

## Percepción de docentes sobre habilidades comunicativas de sus estudiantes para una adecuada relación médico–paciente

Perception of teachers about communication skills of their students for an adequate doctor-patient relationship

Ana María Mederos Herrera <sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-7433-3196>

Lázaro Aurelio Vázquez Gómez<sup>2</sup> <https://orcid.org/0000-0002-0506-5992>

Miguel Mederos Rodríguez<sup>3</sup> <https://orcid.org/0000-0003-3888-6962>

<sup>1</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Servicio de Neonatología. Hospital Pediátrico Provincial “José Luis Miranda”. Villa Clara. Cuba.

<sup>2</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Servicio de Neurología. Hospital Provincial Universitario Clínico-Quirúrgico “Arnaldo Milián Castro”. Villa Clara. Cuba.

<sup>3</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Servicio de Cirugía Pediátrica. Hospital Pediátrico Provincial “José Luis Miranda”. Villa Clara. Cuba.

\* Autor para la correspondencia. Correo electrónico: [anamederos94@gmail.com](mailto:anamederos94@gmail.com)

---

### RESUMEN

**Fundamento:** la existencia de insatisfacciones en la relación médico-paciente constituye una preocupación por la dirección del Estado y del sector de salud cubanos.

**Objetivo:** valorar el desarrollo de las habilidades comunicativas de los educandos, según la percepción docente sobre el cumplimiento de las funciones de la comunicación para una adecuada relación médico-paciente.

**Métodos:** se realizó una investigación cualitativa en la Facultad de Medicina de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, Cuba, entre mayo-junio 2021. Se aplicaron métodos teóricos: análisis-síntesis, inducción-deducción e histórico-lógico; y empíricos: análisis documental y encuesta de opinión estructurada a los docentes sobre la base de las funciones comunicativas. Los resultados se expresaron en porcentos según los indicadores para la valoración, y se ilustraron en figuras.

**Resultados:** la malla curricular de la carrera de Medicina ofrece posibilidades de desarrollo de habilidades comunicativas como basamento para una adecuada relación médico-paciente, constituyen fortalezas las asignaturas y disciplinas propias de la formación en pregrado y la educación en el trabajo. La función informativa de la comunicación resultó ser la más favorecida en los criterios expresados por lo docentes; obtuvieron más bajos porcentos la reguladora y la afectiva.

**Conclusiones:** la percepción docente mostró insuficiencias en la relación médico-paciente en todas las funciones, por lo que se precisa elaborar estrategias para el desarrollo de las habilidades comunicativas, imprescindibles en la formación médica humanitaria que caracteriza la asistencia médica cubana.

**DeSC:** educación de pregrado en Medicina; lenguaje; calidad de la atención de salud; ética profesional; educación profesional; educación médica.

---

## ABSTRACT

**Background:** the existence of dissatisfies in the doctor-patient relationship constitutes a concern for the direction of the State and the Cuban health branch.

**Objective:** to assess the development of students' communication skills, according to the teacher's perception of compliance with communication functions for an adequate doctor-patient relationship.

**Methods:** a qualitative research was carried out at the Faculty of Medicine of Villa Clara University of Medical Sciences, Cuba, from May to June 2021. Theoretical methods were applied: analysis-synthesis, induction-deduction and historical-logical; and empirical ones:

documentary analysis and structured opinion survey of teachers based on communicative functions. The results were expressed in percentages according to the indicators for the assessment and were illustrated in figures.

**Results:** the curriculum of the Medicine career offers possibilities for the development of communication skills as a basis for an adequate doctor-patient relationship, the subjects and disciplines of undergraduate training and the in-service training are strengths. The informative function of communication turned out to be the most favored in the criteria expressed by the teachers; the regulatory and affective obtained lower percentages.

**Conclusions:** the teacher's perception showed insufficiencies in the doctor-patient relationship in all functions, which is why it is necessary to develop strategies for the development of communication skills, essential in humanitarian medical training that characterizes Cuban medical assistance.

**MeSH:** education, medical, undergraduate; language; quality of health care; ethics, professional; educación profesional; educación médica.

---

Recibido: 11/12/2022

Aprobado: 28/06/2023

## INTRODUCCIÓN

La relación médico-paciente ha sido reflejada en numerosas investigaciones<sup>(1,2)</sup> y sus insatisfacciones constituyen una preocupación para la dirección del Estado y del sector de salud cubanos.

