



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Xochimilco

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD XOCHIMILCO.

DIVISIÓN DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA SALUD
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS CON RELACIÓN AL LENGUAJE CORPORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Presentan:

P.S.S en L.E. Gonzalez de la Cruz Ivonne Jocelyn 2203060460
P.S.S en L.E. Cedano Hernández Angela 2203057329

A.S.I.: Mtra. Lilia Cruz Rojas
A.S.E.: Dr. En C.Martin Pantoja Herrera

Ciudad de México a 23 de enero 2026.

Índice

INTRODUCCIÓN	2
I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
II JUSTIFICACIÓN	4
III Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
IV Hipótesis.....	5
V MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	5
5.1 Comunicación.....	5
5.1.1 Proceso de comunicación	6
5.1.2 Tipos de comunicación	7
5.2 Percepción	9
5.3 Lenguaje Corporal	11
VI ESTADO DEL ARTE	18
VII METODOLOGIA	22
7.1 Lugar del estudio	22
7.2 Tipo de investigación	22
7.3 Población	23
7.4 Muestra	23
7.5 Criterios de Selección	23
7.8 Proceso de recolección de datos	27
ANexos	54
Anexo III.....	54
CRONOGRAMA	54
Anexo I Instrumento	55
Anexo II.....	56

INTRODUCCIÓN

En el entorno hospitalario donde las personas hospitalizadas suelen encontrarse en situaciones vulnerables por sus procesos de salud enfermedad, el lenguaje corporal constituye una parte fundamental de la comunicación no verbal que influye significativamente en las interacciones humanas.

El personal de enfermería, al estar en contacto directo y continuo con los pacientes, también establece un vínculo comunicativo a través del lenguaje corporal ya que las actitudes, gestos y posturas de las enfermeras y enfermeros pueden impactar directamente en su experiencia de atención y en su bienestar emocional ya sea cuando se traduce en empatía, confianza, cercanía o, por el contrario, podría generar distanciamiento, incomodidad o ansiedad.

El presente trabajo de investigación se enfocará en describir las personas hospitalizadas perciben el lenguaje corporal del personal de enfermería a través de la comunicación no verbal durante su estancia hospitalaria con la intención de analizar de qué manera los gestos, posturas, expresiones faciales, tono de voz y contacto visual influyen en la percepción del cuidado recibido lo que puede generar la confianza que se establece con el profesional y mejora la calidad de la atención.

A través de un estudio con enfoque cuantitativo y mediante encuestas estructuradas, se identificarán las expresiones faciales, gestos, posturas, apariencia, contacto visual, el tono de voz, así como las experiencias y opiniones de los pacientes que influyen significativamente en la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del cuidado que reciben reconociendo con esto, posibles áreas de mejora en la interacción no verbal entre el personal de enfermería y los pacientes.

El estudio pretende contribuir a una atención más humana, empática y consciente, resaltando la importancia del lenguaje corporal como parte fundamental del proceso de cuidado.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El lenguaje corporal es una forma de comunicación no verbal que complementa el cuidado que brindan los profesionales de enfermería con el diálogo verbal a las personas que reciben el cuidado Rocha Oliveira (2013)¹ por lo que es un componente esencial de la comunicación en el entorno hospitalario, su adecuada gestión es fundamental para garantizar una atención ética y centrada en el paciente, ya que puede influir significativamente en su experiencia hospitalaria y en su percepción del cuidado recibido².

Situación que existe de forma inminente durante la interacción con las personas hospitalizadas ya que también se comunican a través expresiones faciales, gestos, posturas, apariencia, contacto visual, el tono de voz, etc., las cuales transmiten información, emociones e intenciones y pueden influir significativamente en la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del cuidado que reciben ³

De acuerdo con diversos autores la percepción es la forma en como organizamos, interpretamos y damos sentido a toda la información sensorial que recibimos a través de nuestros sentidos del entorno en un todo estructurado y coherente por el cerebro⁴. Cabe señalar que existen factores que afectan la percepción como la cultura, la sociedad, los aprendizajes y experiencias, las expectativas y el contexto en que se da la situación ⁵.

Existen algunos artículos científicos que señalan que en las instituciones hospitalarias, las actuaciones de enfermería son las más percibidas por los pacientes, es decir que su actuación es interpretada como un indicador de calidad por excelencia (Ruiz Cerino 2020), ya que vendrá dada a partir de las expectativas y experiencias previas independientemente si el cuidado de enfermería se da en una institución pública o privada o del nivel de conocimientos que tenga el personal, es decir dependerá del nivel de empatía que se establezca para cubrir las necesidades que tenga el paciente Ruiz Cerino 2020.⁶

Los profesionales de enfermería tienen la misión de brindar cuidados holísticos e integrales mediante acciones con calidez y calidad para lograr la satisfacción de la persona hospitalizada.

Un personal de enfermería que muestra empatía y compasión a través de su lenguaje corporal puede mejorar la experiencia del paciente en el hospital, pero así mismo en caso necesario tienen la capacidad de modificarlo de manera positiva o negativa.

Cabe señalar que en diversas ocasiones los profesionales de enfermería no se percatan de su propio lenguaje corporal que manifiestan al interactuar con las personas hospitalizadas, ni de la percepción que tienen sobre ellos al dar el cuidado lo que repercute directamente en la calidad de atención por otra parte, actualmente en las instituciones de salud cada día existe un incremento del interés incesante de alcanzar niveles más altos de calidad y de servicios, por lo que los hospitales de los diferentes niveles de atención establece diversos controles de calidad que cumplan con las exigencias políticas y sociales de salud.

Por lo anterior, sí el lenguaje no verbal es una forma de comunicación que determina la satisfacción y la confianza durante el cuidado que se brinda, e incide en la calidad de la atención, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿El lenguaje corporal que transmiten los profesionales de enfermería tiene relación con la percepción del cuidado de los pacientes hospitalizados?

II JUSTIFICACIÓN

El lenguaje corporal es una forma crucial de comunicación no verbal que influye significativamente en las interacciones humanas, especialmente en contextos de salud como lo es el entorno hospitalario, lo es trascendente en la percepción del cuidado recibido, pues repercute en la comodidad emocional, la confianza y, en última instancia, la recuperación de los pacientes, es decir, la manera en que los enfermeros se comportan físicamente puede afectar la percepción del paciente sobre la calidad de atención recibida, su bienestar emocional, y su confianza en el equipo de salud. Es crucial identificar lo que los pacientes perciben para mejorar la calidad de la atención y la relación terapéutica ya puede proporcionar información valiosa para

diseñar intervenciones formativas dirigidas a los profesionales de enfermería, promoviendo una mayor conciencia sobre su lenguaje corporal y cómo éste impacta en la experiencia del paciente.

III Objetivo General

Identificar la relación entre la percepción del cuidado de la persona hospitalizada y el lenguaje corporal del personal de enfermería que garantice la calidad de atención en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Luis Guillermo Ibarra Ibarra” durante los meses de agosto-octubre del 2025

Objetivos específicos

1. Determinar si existen diferencias en la percepción del cuidado en función de variables demográficas como edad, género o tiempo de hospitalización de los pacientes.
2. Determinar la percepción del cuidado de la persona hospitalizada y del comportamiento no verbal y actitud del personal de enfermería.
3. Determinar la percepción del cuidado de la persona hospitalizada y los efectos del lenguaje corporal del personal de enfermería.

IV Hipótesis

El cuidado a la persona hospitalizada se ve modificado por el lenguaje corporal expresado por el personal de enfermería.

V MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

5.1 Comunicación

La comunicación es una función esencial para los seres humanos, que favorece el intercambio de información entre la sociedad y permite compartir las inquietudes que pueden presentarse durante nuestra vida.

En toda comunicación está presente una serie de elementos de los cuales no se podría llevar a cabo este proceso, la comunicación no solo consiste en hablar, si no expresar emociones, opiniones y sentimientos.⁷

5.1.1 Proceso de comunicación

Existe un proceso de comunicación, es formado por un conjunto de pasos que facilitan el intercambio de información entre dos o más personas, consta de varios elementos que aseguran que el mensaje sea enviado, recibido y entendido de manera efectiva y clara.⁷ como se observa en el cuadro 1

Cuadro 1: Elementos de proceso de comunicación

Emisor	Persona que transmite algo a los demás.
Mensaje	Información que el emisor envía al receptor
Canal	Elementos físicos que establecen la conexión entre emisor y receptor
Receptor	Persona que recibe el mensaje y lo interpreta.
Código	Permite que el emisor elabore el mensaje y al receptor interpretarlo. Ambos deben utilizar el mismo código.
Contexto	Relación que se establece entre las palabras de un mensaje
Situación	Existen situaciones que no me permiten la interpretación del mensaje. 4

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

Concepción del mensaje: El emisor tiene una idea, pensamiento o sentimiento que desea compartir.

Codificación del mensaje: El emisor traduce su idea en un mensaje que puede ser transmitido.

Transmisión del mensaje: El emisor envía el mensaje a través del canal elegido, puede ser oral, escrito, visual o una combinación de estos

Recepción del mensaje: Recibe el mensaje a través del canal.

Decodificación del mensaje: El receptor interpreta y entiende el mensaje.

Retroalimentación: El receptor responde al mensaje, proporcionando retroalimentación al emisor, puede ser verbal o no verbal.

Evaluación y Ajuste: Determina si el mensaje fue comprendido como se pretendía.⁸

5.1.2 Tipos de comunicación

La comunicación humana se divide en dos categorías; que consisten en la verbal y no verbal ambas, son esenciales para transmitir información, emociones e intenciones en la interacción humana.⁹

La Comunicación verbal Implica el uso de palabras para transmitir un mensaje, estas pueden ser oral o escrita, como lenguaje hablado ejemplo: Conversaciones, discursos, presentaciones, llamadas telefónicas y lenguaje escrito ejemplo Cartas, correos electrónicos, mensajes de texto, libros, artículos.

Comunicación no verbal

Incluye todas las formas de comunicación que no utilizan palabras, incluye el lenguaje corporal, expresiones faciales, gestos, postura, y entre otros.

- Lenguaje corporal: Movimientos del cuerpo, postura, gestos.
- Expresiones faciales: Sonrisas, fruncir el ceño, miradas.
- Proxémica: Uso del espacio personal y la distancia entre las personas.
- Paralenguaje: Tono de voz, ritmo, volumen, pausas.
- Apariencia: Ropa, peinado, uso de accesorios.
- Contacto visual: Mantenimiento o evitación del contacto visual.⁹

El lenguaje no corporal transmite emociones y sentimientos de manera más efectiva que las palabras este tipo de comunicación es la forma de comunicación que no involucra palabras habladas o escritas, la comunicación interpersonal utiliza señales y expresiones que pueden ser conscientes o inconscientes. Consiste en la transmisión de mensajes y significados sin utilizar palabras.¹⁰ El lenguaje corporal son las expresiones y movimientos corporales que se utilizan para comunicarnos, en lugar de las palabras habladas o escritas La comunicación no verbal abarca una variedad de modalidades permiten a las personas transmitir información sin utilizar palabras, incluyen señales visuales, auditivas, táctiles y olfativas.¹¹

- Vista: Consiste en la comunicación visual
- Gestos: Movimientos de las manos, brazos o cuerpo que expresan ideas o sentimientos. Por ejemplo; saludar con la mano, señalar, o hacer un pulgar hacia arriba.
- Expresiones faciales: Son los movimientos del rostro que indican emociones como felicidad, tristeza, enojo, sorpresa, miedo y disgusto. 10

