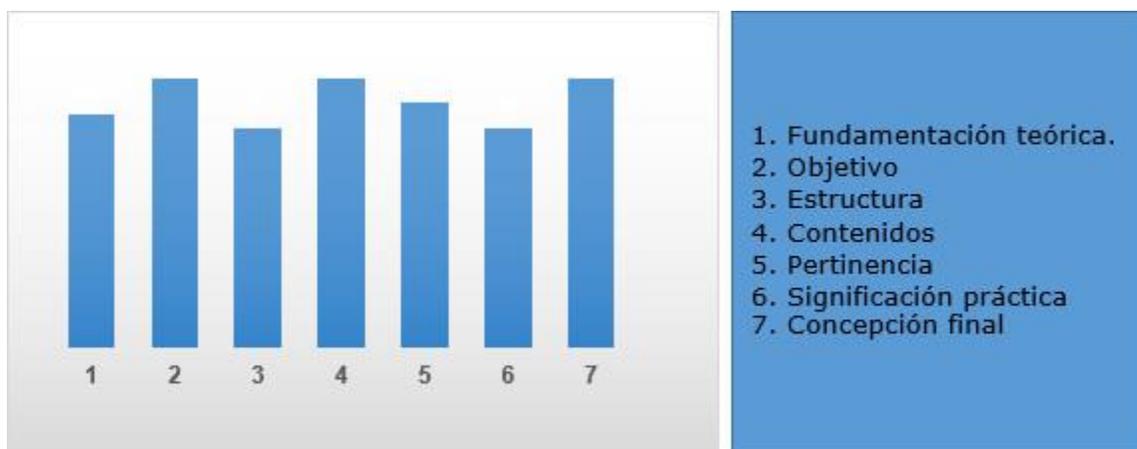


Una vez modelada la estrategia de profesionalización, antes de ser implementada, se sometió a ser evaluada por el criterio de especialistas en el tema de investigación para constatar su validación.

### Resultados de la encuesta a especialistas

Los indicadores utilizados permitieron:

- Evaluar la concepción teórico-metodológica y práctica de la estrategia modelada.
- Constatar que el análisis realizado presenta una aproximación a la factibilidad de la estrategia, pues los siete indicadores a evaluar alcanzaron, de 21 especialistas encuestados, valores de muy adecuados por 19 de ellos, y 2 especialistas se ubicaron en el rango de A. Ningún indicador fue evaluado por los especialistas como inadecuado. Es significativo que todos los indicadores fueron evaluados por más del 81 % de los especialistas en la categoría muy adecuado.
- Verificar la factibilidad de su desarrollo sobre la base del resultado final de la aceptación de los indicadores propuestos, así como de la descripción integral de los aspectos registrados durante la elaboración de la estrategia de profesionalización. A continuación, en el gráfico se representan los niveles alcanzados por indicadores.



**Gráf.** Porcentaje de muy adecuado en los siete indicadores, por criterio de especialistas.

A partir del análisis de los resultados obtenidos y las consideraciones generales de los especialistas, se valida la estrategia de profesionalización desde la teoría.

### Consideraciones de los especialistas:

- Los fundamentos expuestos revelan la relación dinámica que se manifiesta entre la profesionalización, el mejoramiento del desempeño profesional y el desarrollo de las habilidades comunicativas.



- El sistema de indicadores y contenidos previstos actúa como elemento integrador de la estrategia, para el logro del objetivo general y su misión. Además, se articula armónicamente con las necesidades comunicativas del desempeño, no resueltas en la práctica médica.
- La estructura de la estrategia permite la construcción de la alternativa de mejoramiento en consideración de los problemas, así como de las necesidades y potencialidades del residente de medicina interna en este contexto.
- La estrategia es pertinente, viable y coherente en su sistema de acciones, que propicia el análisis, el intercambio, la reflexión y la construcción de la misma.
- Se ofertan los instrumentos a utilizar en la etapa de diagnóstico y de evaluación, pues se propone un modelo de evaluación que se concreta en una prueba de desempeño y una guía de observación. Se oferta la bibliografía especializada, actualizada y asequible, que facilita el desarrollo del programa de los cursos de superación.
- La propuesta puede ser generalizada en otros servicios de la práctica médica.
- Las acciones permanentes forman parte de un sistema de acciones que, una vez aplicado, permite constatar la factibilidad y necesidad de su implementación en el servicio de medicina interna.

Evaluada la factibilidad de la estrategia de profesionalización por los especialistas, se implementó a partir de la coordinación de los autores con la dirección de la institución de salud y el HDCQ Joaquín Albarrán Domínguez. Se aprobaron y garantizaron los recursos humanos y materiales necesarios para su implementación.

Después de implementada la estrategia de profesionalización, se aplican nuevamente como prueba de salida la prueba de desempeño y la guía de observación de la prueba de entrada. Se mantienen las mismas escalas de medición en los ítems A y PA, con el objetivo de comparar sus resultados con los obtenidos después de cuatro meses de haberse aplicado las acciones permanentes de la estrategia modelada.