Para lograr una buena comunicación, en sentido general, se tienen en cuenta algunas normas de urbanidad: involucrar al receptor en el acto comunicativo apelando a su sensibilidad; esto puede ir desde mirarlo a los ojos al hablar, hablar con un tono amable, permitir sus interrupciones y ayudarlo con una discreta gestualidad. Al mismo tiempo, no

Santa Clara ene-dic.

transmitirle al receptor que no es importante lo que dice, así que se recomienda un tono firme al hablar, sin gritos, ni divagaciones; permitir las intervenciones del otro, no monopolizar su atención y respetar las normas del hablante y el oyente; además, escoger bien las palabras a emplear, conforme al contexto y la reacción que se espera del receptor.<sup>(3)</sup>

La calidad de la comunicación en la asistencia en salud depende en gran medida de las habilidades comunicativas que se desarrollen aplicando las funciones informativa, regulativa y afectiva que caracterizan una adecuada comunicación.<sup>(4,5)</sup>

Los profesionales de la salud deben ser cada vez más competentes, no solo en sus habilidades clínicas, sino también en las comunicativas: el paciente ha modificado su condición merced a lo accesible del conocimiento, tiene ahora mayor nivel cultural y conoce mejor sus derechos como ciudadano y como consumidor de los servicios asistenciales; hoy el binomio médico-paciente suele ser más complejo y demanda fluidez, precisión, afectividad y efectividad en la relación médico-paciente.<sup>(4)</sup>

En la psicología marxista se considera la comunicación un proceso multifacético donde se reconocen estas tres funciones dialécticamente muy vinculadas entre sí en el proceso comunicativo.<sup>(5)</sup> La informativa se refiere al intercambio de información donde cada uno de los participantes juega un papel activo a partir de un sistema común de códigos y significados. La reguladora abarca la interacción entre los sujetos y el intercambio e influencia mutua en la organización de la actividad común, lo cual depende de las relaciones sociales e interpersonales que se establecen entre los participantes; pero esas relaciones de intercambio e influencia mutua se desarrollan sobre la base de la comprensión mutua que parte del conocimiento y aceptación del otro y la interpretación de su conducta y características (afectiva), desarrolladas según sean los atributos del sujeto que percibe y las condiciones en que se desenvuelve el acto comunicativo.

Se asume que una adecuada comunicación médico-paciente es el proceso que se establece en la relación interpersonal entre el profesional de la salud y el enfermo y sus familiares en la prestación del servicio de salud; la cual incluye la prevención, promoción, atención y

rehabilitación y donde se cumplen las funciones informativas, reguladora, y en especial, la afectiva, por ser la que centra el éxito del proceso comunicativo.<sup>(6)</sup>

Constituye una necesidad para los profesores de ciencias médicas una preparación teórico-metodológica dirigida a la formación y desarrollo de las habilidades necesarias para el cumplimiento de las funciones de la comunicación, por ser uno de los elementos que integran los contenidos como componente del proceso enseñanza aprendizaje e incidir en el logro de las competencias profesionales.<sup>(7,8)</sup>

Respecto a la definición de habilidad, Illamola i Gómez et al.<sup>(9)</sup> refieren: "... es la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propia de la cultura de la humanidad; es desde el punto de vista psicológico el sistema de indicadores y operaciones dominados por el sujeto que responde a un objetivo". Se evidencia la relación que tiene la habilidad con el conocimiento, la actividad y el grado de sistematización de las indicadores para el logro de un fin.

Se han detectado insuficiencias en la relación médico-paciente en visitas a las áreas docentes, y se considera que existe una contradicción entre la necesidad de perfeccionarla y la insuficiente preparación de los estudiantes de Medicina, por lo que el objetivo de este estudio fue: valorar el desarrollo de las habilidades comunicativas de los educandos, según la percepción docente sobre el cumplimiento de las funciones de la comunicación para una adecuada relación médico-paciente.

## MÉTODOS

Se realizó una investigación cualitativa en la Facultad de Medicina de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, Cuba, entre mayo-junio 2021. Se seleccionaron intencionalmente un total de 30 docentes con experiencia en la formación de pregrado, vinculados a diferentes años de la carrera de Medicina. Según los años: de primero, 5; segundo, 10; tercero, 7; y cuarto, 8. Todos dieron su consentimiento informado para participar en la investigación de forma voluntaria.