- Contacto visual: La forma en que se utiliza la mirada para comunicar atención, interés, afecto o agresividad.
- Posturas: La posición del cuerpo puede indicar actitudes y estados emocionales. Por ejemplo, una postura erguida puede reflejar confianza, mientras que encorvarse puede indicar inseguridad.
- Apariencia: Incluye la ropa, el peinado, el maquillaje y otros aspectos de la presentación personal que pueden influir en la percepción de los demás.¹¹
- Audición: Consiste en la comunicación auditiva no verbal.
- Paralenguaje: Aspectos vocales que acompañan el habla y que incluyen el tono de voz, volumen, ritmo, entonación y pausas, pueden cambiar el significado de las palabras dichas.
- Ruidos y sonidos: Sonidos no verbales como suspiros, risas, llantos y otros pueden comunicar emociones y estados de ánimo.
- Tacto: Comunicación táctil.
- Tocar: El contacto físico puede comunicar una amplia gama de sentimientos y mensajes, desde la calidez y el consuelo hasta la dominación o la agresión. Por ejemplo, los abrazos, apretones de manos, palmaditas en la espalda y caricias. 9
- Feromonas: Sustancias químicas emitidas por el cuerpo que pueden influir en el comportamiento y las emociones de los demás, a menudo de manera inconsciente.
- Aromas y olores: Los olores pueden evocar recuerdos y emociones. Perfumes, desodorantes y otros productos de cuidado personal pueden afectar cómo una persona es percibida.
- Proxémica: Es el uso del espacio.
- Distancia interpersonal: La distancia física entre las personas durante la comunicación puede indicar niveles de intimidad, formalidad o dominación.
- Orientación: La dirección en que se posicionan las personas en relación con los demás (frente a frente, al lado, en ángulo) puede comunicar cooperación, competencia, o evasión.
- Kinesia: Son los movimientos corporales.
- Movimientos y desplazamientos: El modo en que las personas se mueven y desplazan puede transmitir confianza, nerviosismo, agresividad o sumisión.¹²

5.2 Percepción

La percepción es el proceso mediante el cual interpretamos y damos sentido a la información sensorial que recibimos del entorno a través de nuestros sentidos y la recepción de estímulos, consiste en la interpretación y la organización de estos estímulos para formar una experiencia coherente y significativa.¹³

5.2.1 Teoría de la percepción de Gestalt

La percepción visual ha sido uno de los campos más estudiados dentro de la psicología. Una de las teorías más influyentes en este ámbito es la Teoría de la Gestalt, desarrollada a principios del siglo XX por un grupo de psicólogos alemanes. Esta teoría sostiene que la mente humana tiende a organizar la información visual como un todo estructurado y coherente, y no simplemente como la suma de sus partes. El presente trabajo tiene como objetivo analizar los principios fundamentales de esta teoría, sus autores principales, su desarrollo histórico y sus aplicaciones actuales en distintos campos del conocimiento.¹⁴

Principios de la Teoría de la Gestalt

La percepción gestáltica se basa en una serie de leyes o principios que explican cómo el cerebro organiza los estímulos visuales. Entre los más importantes están:

Ley de figura y fondo: Se refiere a la capacidad de distinguir un objeto (figura) de su entorno (fondo). La figura suele ser más destacada, mientras que el fondo queda en segundo plano, ley de proximidad: Los elementos que están cerca unos de otros tienden a agruparse perceptivamente, ley de semejanza: Los objetos similares en forma, color o tamaño se perciben como pertenecientes al mismo grupo, ley de continuidad: El ojo sigue las líneas y curvas continuas, prefiriendo trayectorias suaves, ley de cierre (clausura): La mente tiende a completar figuras incompletas para formar objetos reconocibles, ley de pregnancia (buena forma): Percibimos las formas de la manera más simple, estable y organizada posible.

Ley de destino común: Los elementos que se mueven en la misma dirección se perciben como parte de un mismo conjunto

La Teoría de la Percepción de la Gestalt ha sido una de las más influyentes en el estudio de la percepción humana. Sus principios siguen siendo aplicados en numerosos campos, desde el diseño hasta la psicología. Aunque ha sido complementada por teorías más modernas de la percepción y el procesamiento

visual, su enfoque en la organización holística de los estímulos sigue siendo relevante y útil para comprender cómo interpretamos el mundo que nos rodea.¹⁵

5.2.2 Proceso perceptual

La captación de estímulos del entorno por medio de los órganos sensoriales, como los ojos, oídos, nariz, piel y lengua, el cual los receptores sensoriales convierten los estímulos físicos en señales eléctricas que pueden ser interpretadas por el cerebro. Las señales eléctricas generadas por los órganos sensoriales son transmitidas al cerebro, donde son procesadas por diversas áreas cerebrales especializadas en diferentes aspectos de la percepción, como la forma, el color, el movimiento, el sonido, una vez que el cerebro ha procesado las señales sensoriales, interpreta esta información en función de experiencias pasadas, conocimientos previos, expectativas y contexto. Este es un aspecto clave, ya que la percepción no es una representación directa de la realidad, sino una construcción activa del cerebro.

La percepción también está influenciada por la atención, es decir, por aquello a lo que decidimos o necesitamos enfocarnos en un momento dado. Lo que no recibe atención puede no ser percibido conscientemente, aunque esté presente, la información procesada e interpretada da lugar a la percepción consciente, que es la experiencia subjetiva.¹⁶

5.2.3 Tipos de percepción.

- Percepción visual: Capacidad de ver e interpretar la luz, las formas, los colores y los movimientos, nos permite reconocer caras, objetos y letras.
- Percepción auditiva: Consiste en la detección e interpretación de los sonidos, lo cual es esencial para la comunicación verbal y la apreciación musical.
- Percepción táctil: Se refiere a la percepción del tacto, incluyendo la presión, la temperatura, el dolor, y la textura de los objetos.
- Percepción gustativa y olfativa: Es la identificación de alimentos y la detección de sustancias potencialmente peligrosas.
- Percepción del tiempo, espacio: A través de la percepción temporal, somos conscientes del paso del tiempo y la secuencia de eventos, mientras que la percepción espacial nos permite ubicarnos y orientarnos en nuestro entorno.¹⁷

5.2.4 Factores que afectan la percepción.

- La percepción está influida por lo que hemos aprendido y experimentado a lo largo de la vida.
- Las normas culturales y sociales pueden moldear la forma en que percibimos ciertos estímulos.
- Nuestras expectativas y el contexto en el que se presenta un estímulo pueden cambiar nuestra percepción.
- Las emociones pueden alterar nuestra percepción, haciendo que veamos o interpretemos las cosas de manera diferente dependiendo de nuestro estado emocional.
- La percepción es fundamental para nuestra supervivencia y para la interacción con el entorno, sin la capacidad de percibir, no podríamos reaccionar.¹⁸

5.3 Lenguaje Corporal

El lenguaje corporal incluye el uso de expresiones faciales, posturas, gestos, contacto visual y proximidad para comunicar. A menudo, interpretamos estas señales de forma inconsciente, pero aprender a leerlas conscientemente puede ser una herramienta poderosa

Interpretación del lenguaje corporal

- Congruencia: Tiene que ser congruente con el mensaje verbal para evitar malentendidos.
- Consistencia: La coherencia de las señales no verbales a lo largo del tiempo refuerza la credibilidad, comportamientos inconsistentes pueden generar desconfianza.

Tipos de Lenguaje corporal

- Apretón de manos: Puede transmitir confianza y profesionalismo.
- Postura: Sentarse erguido con una ligera inclinación hacia adelante muestra interés y compromiso.
- Contacto visual: Mantener contacto visual sin mirar fijamente puede indicar sinceridad y confianza.

- Gestos expansivos: Utilizar gestos amplios y controlados puede captar la atención del público y transmitir entusiasmo.
- Sonrisa: Expresar una sonrisa genuina puede crear una conexión y transmitir calidez y amabilidad.
- Aproximación: Acercarse ligeramente a la otra persona puede indicar interés y empatía.
- Lenguaje Corporal (55%): constituye el 55% de la comunicación según Mehrabian, los pacientes hospitalizados prestan una atención significativa a los gestos, posturas y expresiones faciales del personal de enfermería. Estos aspectos no verbales son cruciales para que los pacientes interpreten el nivel de empatía, profesionalismo y cuidado que reciben.
- Tono de Voz (38%): El tono de voz abarca aspectos como el volumen, la inflexión y el ritmo. Basado en cómo se interpreta el mensaje.
- Palabras (7%): Las palabras que se utilizan representan una menor proporción en la percepción del mensaje emocional, según Mehrabian.¹⁹

La regla 7-38-55 se derivó de estudios específicos que Mehrabian realizó sobre la comunicación de sentimientos y actitudes, en particular en el contexto de la comunicación de emociones como el agrado o desagrado. Los estudios de Mehrabian se centraron en cómo las personas interpretan la congruencia o incongruencia entre el contenido verbal y el mensaje no verbal. La regla 7-38-55 es más aplicable a la comunicación de emociones y actitudes, ha sido ampliamente utilizada en diversos contextos para resaltar la importancia de la comunicación no verbal en la interacción humana, incluyendo el entorno profesional y social.²⁰

5.3.1 La comunicación no verbal por la Teoría Albert Mehrabian

En este estudio se utilizará la teoría de Albert Mehrabian desarrollada en la década de 1960, Albert Mehrabian, psicólogo, conocido por sus investigaciones pioneras en el campo de la comunicación no verbal. Fue pionero en llevar a cabo estudios sobre las señales del lenguaje corporal sobre agrado, desagrado, poder y liderazgo, atractivo social, incomodidad e inseguridad, con base a esto se hizo famoso por desarrollar la conocida "regla 7-38-55", que describe cómo las personas interpretan los mensajes emocionales en la comunicación interpersonal. La percepción del

lenguaje corporal en la comunicación se centra en cómo se transmite y recibe la comunicación no verbal en las interacciones humanas.²¹

Su teoría se basa en la idea de que, en la comunicación interpersonal, los mensajes se transmiten a través de tres canales principales, las palabras (contenido verbal), el tono de voz y el lenguaje corporal.¹ Mehrabian el mismo ha señalado que se aplica específicamente a situaciones donde se comunican sentimientos y actitudes, como también introdujo la regla 7-38-55 para describir la importancia relativa de estos canales en la percepción del mensaje, los cuales fueron los siguientes.

La Importancia del lenguaje corporal en enfermería (rochar) el lenguaje corporal es una forma de comunicación no verbal que complementa el diálogo verbal entre el enfermero y el paciente, los pacientes pueden estar emocionalmente vulnerables, preocupados o ansiosos, utilizar un lenguaje corporal adecuado puede transmitir empatía, calma, seguridad y un ambiente de cuidado confortable. ¹⁶ La confianza es esencial en cualquier relación y más si es de atención clínica, demostrar sinceridad, respeto y empatía a través de su postura, gestos y expresiones faciales ayuda al paciente a sentirse más cómodo y seguro. El lenguaje corporal influye en que los pacientes perciban la competencia y la empatía del enfermero en la manera que se muestra un lenguaje corporal abierto, relajado y receptivo tiende a ser percibido, los gestos, escuchar, tono de voz, la postura.²²

La comunicación emocional ocurre a través del lenguaje corporal, forma parte de los gestos y posturas mediante ellos se pueden transmitir diferentes emociones y actitudes hacia el paciente, la comunicación emocional desempeña un papel para la construcción de relaciones de confianza, en la percepción del paciente sobre la competencia y empatía.

(Bautista L. Realizó) Se realizó una investigación, enfocada en la percepción de los familiares de los pacientes críticos, tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La muestra aplicada en 200 familiares; para la recolección de la información se utilizó el instrumento respecto a la intervención de enfermería durante su crisis situacional, con el objetivo de evaluar la percepción que tiene el familiar del paciente crítico respecto a la comunicación verbal y no verbal, y el apoyo emocional brindado por el personal de enfermería durante la hospitalización en la unidad de cuidado intensivo de una clínica de IV nivel de la ciudad de Cúcuta, como resultados menciona que la percepción global de los familiares, es favorable en un 80% expresando una connotación positiva. La familia cumple un papel importante en el entorno del

paciente, la complejidad en los servicios de unidad de cuidados intensivos, generan en el núcleo familiar crisis emocionales situacionales manifestadas en angustia y estrés.²³

Rocha O. (2013). Es un abordaje a la comunicación que hay entre la enfermera y el paciente en el servicio de urgencias. Con ello llevar a discusión los puntos de la comunicación interpersonal de la enfermera y paciente. El teórico en el que apoyan es Joyce Travelbee, para esta investigación de carácter descriptivo y abordaje cualitativo. El instrumento que se utilizó fue una entrevista semi estructurada a 10 segundos tenientes enfermeras bombero militar, ubicado en el municipio de Belford Roxo. El estudio reveló que las enfermeras perciben y entienden la comunicación verbal y no verbal como elemento clave no solamente para desarrollar el cuidado en sus aspectos técnicos, sino también para promover la relación enfermera-paciente.²³

Estos artículos proporcionan contextos diferentes pero complementarios sobre la importancia del lenguaje corporal en la enfermería. Bautista L. amplía la perspectiva hacia el impacto en los familiares, sugiriendo que el lenguaje corporal influye en un círculo más amplio alrededor del paciente. Rocha O. Se enfoca en la comunicación en situaciones críticas, destacando la percepción del personal de enfermería sobre la importancia del lenguaje corporal para establecer relaciones efectivas con los pacientes. Ambos trabajos, aunque no se centran exclusivamente en pacientes hospitalizados, refuerzan la relevancia de explorar cómo estos pacientes perciben el lenguaje corporal de las enfermeras.