Se constata que la variable se comportó en un 89,6 % de A, lo que demuestra que con la aplicación de la estrategia de profesionalización se obtuvo un cambio ascendente de la variable en un 40,3 %. En la tabla 2 se ilustran los resultados de las pruebas de entrada y salida, así como el cambio de la variable.

**Tabla 2.** Resultados de las pruebas de entrada y salida y el cambio de la variable

<b>Variable</b>	<b>Prueba de entrada (%)</b>	<b>Prueba de salida (%)</b>	<b>Porcentaje de cambio de la variable (%)</b>
Desarrollo de las habilidades comunicativas del residente de medicina interna en la relación médico-paciente	49,3	89,6	40,3



En términos cualitativos, se alcanzaron como principales logros que mejoraron las relaciones interpersonales médico-paciente en la práctica médica, así como la calidad de vida de estos; lo que se traduce en el mejoramiento profesional y humano del residente de medicina interna.

## 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 para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la profesionalización del residente de medicina interna constituyen una necesidad para el mejoramiento del desempeño profesional en la práctica médica.

Se encontró que el desarrollo de las habilidades comunicativas de observación, expresión y empatía durante la práctica médica, permiten adquirir destrezas esenciales para una comunicación efectiva desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. Además, 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 y para la práctica médica

Se activó la integración teoría y práctica en este contexto; se promueve el desarrollo de la metacognición, al tener la conciencia 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.

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 medios audiovisuales. Por otra parte, fue difícil que algunos residentes de medicina interna lograran un ambiente cooperativo que rompiera con la dependencia de los orientadores en los primeros encuentros de los talleres de superación realizados.

En cuanto a estudios previos, no se identifican diferencias tanto en el ámbito nacional como internacional en cuanto a la necesidad del desarrollo de habilidades comunicativas en el campo de la salud, pues todos concuerdan en señalar<sup>(18,19)</sup> su importancia para brindar una adecuada práctica médica desde un enfoque comunicativo participativo. Además, la necesidad de abordar sistemáticamente el desarrollo de habilidades comunicativas desde la formación de pregrado, integrando métodos que permitan la formación de destrezas, la reflexión en cuanto a la importancia de la comunicación y su influencia para el trabajo de aspectos emocionales, así como el seguimiento desde un vínculo estrecho entre la formación y la práctica laboral.



Entre 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 durante la práctica médica, se destaca que:

La teoría de la educación avanzada ofrece las vías para la profesionalización como proceso pedagógico permanente desde la formación inicial hasta concluir el ejercicio de la profesión, que lleva implícito un cambio ascendente, continuo, obligatorio, a todos los niveles, determinado por el dominio de la base del conocimiento, propio de la disciplina específica de la profesión que se 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 y alternativas encaminadas a la formación permanente y continuada para el desarrollo de las habilidades comunicativas en la relación médico-paciente, así también 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 Power Point para la autopreparación del residente de medicina interna.

## CONCLUSIONES

Este estudio constata que la teoría de la educación avanzada como paradigma educativo alternativo puede contribuir significativamente 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, una vez que el residente pone en práctica los conocimientos recibidos. Asimismo, existe la necesidad de emprender acciones de superación de forma permanente y continuada con los residentes de medicina interna, donde el desarrollo de habilidades comunicativas sea un eje transversal en la formación de pre y posgrado. Debe integrar teoría y práctica, promover la reflexión y el entrenamiento sistemático, de modo que permita un dominio adecuado para un desempeño profesional efectivo en la relación médico-paciente, desde una práctica médica comunicativa, interactiva y participativa de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carreras Marcos B, Esquerda Arete M, Ramos Pozón S. Formación en comunicación para profesionales sanitarios. Rev Bioética y Derecho [Internet]. 2021 [citado 21/04/2025];(52):29-44. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1886-58872021000200003&script=sci\\_abstract](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1886-58872021000200003&script=sci_abstract)