Se aplicaron métodos teóricos:

Análisis-síntesis e inducción-deducción: fueron aplicados para la obtención, procesamiento, análisis de la información y para los referentes teóricos del tema, la interpretación de la revisión documental, el estudio de la bibliografía actualizada, la conformación del informe investigativo y arribar a conclusiones; en todos los casos transitando de lo abstracto a lo concreto.

Histórico-lógico: para conocer los antecedentes bibliográficos que tratan el tema y su progresión en los artículos revisados, y en la conformación de los fundamentos lógicos en función de realizar una aproximación al comportamiento del problema y determinar su estado actual.

Empíricos: análisis documental de la maya curricular de la carrera de Medicina<sup>(10)</sup> para determinar las asignaturas y disciplinas desde las cuales se pueden intencionar las habilidades comunicativas para una adecuada relación médico-paciente.

Encuesta de opinión estructurada a los docentes sobre la base de las funciones comunicativas. Los resultados se expresaron en porcentos según los indicadores para la valoración y se ilustraron en figuras.

Se confeccionó y aplicó una encuesta de opinión estructurada donde se plasmaron indicadores definidos por los autores para cada función:

- Informativa: transmitir la información en un lenguaje asequible al paciente, sin tecnicismos, y de ser necesario, parafrasear, realizar una sola pregunta y permitir que el paciente hable libremente sin interrupciones. Escucharlo atentamente y observarlo.
- Para la función reguladora: estimular al paciente y aconsejarlo para que colabore con las recomendaciones médicas, animarlos a seguir las orientaciones necesarias para recuperar la salud a partir de razonamientos, ejemplos, argumentos. Saber orientar y controlar.

- Para la función afectiva: ser afectuosos, respetar el pudor y dignidad del paciente, ser tolerantes, comprensivos, seguros, no prejuiciar, expresar interés por su dolencia o enfermedad, saludar y despedirse de los pacientes, mostrar buen humor.

Los ítems que definen los indicadores para valorar las habilidades necesarias en cada función y los resultados de manera global fueron corroborados a través de una pregunta de control incorporada a la encuesta.

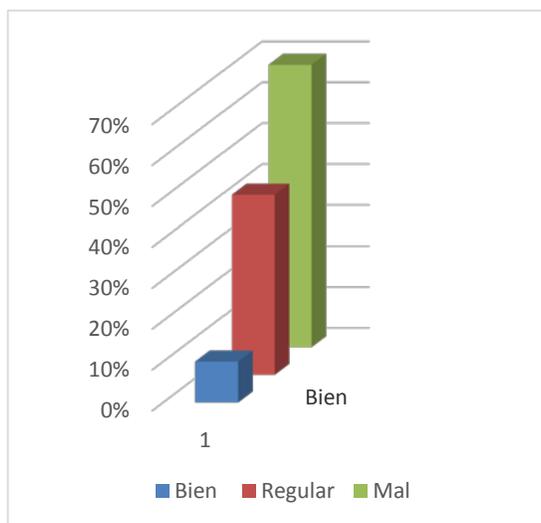
Según la percepción de los docentes se aplicó una escala de Lickert del 1 al 5, donde 1 y 2 se corresponden con Mal; 3, Regular; y 4 y 5, Bien. Se determinaron estadísticamente la validez y confiabilidad de las encuestas aplicadas. Se reflejan los datos en figuras, en frecuencias absolutas y relativas a partir de los calificadores de Bien, Regular y Mal.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Según exhibe la malla curricular,<sup>(10)</sup> en todas las asignaturas y disciplinas de la carrera se pueden desarrollar las habilidades comunicativas en los estudiantes, pues estas constituyen el basamento de una adecuada relación médico-paciente; mientras en las que son propias de la formación médica, los docentes pueden prepararlos para ello, siempre que cree situaciones comunicativas, -un ejemplo de ellas son las dramatizaciones en las que un estudiante tenga que asumir su rol de médico y otro de paciente-, o aplicar el aprendizaje basado en problemas en el que diseñe algunos conflictos que puedan presentarse en su futura profesión, para que los estudiantes propongan interrogantes o las más correctas formas de introducir una conversación o explicar el tratamiento más acorde al tipo de paciente que pueda tener; de la maestría del docente, en vínculo con su profesión derivarán las propuestas metodológicas más acordes a la didáctica de su especial proceso de enseñanza aprendizaje; pero, indudablemente, el contexto más apropiado y en el que logrará mejores resultados será en la educación en el trabajo, donde el alumno enfrentará situaciones reales de su futura profesión; allí el docente se constituirá en su orientador y asesor.