La percepción del paciente hospitalizado en el lenguaje corporal de enfermería. (Ruiz-Cerino) El lenguaje corporal puede influir significativamente en la experiencia del paciente, su nivel de comodidad, confianza y satisfacción con la atención recibida. Sin embargo, el lenguaje corporal de los profesionales de enfermería puede afectar la percepción del paciente debido a que suelen percibir la empatía a través del lenguaje corporal es decir; si enfermería tiene contacto visual, asiente con la cabeza y muestra expresiones faciales adecuadas, puede transmitir comprensión y apoyo emocional, lo que puede hacer que el paciente se sienta valorado y comprendido, también por la postura y los gestos seguros estos pueden transmitir confianza y competencia es decir; que la enfermera que se presenta de manera segura y profesional puede aumentar la confianza del paciente en la atención que está recibiendo.²⁴

El lenguaje corporal complementa la comunicación verbal debido que por medio de ella los pacientes pueden captar señales no verbales como la sonrisa, la inclinación

del cuerpo hacia adelante y el uso de manos abiertas, que pueden indicar una actitud abierta y acogedora, debido que una actitud calmada y relajada en el lenguaje corporal de la enfermera en un entorno reducir la ansiedad del paciente, se involucra los movimientos lentos y controlados, una voz suave y un tono tranquilizador pueden contribuir a obtener un entorno más relajante.

El respeto hacia el paciente también se refleja en el lenguaje corporal, teniendo una distancia adecuada, evitar gestos bruscos y demostrar atención plena a las necesidades del paciente pueden ayudar a mantener la dignidad y el respeto hacia el paciente. La escucha activa forma parte del lenguaje corporal mediante él se puede demostrar interés al paciente, una comunicación no verbal adecuada puede mejorar la experiencia del paciente, fomentar una relación de confianza y contribuir a una atención más humanizada y efectiva.

Quispe Barragán (2018), Se realizó una investigación en la cual se profundiza en el estudio del lenguaje corporal del profesional de enfermería que es la capacidad de transmitir información a través de nuestro cuerpo. Se encargó de determinar la percepción del lenguaje corporal y educación brindada por la enfermera en pacientes del servicio Medicina Hospital San José de Chinchaz la metodología de la investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 66 pacientes; la técnica para la recolección fue mediante encuesta. En la cual se tuvieron resultados, muestran que el lenguaje corporal según dimensión kinésica es parcialmente favorable en 73%; con respecto a la dimensión táctésica es desfavorable en 59%; siendo de manera global parcialmente favorable el 86%. Se observa que el 67% pacientes refieren que la educación que brinda la enfermera a los pacientes según dimensión en torno a la enfermedad es deficiente, con respecto a la dimensión en torno a la prevención es deficiente el 65% pacientes, siendo de manera global deficiente el 65% pacientes. Se puede concluir que la percepción del lenguaje corporal fue parcialmente favorable y la educación que brinda la enfermera es deficiente. ²⁵

Se realizó una investigación de estudio documental, sobre la Comunicación en el cuidado humanizado que para un adecuado desarrollo de la relación enfermera-paciente con el objetivo de obtener la información necesaria que contribuya a la

planificación del cuidado integral, satisfaciendo así todas las necesidades del paciente, basándose en la comunicación y su importancia en el cuidado humanizado de calidad que brinda el profesional de enfermería dentro de esta investigación se evidenció que además de la relevancia de este proceso comunicativo en la calidad del cuidado, existen puntos negativos que limitan su pleno desarrollo, la importancia de una formación académica adecuada junto con la capacitación constante del profesional para manejar adecuadamente este tipo de situaciones 21 Ganan, (2023).

Ambos artículos aportan perspectivas valiosas, sobre la percepción de los pacientes hospitalizados respecto al lenguaje corporal de las enfermeras. Quispe Barragán ofrece datos específicos sobre cómo los pacientes perciben distintas dimensiones del lenguaje corporal, revelando áreas que necesitan mejora. Por su parte, Ganan enfatiza la importancia de la comunicación en el cuidado humanizado y destaca la necesidad de formación continua para superar las barreras en la práctica clínica, sino que también proporcionan una base sólida para abordar las mejoras necesarias en la educación y capacitación en comunicación no verbal para los profesionales de enfermería.

La percepción de los pacientes en la apariencia del personal de enfermería con tatuajes. La percepción de los pacientes sobre el personal de enfermería con tatuajes puede variar según diversos factores como culturales, personales y contextuales. En algunas culturas, los tatuajes pueden ser vistos de manera negativa o asociarse con estereotipos específicos, en otras, pueden ser completamente aceptados e incluso valorados como formas de expresión personal.

Algunos pacientes pueden preocuparse de que los tatuajes afecten la percepción del profesionalismo del personal de enfermería, sin embargo, la manera en que el personal de enfermería se comporta y desempeña sus funciones tiende a tener un mayor impacto en la percepción general del profesionalismo que la presencia de tatuajes. Para algunos pacientes, ver a un profesional de enfermería con tatuajes puede ayudar a crear una conexión más personal y humana, especialmente si ellos mismos tienen tatuajes o ven los tatuajes como una forma de arte y autoexpresión.²⁶ La percepción de los tatuajes puede variar significativamente entre diferentes grupos de edad, es decir las generaciones más jóvenes tienden a ser más aceptantes de los tatuajes en comparación con las generaciones mayores, que pueden tener una visión más conservadora. Por ejemplo, en las investigaciones de "Patients' Perceptions of

Patient Care Providers with Tattoos and/or Body Piercings" y "Tattoos and Professional Nursing Characteristics: A Study on How Appearance Affects the Perception of Essential Qualities of Nurse" concluyen que no se percibe que los profesionales con tatuajes fueran menos cuidadosos, seguros, confiables, atentos, cooperadores, profesionales, eficientes o accesibles que aquellos sin tatuajes.

Sin embargo, las mujeres con tatuajes fueron catalogadas como menos profesionales y fueron vistas desfavorablemente, considerándose más impulsivas y con una mayor búsqueda de sensaciones arriesgadas, lo que afectó negativamente la percepción del trato personal, en comparación con los hombres tatuados, señalando la influencia del género.²⁷

5.3.2 Percepción de cuidados por parte de los pacientes.

Los cuidados enfermeros se refieren a las intervenciones realizadas por enfermeras y enfermeros para promover, mantener y restaurar la salud de los pacientes, incluye una amplia gama de actividades, desde la administración de medicamentos y la realización de procedimientos, hasta el apoyo emocional y educación en salud. Los cuidados enfermeros radican en la atención integral y centrada en el paciente, considerando no solo las necesidades físicas, sino también las emocionales y psicológicas.²⁸

La percepción de calidad de los cuidados enfermeros influye varios factores tales como; la habilidad de comunicar la información de manera clara y comprensible y de escuchar activamente, entender y responder a las emociones del paciente de manera empática y compasiva, los conocimientos demostrados por el enfermero durante la ejecución de procedimientos.

Diferentes autores han demostrado la importancia de la percepción de cuidados en la satisfacción del paciente. La percepción positiva de los cuidados está basada en la satisfacción del paciente debido a que perciben una alta calidad en los cuidados enfermeros tienden a mostrar una mejor adherencia al tratamiento médico, esto contribuye a mejores resultados de salud, incluyendo una recuperación más rápida y una menor tasa de complicaciones.

La percepción de cuidados por parte de los pacientes se fundamenta en entender los cuidados enfermeros como un conjunto de intervenciones integrales que van más allá

de lo técnico, si no abarcar aspectos emocionales, comunicativos, demostrando la satisfacción del paciente.

VI ESTADO DEL ARTE

Se realizó una búsqueda en la literatura científica en diferentes bases de datos como Google académico, Cielo, etc. Con el fin de identificar estudios previos relacionados con la percepción del lenguaje no verbal durante la atención a la salud, obteniendo los siguientes resultados:

Quispe Barragán (2018), realizó una investigación en la cual se profundiza en el estudio del lenguaje corporal del profesional de enfermería que es la capacidad de transmitir información a través de nuestro cuerpo. Se encargó de determinar la percepción del lenguaje corporal y educación brindada por la enfermera en pacientes del servicio Medicina Hospital San José de Chinchaz la metodología de la investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 66 pacientes; la técnica para la recolección fue mediante encuesta. En la cual se tuvieron resultados, muestran que el lenguaje corporal según dimensión kinésica es parcialmente favorable en 73%; con respecto a la dimensión tactésica es desfavorable en 59%; siendo de manera global parcialmente favorable el 86%. Se observa que el 67% pacientes refieren que la educación que brinda la enfermera a los pacientes según dimensión en torno a la enfermedad es deficiente, con respecto a la dimensión en torno a la prevención es deficiente el 65% pacientes, siendo de manera global deficiente el 65% pacientes. Se puede concluir que la percepción del lenguaje corporal fue parcialmente favorable y la educación que brinda la enfermera es deficiente.²⁹

Ganan, (2023), realizaron una investigación de estudio documental, sobre la Comunicación en el cuidado humanizado que para un adecuado desarrollo de la relación enfermera-paciente con el objetivo de obtener la información necesaria que contribuya a la planificación del cuidado integral, satisfaciendo así todas las necesidades del paciente, basándose en la comunicación y su importancia en el cuidado humanizado de calidad que brinda el profesional de enfermería dentro de esta investigación se evidenció que además de la relevancia de este proceso comunicativo en la calidad del cuidado, existen puntos negativos que limitan su pleno

desarrollo, la importancia de una formación académica adecuada junto con la capacitación constante del profesional para manejar adecuadamente este tipo de situaciones ³⁰

Ganan, (2023), realizaron una investigación de estudio documental, sobre la Comunicación en el cuidado humanizado que para un adecuado desarrollo de la relación enfermera-paciente con el objetivo de obtener la información necesaria que contribuya a la planificación del cuidado integral, satisfaciendo así todas las necesidades del paciente, basándose en la comunicación y su importancia en el cuidado humanizado de calidad que brinda el profesional de enfermería dentro de esta investigación se evidenció que además de la relevancia de este proceso comunicativo en la calidad del cuidado, existen puntos negativos que limitan su pleno desarrollo, la importancia de una formación académica adecuada junto con la capacitación constante del profesional para manejar adecuadamente este tipo de situaciones .³¹

En el 2004 Jaramillo Echeverría realizó una investigación en la cual habla de la percepción del paciente y su relación comunicativa con el personal de salud en el servicio de agudos en el hospital de caldas, Colombia, en la cual se dio la tarea en comprender la percepción que tienen los pacientes y el tipo de relación comunicativa que establecen con el personal de la salud, mediante una metodología de investigación cualitativa de Etnografía Reflexiva, se utilizó principalmente la observación participante, la cual sirvió inicialmente para el acceso y selección de los informantes claves. También se utilizó la entrevista en profundidad con el fin de establecer un diálogo informal con los informantes en la búsqueda de categorías emergentes, encontrando que la percepción del paciente frente al personal de la salud se basa según el estado de confianza dependiendo de cada integrante del equipo multidisciplinario. ³²

Gil A. En 2014 realizó una investigación de tipo descriptiva, con el objetivo de comprender el lenguaje corporal en el cuidado de enfermería dirigido a personas hospitalizadas con cáncer en fase terminal. Para el desarrollo del estudio, se aplicaron diversas técnicas de recolección de datos, tales como entrevistas semiestructuradas y diarios de campo, llevadas a cabo en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, específicamente en el servicio de oncología. Los resultados permitieron

evidenciar que el lenguaje corporal es un componente fundamental en la atención de los pacientes en etapa terminal. El estudio concluyó que, durante el cuidado de enfermería, es esencial establecer un diálogo de presencia, sustentado en la comunicación efectiva, la amabilidad, el tacto y la empatía, ya que estos elementos fortalecen la relación enfermero-paciente y contribuyen significativamente al bienestar emocional de las personas hospitalizadas en un momento de alta vulnerabilidad.³³