2. Ibáñez Bueno B. Habilidades de comunicación para profesionales de la salud [tesis en Internet]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza; 2018 [citado 21/04/2025]. Disponible en: <https://zaquan.unizar.es/record/111916/files/TAZ-TFG-2018-896.pdf>
3. Watzlawick P, Beavin Bavelas J, Jackson DD. Teoría de la comunicación humana. Barcelona: Herder; 1991.
4. Palacín Catalán R, Pastor Martínez V, Rodríguez Argensola MC, et al. Barreras de la comunicación entre paciente y personal sanitario. Ocronos [Internet]. 2024 [citado 21/04/2025];7(9):2776. Disponible en: <https://revistamedica.com/barreras-comunicacion-paciente-sanitarios-reflexiones/>
5. Martínez-García M, González-Caminal G, Gomar-Sanchoc C. Análisis cuantitativo de las competencias de comunicación y seguridad del paciente incluidas en un programa de simulación clínica del grado de Medicina. Educ Méd [Internet]. 2025 [citado 21/04/2025];26(4):101041. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-analisis-cuantitativo-competencias-seguridad-del-S1575181325000191>
6. Rojas Izquierdo MM, González Escalona ME. Las habilidades comunicativas en el proceso formativo del profesional de la salud. Educ Méd Super [Internet]. 2018 [citado 21/04/2025];32(3):236-43. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412018000300020](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412018000300020)
7. Leal-Costa C, Tirado González S, Ramos-Morcillo AJ, et al. Validación de la Escala sobre Habilidades de Comunicación en profesionales de Enfermería. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2019 [citado 21/04/2025];42(3):291-301. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272019000300005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272019000300005)
8. Sarmiento Rodicio Y, Sánchez López M, García Céspedes ME, et al. La comunicación desde la medicina general integral basada en la relación médico-paciente. Rev Cubana Tecnol Salud [Internet]. 2021 [citado 16/05/2024];12(1):106-15. Disponible en: <https://revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/2182>
9. Vega-Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Rev Med Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2020 [citado 21/04/2025];58(2):197-201. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaMedicadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2020/vol58/no2/16.pdf>
10. Bernal Renaud PG. Influencia de la competencia comunicativa del médico en la satisfacción del paciente acerca de la calidad de la consulta médica [tesis en Internet]. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2023 [citado 25/05/2025]. Disponible en: <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000845659/3/0845659.pdf>
11. LuneauTech. 5 ejercicios efectivos para trabajar la entonación y el ritmo del habla [Internet]. Barcelona: LuneauTech; 2023 [citado 21/04/2025]. Disponible en: <https://luneautech.es/que-estrategias-o-actividades-pueden-emplearse-para-trabajar-la-entonacion-y-el-ritmo-del-habla-en-personas-con-problemas-de-comunicacion/>



12. Maza-de la Torre G, Motta-Ramírez GA, Motta-Ramírez G, et al. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Rev sanid mil [Internet]. 2023 [citado 25/05/2025];77(1). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-696X2023000100001&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2023000100001&lng=es)
13. Fernández González AM. La competencia comunicativa como factor de eficiencia profesional del educador [tesis]. La Habana: Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona; 1996.
14. Pérez-Caldevilla MA, Rojas-Herrera IA, Solernou-Mesa IA, et al. Habilidades comunicativas de los profesionales de salud y sus particularidades en estomatólogos. Rev Cubana Med Milit [Internet]. 2024 [citado 21/04/2025];53(3):e024056413. Disponible en: <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/56413>
15. Añorga Morales J. La Educación Avanzada: teoría pedagógica para el mejoramiento profesional y humano de los recursos laborales y de la comunidad [tesis]. La Habana: Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona; 1989.
16. Valcárcel Izquierdo N, Díaz Díaz AA. Epistemología de las ciencias de la educación médica: sistematización cubana [Internet]. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2021 [citado 21/04/2025]. Disponible en: <http://www.ecimed.sld.cu/2021/05/28/epistemologia-de-las-ciencias-de-la-educacion-medica-sistematizacion-cubana/>
17. Perdomo Pérez D, García Mesa NR, Acosta Salgado F, et al. La superación de profesionales sustentada en la Educación Avanzada. Arch Hosp Univ Gen Calixto García [Internet]. 2024 [citado 21/04/2025];12(2). Disponible en: <https://revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/view/e1224>
18. Chapues Andrade GL, Aguirre López M, Gómez Gómez MM. Adquisición y aplicación de habilidades comunicativas de médicos internos de tres universidades en Colombia. Rev invest educ [Internet]. 2025 [citado 25/05/2025];(43). Disponible en: <https://revistas.um.es/rie/article/view/588171>
19. Ruiz Moral R, Caballero Martínez F, García de Leonardo C, et al. Enseñar y aprender habilidades de comunicación clínica en la Facultad de Medicina. La experiencia de la Francisco de Vitoria (Madrid). Educ Méd [Internet]. 2017 [citado 25/05/2025];18(4):289-97. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181317300736>

### Conflicto de intereses

No se declaran conflictos de intereses.



### Contribución de autoría

Adisa del Carmen Jiménez-Soto: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, redacción del borrador original, revisión y edición.

Raúl González-García: conceptualización, investigación, administración del proyecto, recursos, *software*, supervisión, validación, visualización y redacción del borrador original.

Revisores: Silvio Soler-Cárdenas y Mara Verónica Álvarez Valdés.

### CÓMO CITAR EL ARTÍCULO

Jiménez-Soto AC, González-García R. Estrategia de profesionalización para el desarrollo de habilidades comunicativas en la relación médico-paciente. Rev Méd Electrón [Internet]. 2025 [citado: fecha de acceso];47:e6025. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/6025/6312>