En la encuesta realizada a los docentes se obtuvieron los siguientes resultados:

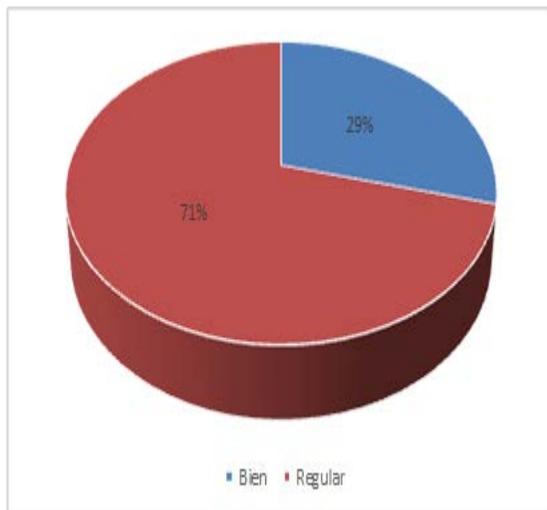
Función informativa: la mayor proporción de criterios estuvieron en los valores Regular y Mal, solo el 10 % la consideró Bien. Según los docentes, el indicador más efectivo fue “realizar una sola pregunta y permitir que el paciente hable libremente sin interrupciones”. En relación con “observar y escuchar”, el 90 % los valoró como Regular y Mal, pues destacaron poca concentración al estar realizando otros actos, como escribir. Estos resultados están expresados en la Figura 1.



**Fig. 1.** Función informativa. Facultad de Medicina. Mayo-junio 2021

Fuente: encuesta a docentes.

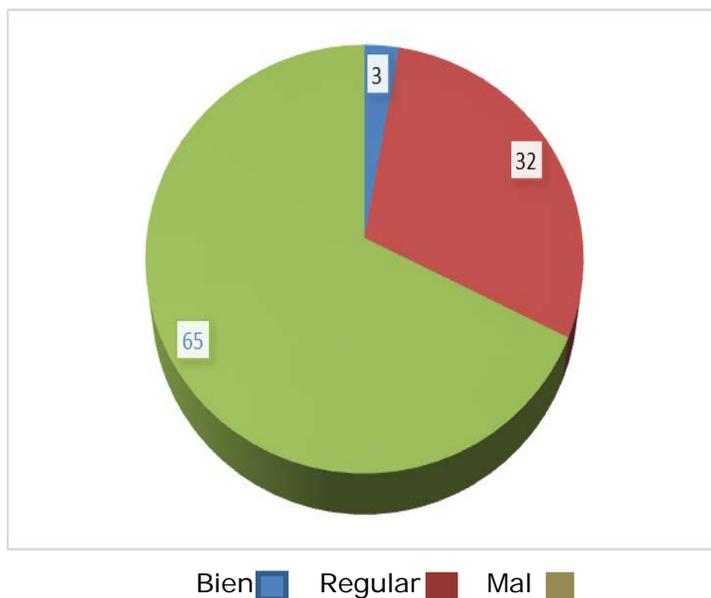
Función reguladora: la mayor cantidad de criterios desfavorables, según percepción de los docentes, estuvo en relación con el indicador “animar a los pacientes a seguir las orientaciones necesarias para recuperar la salud a partir de razonamientos, ejemplos, argumentos”, lo cual denota carencias en la promoción de salud y prevención de enfermedades. Las habilidades “saber orientar y controlar” presentaron tendencias de Regular; el criterio de Bien alcanzó un 29 % de conjunto, y el de regular fue de 71 %, según muestra la Figura 2.



**Fig. 2.** Función reguladora. . Facultad de Medicina. Mayo-junio 2021

Fuente: encuesta a docentes.

Función afectiva: algunos estudiantes mostraron criterios positivos en relación con “saludar y despedirse de los pacientes”, además de “mostrar buen humor” expresado en sonrisas de afecto. “Ser tolerantes” fue el indicador de mejor comportamiento; en general, predominaron valoraciones de Regular y Mal; solo el 3 % de ellas obtuvieron criterios de Bien, como se muestra en la Figura 3.



**Fig. 3.** Función afectiva. Facultad de Medicina. Mayo-junio 2021

La percepción de los docentes sobre las funciones comunicativas en sus estudiantes para lograr una adecuada relación médico-paciente no tuvo una tendencia favorable en ninguna de las tres funciones.