Rocha O. (2013). Es un abordaje a la comunicación que hay entre la enfermera y el paciente en el servicio de urgencias. Con ello llevar a discusión los puntos de la comunicación interpersonal de la enfermera y paciente. El teórico en el que apoyan es Joyce Travelbee, para esta investigación de carácter descriptivo y abordaje cualitativo. El instrumento que se utilizó fue una entrevista semi estructurada a 10 segundos tenientes enfermeras bombero militar, ubicado en el municipio de Belford Roxo. El estudio reveló que las enfermeras perciben y entienden la comunicación verbal y no verbal como elemento clave no solamente para desarrollar el cuidado en sus aspectos técnicos, sino también para promover la relación enfermera-paciente.³⁴

Se realizó una investigación vinculada al Núcleo de Investigación y Experimentación en Enfermería de la Escuela de Enfermería Alfredo Pinto – UNIRIO. El objeto se constituye en el significado de la comunicación no verbal según la visión de los estudiantes de graduación en enfermería con el objetivo de: Identificar el significado de la comunicación no-verbal para los académicos de enfermería, y Analizar la influencia de esta en el cuidado de enfermería. El enfoque metodológico utilizado fue el cualitativo, y se aplicó la dinámica de sensibilidad como estrategia para la recopilación de datos como resultado se obtuvo que: Las categorías de análisis que emergieron fueron: habilidad y perfeccionamiento profesional y aproximación enfermero cliente. Se observa que los alumnos del curso de graduación identifican la importancia y la influencia de la comunicación no-verbal durante la asistencia, sin embargo, existe la necesidad de ampliar el conocimiento del proceso de comunicación no-verbal para la implementación del cuidado de enfermería. (22), esto nos permite corroborar que la comunicación se forma desde la educación escolar en función del trato y cuidado que será brindado a paciente y como a su vez este lo percibe durante su estancia hospitalaria.³⁵

Gil Acedo (2014) realizó una investigación en torno al paciente con cáncer en fase terminal. Dicha investigación de tipo cualitativa descriptiva tuvo como objetivos: analizar, describir y comprender el lenguaje corporal en el cuidado de enfermería a la persona hospitalizada con cáncer en fase terminal y su familiar acompañante, en el servicio de oncología del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2013. La muestra fue no probabilística, determinada por saturación y redundancia, entre los informantes tenemos 6 enfermeras que laboran en el servicio de oncología, personas adultas con cáncer en fase terminal hospitalizadas y familiares acompañantes. Para la recolección de los datos se utilizó la entrevista semiestructurada. Se usó el análisis de contenido para el tratamiento de los datos, obteniéndose como resultados dos categorías: Percepción del cuerpo ante la enfermedad en fase terminal, Diálogo de presencias entre enfermera, persona hospitalizada con cáncer en fase terminal y familiar acompañante: comunicación, ternura, amabilidad, sensibilidad. Como conclusión el lenguaje corporal en el cuidado hospitalario incluye la percepción que tiene el enfermo sobre su cuerpo que sufre por el diagnóstico inminente de muerte, siendo indispensable el fomento del “otro” por el personal de enfermería, mediante la comprensión, amabilidad, toque terapéutico, carisma, servicio y caricia, de tal manera que se brinde un cuidado con amor, con sensibilidad. La enfermera ante esta situación debería mostrarse científica, humana, sencilla y compasiva.³⁶

Silvia fhon et al (2015) , realizaron una investigación en la que dedujeron que la percepción de los pacientes hospitalizados es un proceso complejo ya que depende de las características específicas de este (su cultura, expectativas, factores personales), así como de experiencias previas y de la propia enfermedad , tuvieron como objetivo determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público .El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal con 50 (%????)pacientes de ambos sexos mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de perfil social y el cuestionario de percepción del paciente de la atención de enfermería. En los resultados se observó predominio del sexo femenino, edad entre 40 y 49 años, solteros, con secundaria completa y con menos de 5 días de estancia hospitalaria. La atención de enfermería fue categorizada como medianamente favorable. Se observó que la mujer percibe mejor la atención de

enfermería. Como conclusión los resultados apuntaron a la necesidad de un proceso reflexivo por parte del personal de enfermería para mejorar la atención, la percepción del paciente y brindar un cuidado de calidad.³⁷

Carolina Torres et al (2010) Se menciona que durante muchos años las mujeres han predominado en enfermería, acentuándose con la división sexual del trabajo; en la actualidad los hombres han incursionado en la profesión, por lo que el paciente puede percibir la atención en forma distinta dependiendo del sexo del cuidador; el objetivo del estudio fue conocer la percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera o enfermero en un hospital de tercer nivel. Metodología: Se realizó un estudio comparativo, transversal y prolectivo tomándose una muestra no probabilística de 48 pacientes hospitalizados que recibieron atención del personal de enfermería de ambos sexos, se aplicaron dos instrumentos acordes al indicador de calidad trato digno modificado a escala tipo Likert para determinar si la percepción del paciente es buena, regular o mala con una Alfa de Cronbach de 0.86. Se utilizó una prueba de χ^2 para la comparación de variables cualitativas, percepción del paciente y el sexo de enfermería. Resultados: La percepción del paciente sobre el trato digno proporcionado por las enfermeras se reportó como buena 47 (98%) y regular 1 (2%) y por los enfermeros buena 46 (96%) y regular 2 (4%). No existe diferencia en la percepción del paciente con el sexo del personal de enfermería. Conclusión: De acuerdo con los resultados, la percepción del paciente sobre el trato digno que proporcionado.³⁸

VII METODOLOGIA

7.1 Lugar del estudio

Instituto Nacional de Rehabilitación "Luis Guillermo Ibarra Ibarra" ubicado en Calzada México-Xochimilco número 289, Colonia Arenal de Guadalupe, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México.

7.2 Tipo de investigación

Estudio cuantitativo con diseño descriptivo, transversal, prospectivo y exploratorio.

7.3 Población

Personas hospitalizadas en el Instituto Nacional de Rehabilitación "Luis Guillermo Ibarra Ibarra"

7.3.1 Tipo de muestreo

Para realizar el estudio se realizará un muestreo probabilístico aleatorio simple a través de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = Tamaño de la muestra que necesitas

N = Tamaño total de la población

Z = Valor de Z según el nivel de confianza elegido

p = Proporción esperada de éxito (si no se conoce, se usa 0.5 para máxima variabilidad)

q = 1-p

E = Margen de error permitido

*La población total es de 71.

Sustituyendo los valores, se obtuvo un tamaño de muestra de 60 personas, seleccionadas mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, garantizando igualdad de oportunidad para todos los integrantes de la población.

7.4 Muestra

Se aplicará a todas las personas que se encuentran hospitalizadas en la torre de Ortopedia en los servicios de especialidades múltiples, cirugía de columna, traumatología, tumores óseos, ortogeriatría, reconstrucción articular, los lunes-miércoles y sábado, en el horario matutino de 8:00 am a 14:00 hrs durante el mes de octubre del presente año.

7.5 Criterios de Selección

Criterios de inclusión.

- Persona hospitalizada actualmente en el Instituto Nacional de Rehabilitación LGII

- Mayor de 18 año
- Hombre o Mujeres.
- Hablar idioma español.
- Con capacidad de comunicación verbal y/o por escrito.
- Persona hospitalizada con estancia de al menos 48 horas, en los servicios de especialidades múltiples, cirugía de columna, traumatología, tumores óseos, ortogeriatría, reconstrucción articular.
- Que se encuentre el matutino de 8:00 am a 14:00 hrs.

Criterios de exclusión.

- Persona enferma con alteraciones cognitivas.
- Estado crítico de salud con un Glasgow menor a 8.
- Personas que hablen lengua indígena.
- Tenga discapacidades sensoriales severas (ceguera o sordera).
- Se niegue a participar.

7.6 Operacionalización de las variables

Variables

Lenguaje corporal

Percepción

Independiente

Percepción

Dependiente

Lenguaje corporal

El lenguaje corporal es un componente esencial de la comunicación en el entorno hospitalario, y su adecuada gestión es fundamental para garantizar una atención ética y centrada en el paciente, esta puede influir significativamente en su experiencia hospitalaria y en su percepción del cuidado recibido. Consentimiento (ANEXO 1)

7.7 Operacionalización de las variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable
Edad	Número de años cumplidos por una persona, indicativo de su etapa de desarrollo adulto.	Se registrará en años completos, declarados por el paciente o personal de salud. Solo se incluirán participantes de 18 años o más .	Edad en años 18 A 30 31 A 45 46 A 60 Mayores de 61	Cuantitativa continua (edad exacta) o cuantitativa discreta (años cumplidos)
Sexo	Condición biológica que distingue a los individuos como masculino o femenino.	Se registrará según los datos proporcionados por el paciente o el personal de salud en la ficha de recolección.	1.Masculino 2.Femenino	Cualitativa nominal
Percepción	Proceso psicológico mediante el cual una persona interpreta, organiza y da significado a los estímulos que recibe del entorno.	Se evaluará mediante un cuestionario tipo Likert que mide la percepción del sujeto respecto a un objeto, persona o situación específica.	1.Nivel de confianza 2.percepción de empatía 3.Claridad comunicación 4. Sensación de seguridad 5.Valoración general del trato no verbal	Cualitativa ordinal
Lenguaje corporal	Conjunto de expresiones no verbales que una persona emite mediante gestos, posturas, movimientos, expresiones faciales y contacto visual, que comunican información sobre emociones, actitudes o intenciones.	Se medirá a través de una guía de observación con ítems sobre gestos, postura, orientación corporal, expresiones faciales y contacto visual durante una situación específica.	1.Contacto visual 2.Postura corporal 3.Gestos 4.Proximidad 5.Expresiones faciales	Cualitativa ordinal
El comportamiento físico del personal de enfermería me ayuda a comprender las indicaciones médicas	Capacidad del paciente para entender las indicaciones médicas a partir del comportamiento físico, gestos, expresiones faciales y posturas del personal de enfermería.	Se medirá mediante un ítem de escala Likert aplicado a pacientes hospitalizados, evaluando el grado de acuerdo sobre si el comportamiento físico del personal de enfermería facilita la comprensión de las indicaciones médicas.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería me brinda su ayuda con respecto siempre que lo necesito.	Percepción del paciente sobre el trato respetuoso recibido por parte del personal de enfermería durante la atención.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide la percepción del respeto demostrado por el personal de enfermería cuando el paciente requiere ayuda.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal

El lenguaje corporal del personal de enfermería me hace sentir más tranquilo/a.	Estado emocional de calma y serenidad que experimenta el paciente como resultado del lenguaje corporal del personal de enfermería.	Se medirá a través de un ítem de escala Likert que evalúa el nivel de tranquilidad percibido por el paciente durante la interacción con el personal de enfermería.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería tiene una postura corporal que transmite seguridad.	Posición corporal adoptada por el personal de enfermería que genera sensación de seguridad y confianza en el paciente.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert aplicado a pacientes hospitalizados, valorando la percepción de seguridad transmitida por la postura corporal del personal de enfermería.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería muestra una sonrisa genuina y apropiada en nuestras interacciones.	Manifestación facial del personal de enfermería que refleja amabilidad, cordialidad y disposición durante la atención.	Se medirá mediante un ítem de escala Likert que evalúa la percepción del paciente sobre la presencia de una sonrisa genuina y apropiada.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El lenguaje corporal del personal de enfermería contribuye a mi bienestar emocional durante la hospitalización.	Estado emocional positivo del paciente caracterizado por tranquilidad, confianza y estabilidad emocional durante la hospitalización.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide el grado en que el lenguaje corporal del personal de enfermería contribuye al bienestar emocional del paciente.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería utiliza el tacto (cuando es apropiado) de manera reconfortante.	Empleo adecuado del contacto físico por parte del personal de enfermería con fines de apoyo emocional y confort del paciente.	Se medirá a través de un ítem de escala Likert que evalúa la percepción del uso apropiado y reconfortante del tacto.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería muestra empatía a través de su expresión facial.	Capacidad del personal de enfermería para comprender y compartir las emociones del paciente a través de la expresión facial.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide la percepción de empatía transmitida por la expresión facial del personal de enfermería.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería mantiene una distancia apropiada cuando interactúa conmigo.	Regulación apropiada del espacio físico entre el personal de enfermería y el paciente durante la interacción.	Se medirá mediante un ítem de escala Likert que evalúa la percepción del paciente sobre la distancia mantenida durante la atención.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería evita gestos de impaciencia, como cruzar los brazos o mirar el reloj.	Comportamiento del personal de enfermería caracterizado por la falta de gestos que reflejan prisa, desinterés o impaciencia.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide la percepción del paciente sobre la ausencia de gestos de impaciencia.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal

El personal de enfermería utiliza gestos suaves y calmados durante sus interacciones.	Empleo de movimientos corporales suaves que favorecen una comunicación tranquila y respetuosa	Se medirá a través de un ítem de escala Likert que evalúa la percepción del paciente sobre el uso de gestos suaves y calmados.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
Cuando el personal de enfermería se acerca a mí, lo hace de manera confiable, transmitiendo confianza a través de su lenguaje corporal.	Sensación de seguridad y credibilidad que el paciente percibe a partir del lenguaje corporal del personal de enfermería.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide el grado de confianza transmitida durante la interacción.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería mantiene contacto visual conmigo cuando me habla.	Uso del contacto visual como elemento de atención, respeto y comunicación efectiva con el paciente.	Se medirá mediante un ítem de escala Likert que evalúa la percepción del mantenimiento del contacto visual durante la comunicación	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal
El personal de enfermería parece estar interesado en mi bienestar a través de su lenguaje corporal.	Percepción del paciente sobre el grado de interés mostrado por el personal de enfermería mediante comportamientos no verbales.	Se evaluará mediante un ítem de escala Likert que mide el nivel de interés percibido en el bienestar del paciente.	nunca avece siempre	Cualitativa ordinal

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

7.8 Proceso de recolección de datos

Para realizar el presente estudio se solicitará la autorización del Dr.en.C. Martin Pantoja Herrera Jefe del departamento de Enseñanza e Investigación en enfermería y Mtra. Amparo Rangel Martínez Coordinadora de Enseñanza de Enfermería del Instituto Nacional de Rehabilitación LGII, una vez obtenida se procederá a los servicios de hospitalización de la torre de ortopedia para informar y conseguir la autorización de los jefes de enfermería y del personal asignado en cada una de las áreas donde se realizará el proyecto. Posteriormente se conseguirá Consentimiento Informado (ANEXO 1) de los participantes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el proyecto, los datos recolectados serán anonimizados y utilizados únicamente con fines académicos, de acuerdo con los principios éticos de la investigación en salud. Cabe mencionar que la encuesta se aplicará de manera presencial, de forma individual, en las unidades correspondientes de los pacientes. La recolección de datos se realizará mediante la aplicación del instrumento

“Percepción de las personas hospitalizadas con relación al lenguaje corporal del personal de enfermería” (ANEXO 2). Este instrumento incluye los aspectos no verbales como: contacto visual, tono de voz, expresiones faciales, posturas, gestos y proximidad física, etc. Cada encuesta tomará aproximadamente 10 a 15 minutos y será aplicada por el investigador principal garantizando un ambiente de privacidad y confidencialidad. Finalmente, los datos obtenidos serán analizados de manera descriptiva en frecuencias y porcentajes mediante un programa de Microsoft Excel 2021, los cuales serán representados a través de tablas y gráficas.

VIII Aspectos Éticos para seres humanos

La presente investigación se regirá por los principios éticos en la Declaración de Helsinki(fuente) así como en las normativas nacionales e institucionales que regulan la investigación en salud con seres humanos(fuente), ya que el estudio involucra a personas hospitalizadas, en quienes se buscará en todo momento proteger su bienestar, dignidad, privacidad y derechos.

Antes de aplicar la encuesta, se solicitará a cada participante su consentimiento informado en el que se le explicará de forma clara y sencilla los objetivos del proyecto, los procedimientos a realizar, la posibilidad de retirarse en cualquier momento, el compromiso de confidencialidad en el manejo de los datos en un entorno privado y tranquilo.

La participación será completamente voluntaria y anónima, además se procurará que la aplicación de la encuesta no interfiera con la atención médica de los pacientes ni afecte negativamente su estado emocional o físico. Se respetará en todo momento el principio de no maleficencia, asegurando que los participantes no sean expuestos a riesgos físicos ni psicológicos.

8 .1 Recursos

Humanos: El estudio se realizará por pasantes del servicio social de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco.

Financieros: los gastos que se realicen serán absorbidos por las responsables de esta investigación.

Materiales: Computadoras, luz, internet, hojas blancas, plumas, grapas y fotocopias.

8.2 Análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en esta investigación, se utilizará el programa Microsoft Excel 2021 como herramienta estadística. Las respuestas obtenidas a través de la encuesta serán registradas en una hoja de cálculo, donde se organizan de acuerdo con las variables definidas en el trabajo.

Se aplicarán fórmulas básicas de estadística descriptiva, como conteo de frecuencias y cálculo de porcentajes, lo que permitirá interpretar la distribución de las respuestas de los participantes. A partir de estos datos, se elaborarán gráficas de barras y circulares que facilitarán la visualización y comprensión de los resultados obtenidos.

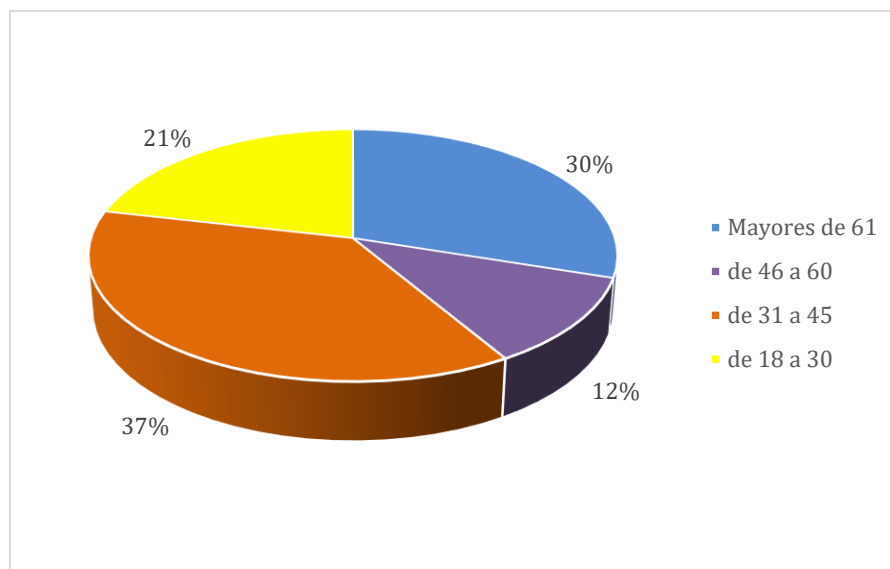
Este análisis permitirá identificar las tendencias en la percepción de los pacientes hospitalizados con respecto al lenguaje corporal del personal de enfermería, destacando los aspectos más valorados positiva o negativamente por los participantes. Los resultados se presentarán de forma clara y estructurada, acompañados de una interpretación cuantitativa que relacione los resultados con los objetivos del estudio.

8.3 Análisis de los resultados

De acuerdo con los datos obtenidos a continuación se presenta la percepción que tienen las personas hospitalizadas con respecto a la comunicación no verbal que expresan las enfermeras durante la atención que brindan.

La población entrevistada presentó los siguientes datos demográficos donde el 30% son mayores de 61 años, 12% tienen entre 46 a 60 años, 37% tienen entre 31 a 45 años y 21% tienen entre 18 a 30, tal como se visualiza en el gráfico 1 y tabla 1.

Gráfico1. Edad



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

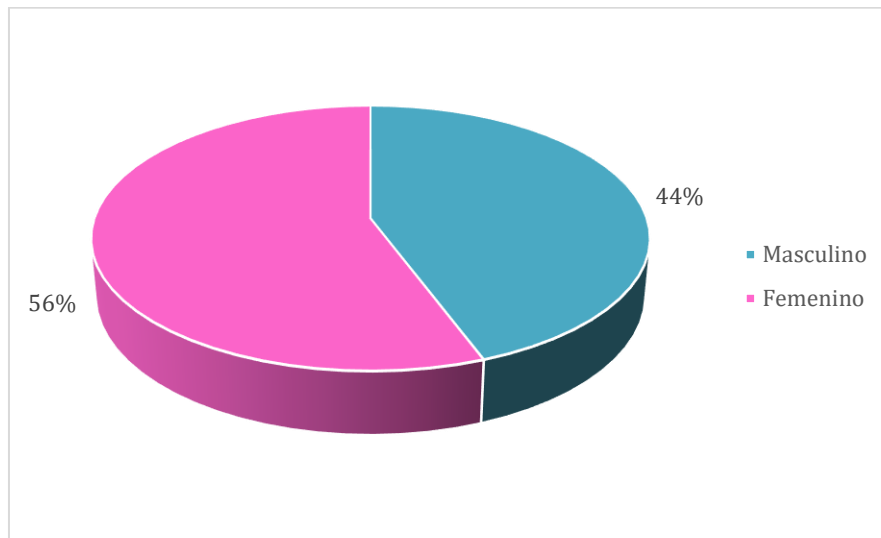
Tabla1. Edad

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mayores de 61	21	30%
de 46 a 60	8	12%
de 31 a 45	26	37%
de 18 a 30	15	21%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

En relación la población entrevistada tenemos que 44% son de sexo masculino y por otro lado 56% corresponden al sexo femenino, tal como se visualiza en el gráfico 2 y tabla 2.

Gráfico 2. Sexo



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

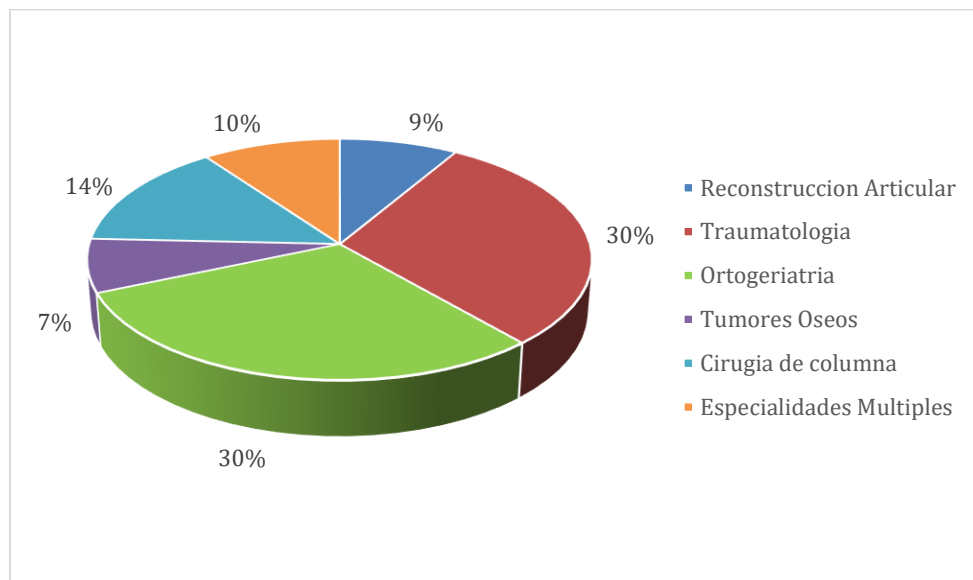
Tabla 2. Sexo

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	31	44%
Femenino	39	56%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

En relación con los servicios seleccionados de la torre de ortopedia tenemos que 9% corresponden a reconstrucción articular, 30% a traumatología, 30% a ortogeriatría, 7% a tumores óseos, 14% a cirugía de columna y 10% corresponden a especialidades múltiples, cubriendo casi el total de los servicios de ortopedia, tal como se visualiza en el gráfico 3 y tabla 3.

