



## CARTAS CIENTÍFICAS

# La comunicación no verbal en el proceso de atención de salud

## Nonverbal communication in the health care process

Flavio Abarca Macedo<sup>a,\*</sup>, Mauro Tapia Cruz<sup>a</sup> e Yeni Pari Yana<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional del Altiplano, Puno

<sup>b</sup> Facultad de Educación, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú

Disponible en Internet el 21 de septiembre de 2023



El estudio tuvo el objetivo de identificar la forma en que los usuarios perciben las manifestaciones de la comunicación no verbal que se evidencian durante el proceso de atención de salud que son, en esencia, procesos comunicativos<sup>1</sup>, y estos, no solamente necesarios sino imprescindibles, se manifiestan en 2 niveles: verbal y no verbal. La comunicación no verbal expresa dimensiones más significativas y profundas en un 10% más que las expresiones verbales<sup>2</sup>.

El diseño consideró un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, transversal realizado en el Hospital Regional «Manuel Núñez Butrón» de la región Puno – Perú, encuestando a 185 pacientes tras atención de salud en los servicios de hospitalización, urgencia o consulta externa, en diciembre de 2022 observando las disposiciones de la Declaración de Helsinki.

Las mediciones incluyeron el requerimiento de responder un cuestionario consistente en una adaptación de los modelos SERVQUAL y SERVQHOS<sup>3</sup> con 23 preguntas en escala relativas a la percepción de las expresiones facial y corpo-

ral, el tono de voz, el interés y la escucha activa, que el personal de salud adoptó durante la atención de salud.

Según los resultados del estudio, acudieron al establecimiento el 20% más de usuarios mujeres que varones. El grupo de edad predominante atendido en el período de recogida de datos en el hospital fue el de 30-40 años, seguido del grupo de mayores de 40 años. Durante la atención de salud es imprescindible la generación de un ambiente de confianza entre el profesional y el paciente, y la comunicación no verbal desempeña un rol muy importante para tal propósito<sup>4</sup>. Las expresiones facial y gestual junto al tono de voz imprimen información adicional a la palabra hablada<sup>5</sup>, sin embargo, el estudio muestra que, en la percepción del paciente, la comunicación no verbal (tabla 1) no siempre es la que se espera, perjudica a la relación terapéutica o atención de salud al interponer un obstáculo conformado por detalles comunicativos que el paciente interpreta como apatía o indiferencia. El tono de voz empleado por el profesional de salud es igualmente importante en la percepción del mensaje, y cuando es monótono, apresurado o incluso condescendiente produce una desconexión emocional que impide el establecimiento de una atmosfera adecuada para la atención de salud<sup>6</sup>. La falta de un verdadero interés y una escucha superficial producen en el paciente una sensación de incompreensión, afectando a la calidad de la atención.

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [flavioabarca@unap.edu.pe](mailto:flavioabarca@unap.edu.pe)  
(F. Abarca Macedo).

**Tabla 1** Escala perceptual de la comunicación no verbal según dimensiones analizadas. Resultados del estudio (en términos porcentuales)

Dimensiones	Mucho peor de lo esperado	Peor de lo esperado	Lo esperado	Mejor de lo esperado	Mucho mejor de lo esperado
Expresión facial	10,27	51,89	35,14	2,70	0,00
Expresión gestual	9,19	30,27	60,00	54,00	0,00
Tono de voz	9,73	38,38	42,70	9,19	0,00
Interés mostrado	7,03	45,95	29,73	17,30	0,00
Escucha activa	11,36	33,51	45,95	9,19	0,00

Cuando el genuino interés por el paciente está ausente, la comunicación y el proceso terapéutico devienen en una mera formalidad. Estas deficiencias en los elementos de la comunicación no verbal que los profesionales de salud descuidan minan la relación trabajador de salud - paciente y comprometen la eficacia del proceso terapéutico o la atención de salud.

Las conclusiones del estudio precisan que, en el contexto de una atención de salud, los elementos de la comunicación no verbal son portadores de información y constituyen manifestaciones de este lenguaje que contribuyen al proceso comunicativo que, en la región, ya es difícil por razones socioculturales.

El uso de la comunicación no verbal configura un ambiente comunicacional como paralenguaje y afecta a la comunicación entre el profesional de salud y el paciente que percibe desconfianza y produce inhibición en el momento de exponer su problema.

La vocación de servicio que se evidencia en eficaces procesos de comunicación parece declinar en los establecimientos de salud y se traduce en la carencia de un verdadero interés por los problemas del paciente además de en una comunicación no verbal inexpresiva que requiere ser repensada y realimentada en congruencia con la esencia de los servicios de salud.

## Consideraciones éticas

El trabajo fue aprobado por las autoridades institucionales del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, y se obtuvo el consentimiento informado de los participantes.

## Financiación

La investigación no recibió ninguna subvención específica de agencias de financiación en los sectores público, comercial o sin fines de lucro.

## Conflicto de intereses

Los autores declaran ausencia de conflicto de intereses.

## Agradecimientos

Especial agradecimiento al personal del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón por apoyar la realización del estudio.

## Bibliografía

- Rizo M. Comunicación, cuerpo y emociones. La incorporación de la dimensión emocional en la investigación de la comunicación. *Comunicación y Sociedad (México)* [Internet]. 2022, <http://dx.doi.org/10.32870/cys.v2022.8258>.
- Centeno P. Sin decir ni mu: el poder de la comunicación no verbal [Internet], vol. 299. Barcelona: Destino; 2019. p. 1-360. Disponible en: [https://static0planetadelibroscom.cdnstatics.com/libros\\_contenido\\_extra/41/40782.Sin\\_decir\\_ni\\_mu.pdf](https://static0planetadelibroscom.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/41/40782.Sin_decir_ni_mu.pdf)
- Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud [Internet]. *Revista Facultad de Medicina. Universidad Nacional de Colombia*. 2016;64:715-20, <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>.
- Kendall F, Kendall A. *Comunicación inteligente: Una manera probada para influenciar, liderar y motivar a las personas*. Kensington: Whitaker house; 2019.
- Klaric J. *Neuro oratoria*. México: Paidós; 2018.
- González G. *Comunicación en salud: conceptos y herramientas* [Internet]. Buenos Aires: Ediciones AméricaAbraham J, editor.; 2019. Disponible en: <https://ediciones.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2019/09/9789876304139-completo.pdf>