Destacó en la función informativa el indicador "realizar una sola pregunta en el interrogatorio sin interrumpir al paciente en sus respuestas" para dejar que su comunicación fluya y exprese todos sus padecimientos, lo cual permitirá al médico hacer valoraciones más certeras en su diagnóstico. En este sentido se coincide con Suárez Cid et al.<sup>(1)</sup> quienes aseguran que esto influye en la calidad de la información y permite un acercamiento efectivo al diagnóstico presuntivo del problema de salud del paciente. Con respecto a los indicadores "saber observar" y "escuchar", de acuerdo con lo expresado por Aballe López et al.<sup>(4)</sup> su insuficiente desarrollo es de interés, ya que es reconocido en la bibliografía que aproximadamente el 80 % del éxito de la comunicación se percibe a partir de los datos que se obtienen por observación de la información extraverbal que se recibe del emisor, y por la escucha atenta lograda. Estos indicadores pueden comprometer el éxito de un interrogatorio eficiente y el cumplimiento del objetivo de la atención médica si no se realizan adecuadamente; lo cual marca una alerta en el estudio aquí presentado porque las mayores carencias estuvieron en ellas.

El indicador "parafrasear" fue el de peor comportamiento en los estudiantes. Aunque no es bien tratada en los trabajos consultados, sí se considera por la autora principal de mucha importancia pues confirma la comprensión sobre los síntomas, a la vez que sirve de retroalimentación al paciente para retomar la conversación y confirmar sus dolencias y los sentimientos que lo embargan en relación con ellos.

En el estudio de Felipe<sup>(11)</sup> se confirma que: "... será mejor médico quien mejor sepa interrogar", reconoce que del 50 al 55 % de los diagnósticos proceden de un buen interrogatorio; es la vía esencial para obtener información; sin embargo, en esta función

prevalecieron valoraciones de Regular y Mal, aspecto a tener en cuenta en futuras estrategias de desarrollo de competencias comunicativas.

Respecto a la función reguladora, en la mayoría de los indicadores definidos para esta función, los resultados alcanzaron valores insatisfactorios. Revelaron las mayores insuficiencias "no animar adecuadamente al paciente" lo cual afecta su nivel de aceptación o disposición positiva frente a su enfermedad, lo que pudiera generar rechazo o temor. Este resultado coincide con el encontrado por Soriano Sánchez et al.<sup>(2)</sup> quienes también hallaron porcentajes negativos en estudiantes de Medicina de primero a tercer años de la carrera. Estas limitaciones afectan la influencia que debe tener el médico en la conducta del paciente como sujeto activo de su curación o recuperación de la salud, al mismo tiempo devalúa el desempeño para la promoción de salud y prevención de enfermedades.

En cuanto a la función afectiva los resultados permitieron valorar la tolerancia como una habilidad importante para crear un clima emocional propicio; denota que no hay tendencia al rechazo por los pacientes, en ocasiones manifestado hacia enfermos con poco aseo o con enfermedades dermatológicas. Esta función, considera Nervi Condori et al.,<sup>(12)</sup> es la que centra el éxito del proceso comunicativo a pesar de que las tres conforman una unidad indisoluble y solo se separan para su estudio y comprensión. Otros autores<sup>(4,5,6)</sup> afirman que el cumplimiento de esta función garantiza un contexto afectivo-positivo para que las otras dos se cumplan con calidad a partir de una relación empática. La comprensión, el respeto por la dignidad del paciente, por sus dolencias, demuestran que el médico se ha colocado en el lugar del enfermo y así logra un acercamiento en su relación para alcanzar indicadores de calidad en la atención a la salud.<sup>(13)</sup>

## CONCLUSIONES

Según la percepción docente, el desarrollo de habilidades comunicativas de los educandos sobre el cumplimiento de las funciones de la comunicación para una adecuada relación médico-paciente, aún no se ha logrado satisfactoriamente; aunque la función informativa fue