Gráfico 3. Servicio



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025

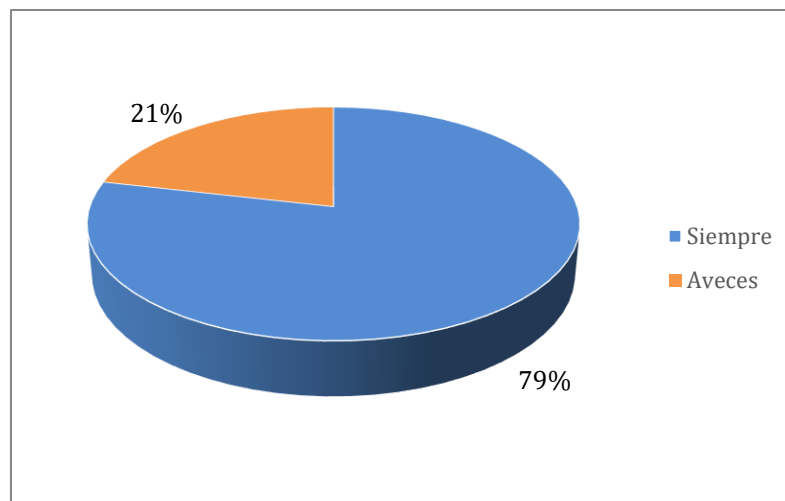
Tabla 3: servicio

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Reconstrucción Articular	6	9%
Traumatología	21	30%
Ortojeriatria	21	30%
Tumores óseos	5	7%
cirugía de columna	10	14%
Especialidades múltiples	7	10%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025

En relación con el comportamiento físico no verbal del personal de enfermería como los gestos faciales, contacto visual, Postura corporal, Expresiones faciales, el 79% de las personas entrevistadas manifestaron que se les facilita mayor comprensión de las indicaciones médicas, mientras que 21% mencionan que solo a veces, tal como se visualiza en el gráfico 4 y tabla 4

Gráfico 4. El comportamiento físico del personal de enfermería me ayuda a comprender las indicaciones médicas



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

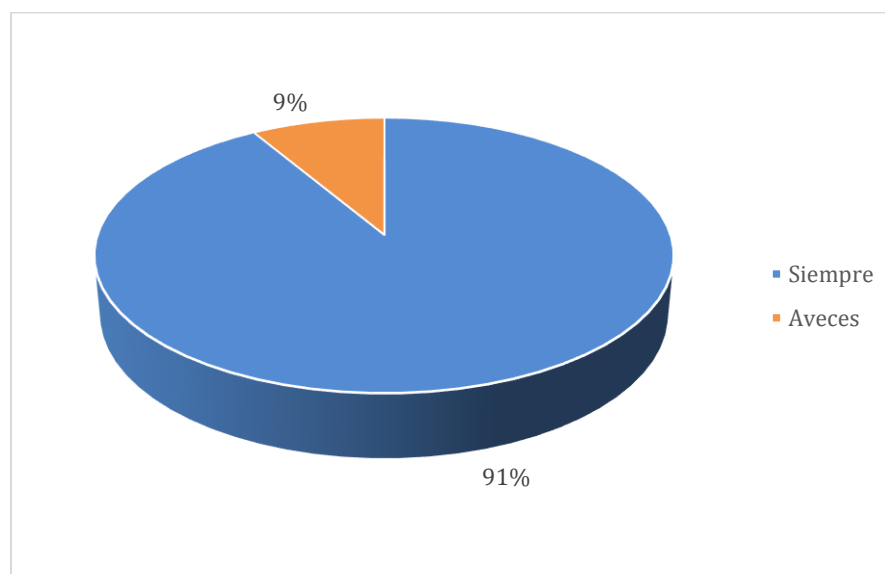
Tabla 4. El comportamiento físico del personal de enfermería me ayuda a comprender las indicaciones médicas

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	55	79%
A veces	15	21%
Nunca	0	0%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025

Con base a la percepción de la persona hospitalizada relacionado a la forma en cómo se cuida, el 91% manifiesta que el personal de enfermería les brinda ayuda con respeto siempre que lo necesitan, mientras que solo el 9% de los encuestados señala que solo algunas veces, lo que permite generar un área de oportunidad para mejorar dicha experiencia, tal como se visualiza en el gráfico 5y tabla 5.

Gráfico 5: El personal de enfermería me brinda su ayuda con respeto siempre que lo necesito



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

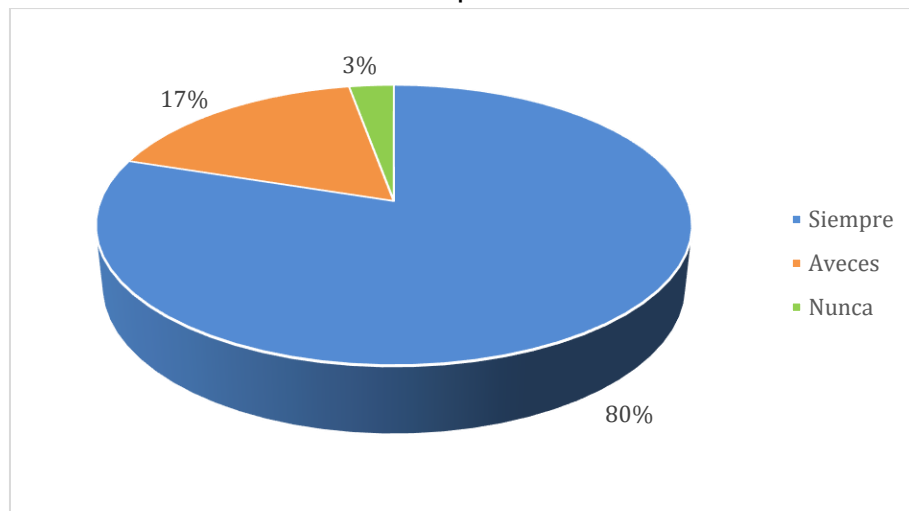
Tabla 5: El personal de enfermería me brinda su ayuda con respeto siempre que lo necesito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	64	91%
A veces	6	9%
Nunca	0	0%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

Las personas hospitalizadas manifiestan en un 80 % que se sienten más tranquilos con la comunicación no verbal expresada a través del lenguaje corporal del personal de enfermería, el 17% no se beneficia de esta forma de comunicación, lo que sugiere la necesidad de explorar otras estrategias para mejorar su experiencia, mientras el 3% nunca se siente más tranquilo, como lo muestra gráfica 6 y tabla 6.

Gráfico 6. El lenguaje corporal del personal de enfermería me hace sentir más tranquilo/a



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

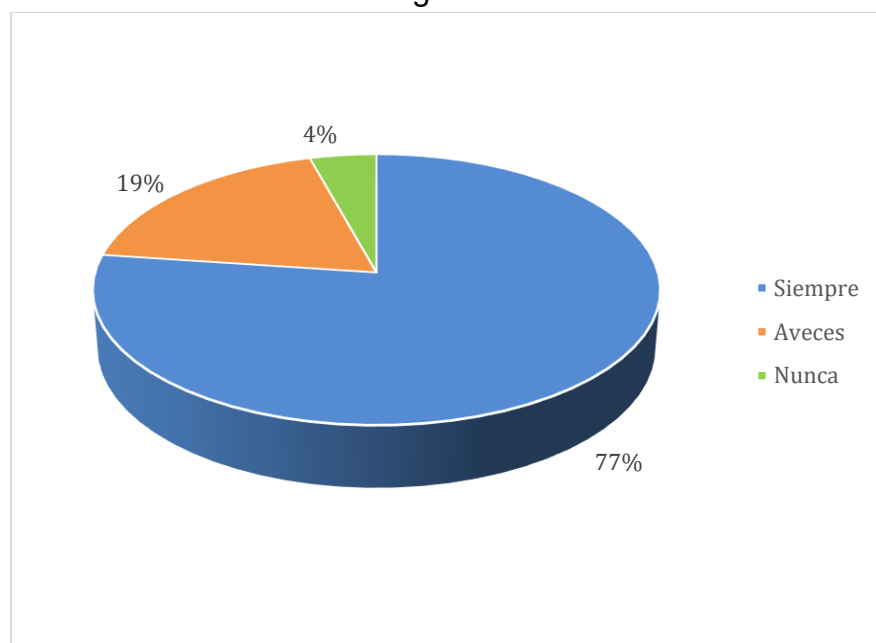
Tabla 6. El lenguaje corporal del personal de enfermería me hace sentir más tranquilo/a.

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	56	80%
A veces	12	17%
Nunca	2	3%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025

La postura corporal del personal de enfermería en un 77% es percibida por los usuarios como un factor que siempre transmite seguridad, el 19% asegura que solo a veces se sientan seguros y confiados, mientras que el 4% nunca percibe que la postura corporal del personal de enfermería transmita seguridad, como se muestra en la gráfica 7 y tabla 7.

Gráfica 7. El personal de Enfermería tiene una postura corporal que transmite seguridad



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

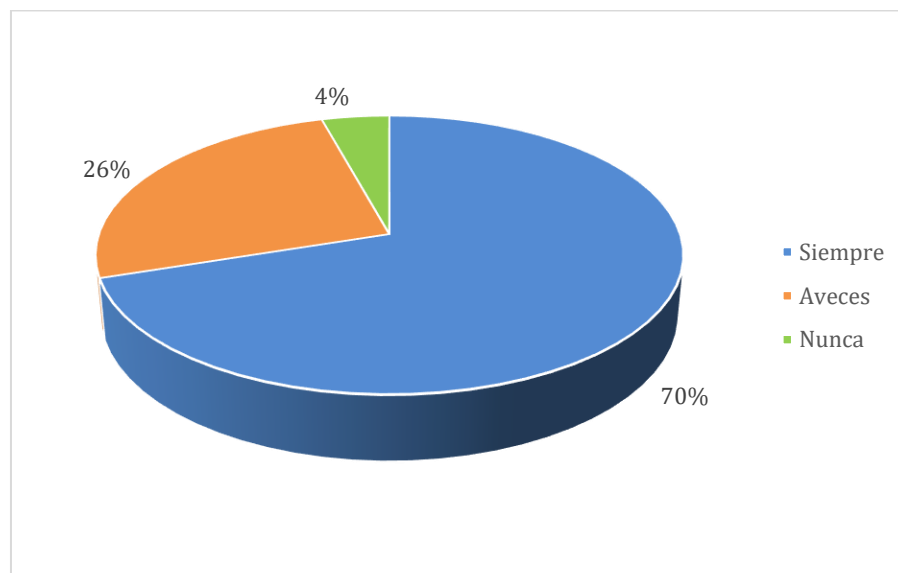
Tabla 7: El personal de Enfermería tiene una postura corporal que transmite seguridad

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	54	77%
A veces	13	19%
Nunca	3	4%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

Con relación a la comunicación no verbal a través de la sonrisa genuina y apropiada que muestra el personal de enfermería al brindar el cuidado, el 70% de las personas hospitalizadas manifiestan que siempre tienen una percepción positiva, lo que implica un buen nivel de comunicación y empatía, mientras el 26% perciben que el personal de enfermería la hace a veces y el 4% nunca lo muestra, lo que podría indicar áreas de mejora en la interacción con algunos pacientes, como se muestra en gráfica 8 y tabla 8.

Gráfica 8. El personal de Enfermería muestra una sonrisa genuina y apropiada en nuestras interacciones



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

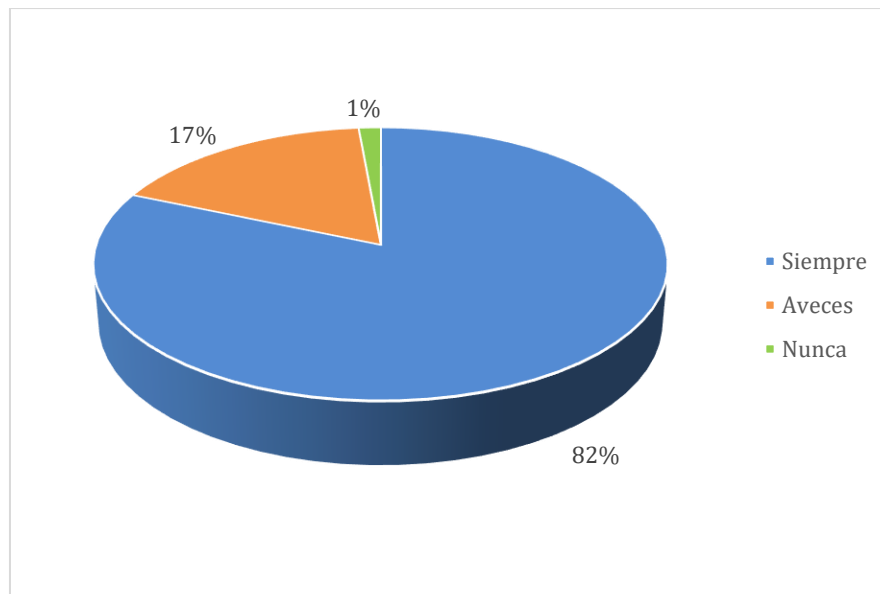
Tabla 8: El personal de Enfermería muestra una sonrisa genuina y apropiada en nuestras interacciones

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	49	70%
A veces	18	26%
Nunca	3	4%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

Con relación al bienestar emocional y al lenguaje corporal, el 82% de las personas hospitalizadas consideran que dicha relación siempre contribuye a su bienestar durante la hospitalización. Esto resalta la importancia de la comunicación no verbal en el cuidado del paciente, mientras que el 17% no lo considera así y el 1% no percibe dicha contribución, como se muestra gráfica 9 y tabla 9.

Gráfica 9. Lenguaje corporal y bienestar emocional durante la hospitalización



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

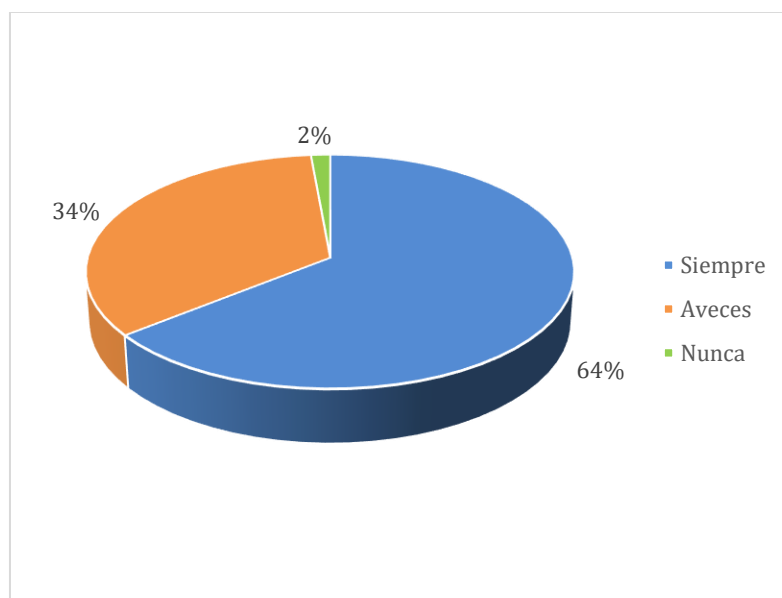
Tabla 9: El lenguaje corporal del personal de Enfermería contribuye a mi bienestar emocional durante la hospitalización.

Categoría	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa
Siempre	57	82%
A veces	12	17%
Nunca	1	1%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

En base a la percepción del tacto apropiado que utiliza el personal de enfermería con la persona hospitalizada, el 64% considera que el personal de enfermería siempre utiliza el tacto de manera reconfortante, lo que sugiere una buena práctica en el cuidado del paciente, sin embargo, el 34% percibe que esto ocurre solo a veces y el 2% considera que nunca se utiliza el tacto de manera reconfortante, lo que podría indicar la necesidad de reforzar la capacitación en este aspecto. Como se muestra en gráfica 10 y tabla 10.

Gráfica 10. ¿El personal de enfermería utiliza el tacto (cuando es apropiado) de manera reconfortante?



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

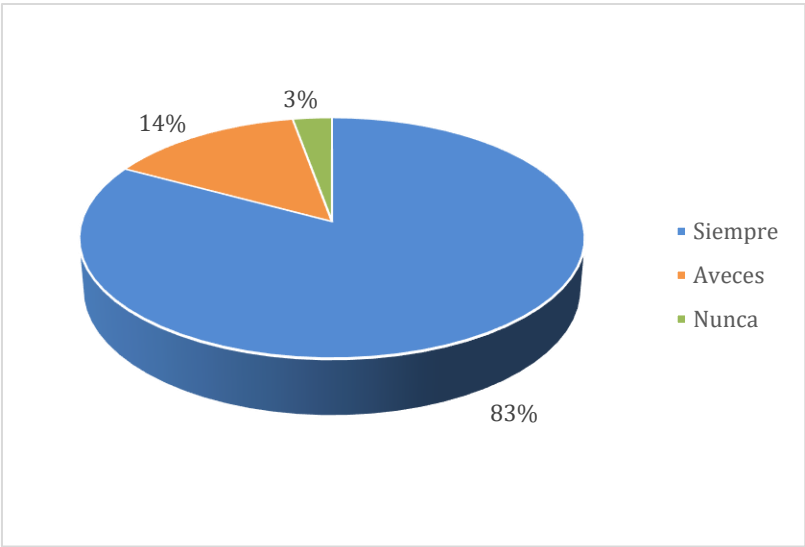
Tabla 10: El personal de enfermería utiliza el tacto (cuando es apropiado) de manera reconfortante

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	45	64%
A veces	24	34%
Nunca	1	2%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

De Acuerdo con la percepción de empatía a través de la expresión facial del personal de enfermería el 58% de los usuarios manifiestan que siempre la muestran, el 10% percibe que solo a veces la muestra y un 2% nunca muestra empatía, lo que podría indicar áreas de mejora para desarrollar estrategias que faciliten la interacción. como se muestra en gráfica 11 y tabla 11.

Gráfica 11: El personal de enfermería muestra empatía a través de su expresión Facial



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

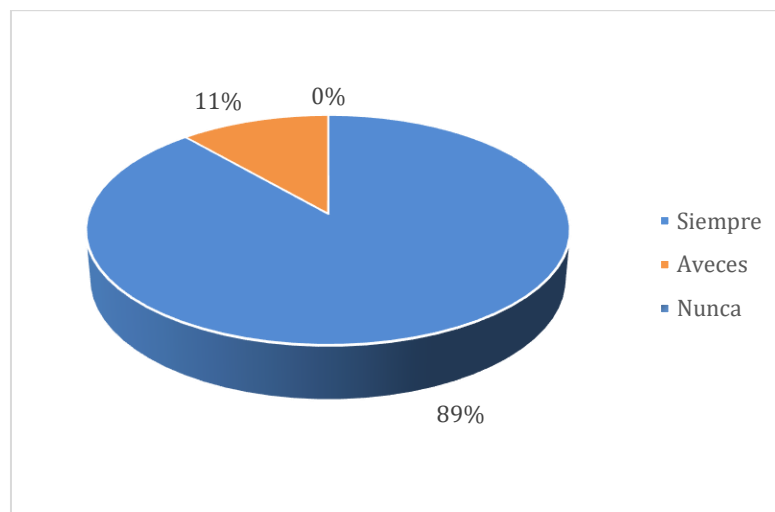
Tabla 11. El personal de enfermería muestra empatía a través de su expresión facial

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	58	83%
A veces	10	14%
Nunca	2	3%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

En base a la distancia que se da en la interacción enfermera con la persona hospitalizada 89% consideran que se mantiene una distancia apropiada, mientras que el 11% mencionan que solo a veces se da una distancia apropiada, lo que indica una buena práctica en el cuidado del paciente, como se muestra en gráfica 12 y tabla 12.

Gráfica 12. ¿El personal de enfermería mantiene una distancia apropiada cuando interactúa conmigo?



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

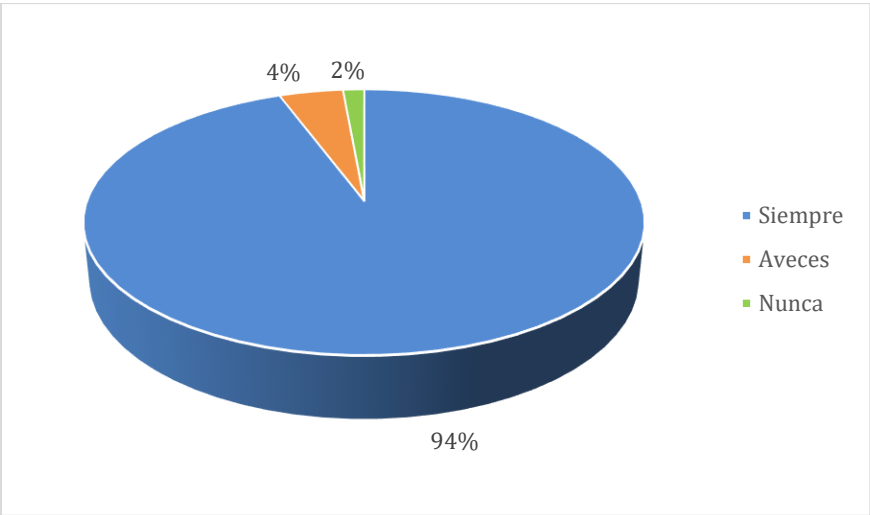
Tabla 12: El personal de enfermería mantiene una distancia apropiada cuando interactúa conmigo

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	62	89%
A veces	8	11%
Nunca	0	0%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

De acuerdo con la percepción de la persona hospitalizada con relación a la percepción del lenguaje no verbal como (cruzar brazos y mirar el reloj) el 94% considera que el personal de enfermería siempre evita gestos de impaciencia, lo que indica una buena práctica en el cuidado del paciente. Sin embargo, el 4% perciben que el personal de enfermería a veces evita gestos de impaciencia, mientras el 2% tiene una percepción negativa, lo que podría indicar áreas de mejora en la interacción con algunos pacientes. Como se muestra en la gráfica 13 y tabla 13

Gráfica 13: El personal de enfermería evita gestos de impaciencia como cruzar los brazos o mirar el reloj



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

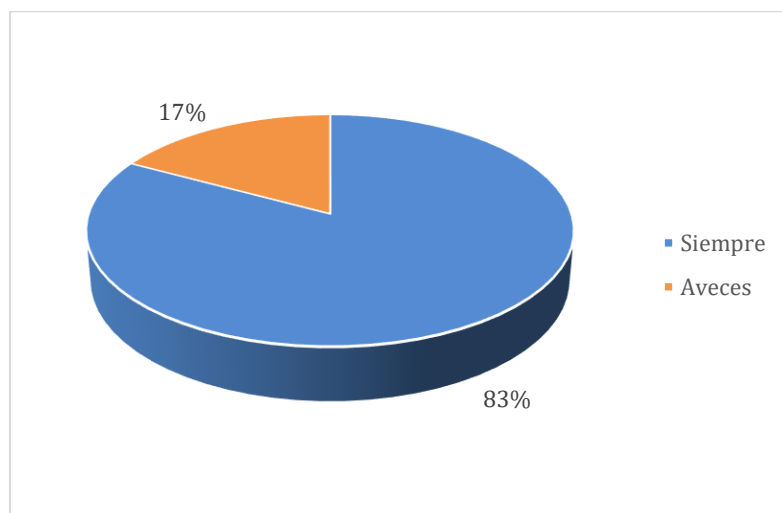
Tabla 13: El personal de enfermería evita gestos de impaciencia como cruzar los brazos o mirar el reloj

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	66	94%
A veces	3	4%
Nunca	1	1%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

En base a la percepción de la persona hospitalizada con relación a los gestos suaves y calmados por parte del personal de enfermería el 83% expresa que el personal de enfermería siempre utiliza gestos suaves y calmados, mientras que el 17% tiene una percepción de que esto ocurre solo a veces, lo que podría indicar áreas de mejora en la interacción con algunos pacientes, como se muestra en gráfica 14 y tabla 14.