la que obtuvo las mejores valoraciones, en general, en las tres los porcentos de Bien fueron muy bajos. Las funciones reguladora y afectiva mostraron las mayores insuficiencias.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Suarez Cid L, Gross Tur R, Cubela González JM. Caracterización de habilidades comunicativas en estudiantes de Medicina. EDUMECENTRO [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];14:[aprox. 14 p.]. Disponible en:  
<https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/e2268/html>
2. Soriano Sánchez JG, Jiménez Vázquez D. Una revisión sistemática sobre habilidades y técnicas para mejorar el feedback entre médico y paciente. Rev Indicadores Médicas [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];1(4):[aprox. 14 p.]. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8630448>
3. Equipo editorial, Etecé. Comunicación. En: Enciclopedia Humanidades. [Internet]. 2018 [actualizado 18/10/2018; citado 12/09/2022]. Disponible en:  
<https://humanidades.com/comunicacion/>
4. Aballe López M, Góngora Villares Y, Silva Velasco E. La formación del médico para el uso del método clínico en lengua de señas. Sociedad & Tecnología [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];5:[aprox. 12 p.]. Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8706218>
5. Alonso González M, Ruiz Hernández H, Ricardo Alonso O. Habilidades comunicativas para la relación médico paciente en estudiantes de Medicina desde la percepción de profesores. Educ Med Super [Internet]. 2012 [citado 22/09/2022];26(1):[aprox. 12 p.]. Disponible en:  
<https://ems.sld.cu/index.php/ems/rt/prINTERfriendly/8/9>
6. Durruthy Meralis D. Tratamiento del desarrollo de la expresión oral en inglés en estudiantes de ciencias médicas con fines profesionales. Joven Educador [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];(41):[aprox. 11 p.]. Disponible en:  
<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rJEdu/article/view/1648/2118>
7. Lazzaro-Salazar M, Lucas Pujol. Instrumentos estandarizados para medir la relación médico-paciente: una revisión sistemática de la literatura internacional e iberoamericana.

Rev Médica de Chile [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];150(4):[aprox. 19 p.]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872022000400512](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872022000400512)

8. Gongora Villares Y. La formación de habilidades comunicativas en Lenguas de Señas Cubanas en los Estudiantes de Medicina. [Internet]. EdumedHolguín2021. 20 Nov 20 a 20 Nov 2021. Holguín: Universidad de Ciencias Médicas de Holguín; 2022. Disponible en: <https://edumedholguin2021.sld.cu/index.php/edumedholguin/2021/paper/viewFile/495/216>

9. Illamola i Gómez C, Pintó-Miralles S. Trabajo de campo y diseño de un corpus lingüístico para analizar la empatía en interindicadores médico-paciente en consultas de cirugía bucal. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación* [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];91:[aprox. 14 p.]. Disponible en: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/189231/1/724909.pdf>

10. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa de la Disciplina Bases Biológicas de la Medicina. Plan de Estudio E de la Carrera de Medicina. La Habana: Minsap; 2019.

11. Felipe A. Concepciones sobre el profesionalismo de estudiantes de primer año de medicina veterinaria. *Ciencia, Docencia y Tecnología* [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];33(66):[aprox. 24 p.]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14572221001>

12. Nervi Condori CM, Cumpa Chancafe JC. Habilidades de comunicación de estudiantes del sexto año de medicina en pacientes simulados de una universidad de Lambayeque-2019 [tesis]. Perú: Universidad Señor de Sipan; 2021. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_4ca2f836dcd4cbe7ad911e93498983da](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_4ca2f836dcd4cbe7ad911e93498983da)

13. Álvarez-Cruces DJ, Burdiles Fernández G. Estrategias de comunicación para la atención a la población inmigrante: desafíos en la formación de los estudiantes de Ciencias de la Salud. *Educ Med* [Internet]. 2022 [citado 12/09/2022];23(4):[aprox. 16 p.]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181322000481>

### **Declaración de intereses**

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

### **Contribución de los autores**

Conceptualización: Ana María Mederos Herrera

Curación de datos: Ana María Mederos Herrera, Lázaro Aurelio Vázquez Gómez, Miguel Mederos Rodríguez

Análisis formal: Ana María Mederos Herrera, Lázaro Aurelio Vázquez Gómez, Miguel Mederos Rodríguez

Investigación: Ana María Mederos Herrera, Lázaro Aurelio Vázquez Gómez

Metodología: Ana María Mederos Herrera, Lázaro Aurelio Vázquez Gómez, Miguel Mederos Rodríguez

Visualización: Ana María Mederos Herrera, Miguel Mederos Rodríguez

Redacción del borrador original: Ana María Mederos Herrera, Lázaro Aurelio Vázquez Gómez, Miguel Mederos Rodríguez

Redacción (revisión y edición): Lázaro Aurelio Vázquez Gómez, Miguel Mederos Rodríguez

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)