Gráfica 14. El personal de enfermería utiliza gestos suaves y calmados durante sus interacciones



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

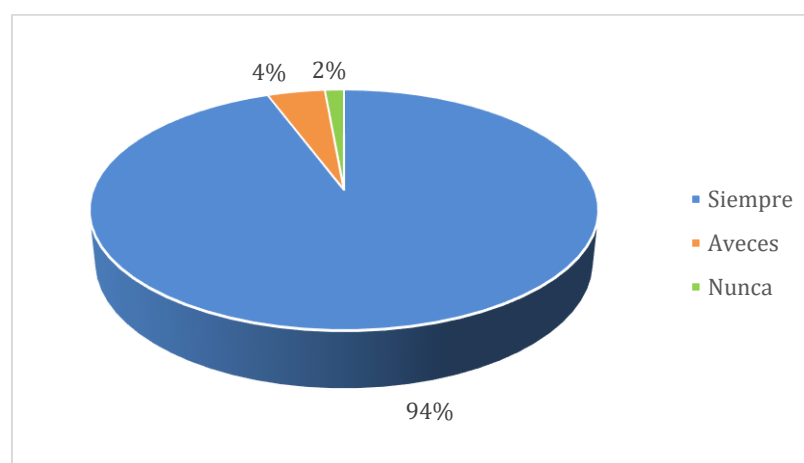
Tabla 14. El personal de enfermería utiliza gestos suaves y calmados durante sus interacciones

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	58	83%
A veces	12	17%
Nunca	0	0%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

De acuerdo con la confianza percibida de la persona hospitalizada por el personal de enfermería el 94% considera que el personal de enfermería siempre transmite confianza a través de su lenguaje corporal, el 4% perciben que el personal de enfermería a veces transmite confianza a través de su lenguaje corporal. Es importante considerar que un 2% tiene una percepción negativa, lo que podría indicar áreas de mejora en la interacción con algunos pacientes, como se muestra la gráfica 15 y tabla 15.

Gráfica 15. Cuando el personal de enfermería se acerca a mí, lo hace de manera confiable transmitiendo confianza a través de su lenguaje corporal



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

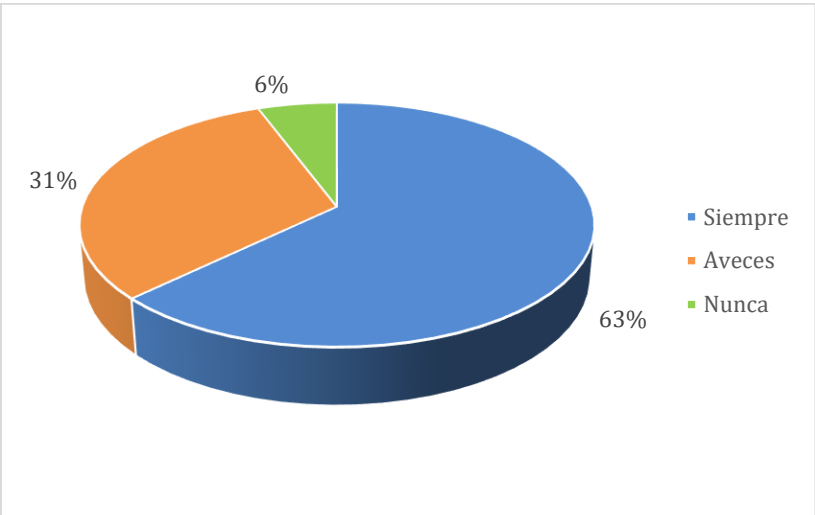
Tabla 15: Confianza transmitida por el personal de manera confiable transmitiendo confianza a través de su lenguaje corporal?

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	66	94%
A veces	3	4%
Nunca	1	2%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

De Acuerdo al contacto visual que perciben los pacientes en la atención por parte del personal de enfermería el 63% considera que el personal siempre mantiene contacto visual, lo que indica una buena práctica en la comunicación con el paciente, el 31% tiene una percepción de que esto ocurre solo a veces, lo que podría indicar áreas de mejora en la interacción con algunos pacientes y el 6% perciben que el personal de enfermería nunca mantiene contacto visual, como se muestra en la gráfica 16 y tabla 16.

Gráfica 16: El personal de enfermería mantiene contacto visual conmigo cuando me habla



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

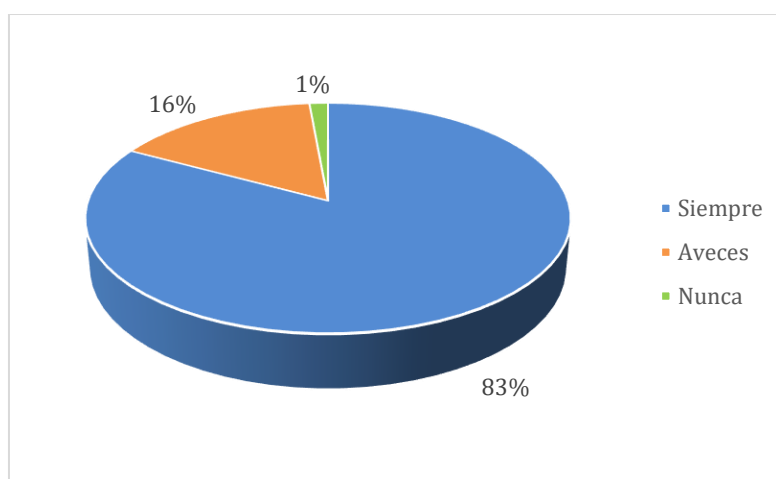
Tabla 16: El personal de enfermería mantiene contacto visual conmigo cuando me habla.

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	44	63%
A veces	22	31%
Nunca	4	6%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

De acuerdo al interés por el bienestar de la persona hospitalizada por parte del personal de enfermería el 83% de los encuestados perciben que el personal de enfermería siempre parece estar interesado en su bienestar a través de su lenguaje corporal, mientras el 16% de los encuestados perciben que el personal de enfermería a veces parece estar interesado en su bienestar a través de su lenguaje corporal, sin embargo el 1% de los encuestados perciben que el personal de enfermería nunca parece estar interesado en su bienestar a través de su lenguaje corporal, como se muestra en gráfica 17 y tabla 17.

Gráfica 17. Interés en el bienestar a través del lenguaje corporal.



Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

Tabla 17 El personal de enfermería parece estar interesado en mi bienestar a través de su lenguaje corporal (gestos, expresiones faciales, contacto visual, posturas, tacto, etc.).

categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	58	83%
A veces	11	16%
Nunca	1	1%
Total:	70	100%

Fuente: Elaboración por pasantes de licenciatura de enfermería noviembre 2025.

IX DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre la percepción del cuidado de la persona hospitalizada y el lenguaje corporal del personal de enfermería en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Luis Guillermo Ibarra Ibarra”. Los resultados obtenidos permiten analizar cómo los elementos de la comunicación no verbal influyen de manera significativa en la experiencia de hospitalización y en la percepción de la calidad del cuidado recibido.

En relación con las variables sociodemográficas, la diversidad de edades 37% entre 31 y 45 años, 30% mayores de 61 años, 21% entre 18 y 30 años y 12% entre 46 y 60 años y servicios incluidos en el estudio 30% en traumatología, 30% en ortogeriatría, 14% en cirugía de columna, 10% en especialidades múltiples, 9% en reconstrucción articular y 7% en tumores óseos refuerza la idea de que la percepción del cuidado no es homogénea, sino que está influida por factores personales como el sexo 56% mujeres y 44% hombres, experiencias previas y el contexto de hospitalización, tal como lo señalan Silva-Fhon et al. (2015), quienes encontraron que variables como la edad y el tiempo de estancia pueden modificar la percepción del cuidado en un 17% a 23% según el grupo estudiado. Esto resalta la importancia de que el personal de enfermería adopte una comunicación no verbal flexible, empática y centrada en la persona.

De acuerdo con los hallazgos, una proporción considerable de las personas hospitalizadas 79% manifestó que el comportamiento físico del personal de enfermería, como el contacto visual 63% siempre, 31% a veces y 6% nunca, la postura corporal 77% siempre, 19% a veces y 4% nunca y las expresiones faciales 83% siempre muestran empatía, 14% a veces y 3% nunca, facilita la comprensión de las indicaciones médicas, mientras que 21% mencionó que solo ocurre a veces. Este resultado concuerda con lo propuesto por Mehrabian, quien señala que el lenguaje corporal representa el 55% y el tono de voz el 38% de la percepción de los mensajes emocionales, mientras que el contenido verbal solo alcanza el 7%. En el contexto hospitalario, donde el paciente se encuentra en una situación de vulnerabilidad, estas señales no verbales adquieren un valor aún mayor.

Asimismo, la mayoría de los participantes 91% refirió que el personal de enfermería brinda ayuda con respeto siempre que lo necesita, mientras que solo 9% señaló que solo algunas veces, lo cual sugiere una percepción positiva del trato no verbal recibido. Este hallazgo coincide con lo reportado por Ruiz-Cerino y Rocha Oliveira, quienes destacan que la empatía perdida por 83% de los pacientes en nuestro estudio, el respeto y la seguridad transmitidos a través del lenguaje corporal influyen directamente en la satisfacción y confianza del paciente hacia el personal de enfermería, con un impacto positivo en el 89% de los casos según sus investigaciones. En nuestro estudio, 94% de los pacientes percibieron que el personal transmite confianza a través de su lenguaje corporal, 4% a veces y 2% nunca.

Por otro lado, aunque los resultados muestran una tendencia favorable en la percepción del lenguaje corporal, también se identifican áreas de oportunidad, ya que un porcentaje menor de personas hospitalizadas señaló que estas conductas solo se presentan “a veces”: 17% para la tranquilidad generada, 26% para la sonrisa genuina, 34% para el uso reconfortante del tacto, 11% para la distancia apropiada, 4% para la evitación de gestos de impaciencia, 17% para los gestos suaves y 31% para el contacto visual. Esto coincide con lo reportado por Quispe Barragán (2018), quien encontró que la percepción del lenguaje corporal de enfermería puede ser parcialmente favorable en un 86% global, especialmente en dimensiones como el tacto (perdida de manera desfavorable en un 59% en su estudio) y algunos gestos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la formación del personal en comunicación no verbal.

En conjunto, los resultados respaldan la hipótesis planteada, ya que se evidencia que el lenguaje corporal del personal de enfermería sí influye en la percepción del cuidado de las personas hospitalizadas, afectando aspectos como la comprensión (79% favorable), la tranquilidad emocional (80% favorable), la confianza (94% favorable) y la valoración general del trato recibido, con un impacto positivo en el 82% de los pacientes en cuanto a su bienestar emocional.

X CONCLUSION

De acuerdo con los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el presente estudio sobre la percepción de las personas hospitalizadas con relación al lenguaje corporal del personal de enfermería en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Luis Guillermo Ibarra Ibarra”.

Existe una relación directa entre la percepción del cuidado y el lenguaje corporal del personal de enfermería. La mayoría de los participantes (con porcentajes superiores al 70% en todos los ítems evaluados) perciben de manera positiva estas conductas no verbales, lo que influye favorablemente en la confianza establecida y en la valoración de la calidad del cuidado recibido.

Las conductas de respeto, empatía, interés por el bienestar y actitud calmada del personal de enfermería son percibidas de forma mayoritaria como constantes: el 91% refiere recibir ayuda con respeto siempre que lo necesita, el 94% evita gestos de impaciencia y transmite confianza, y el 83% muestra interés en el bienestar a través de su lenguaje corporal. Estos aspectos contribuyen a generar un ambiente de seguridad durante la atención.

El lenguaje corporal influye significativamente en el bienestar emocional, la tranquilidad y la comprensión de las indicaciones médicas de los pacientes. Elementos como la postura corporal (percibida como segura por el 77%), el contacto visual, la expresión facial y el uso adecuado del tacto son reconocidos como factores que favorecen una atención más humana y empática, con el 82% señalando que contribuye a su bienestar emocional.

Aunque no se encontraron diferencias drásticas, la percepción del cuidado puede variar según variables demográficas como edad, sexo o servicio de hospitalización, lo que confirma que se trata de un proceso subjetivo influido por experiencias previas, contexto y condiciones personales de cada paciente.

Los resultados respaldan la hipótesis planteada: el cuidado brindado a la persona hospitalizada se ve modificado por el lenguaje corporal expresado por el personal de enfermería. Asimismo, se identifican áreas de oportunidad como el uso del tacto (solo percibido como reconfortante siempre por el 64%) y el contacto visual (63% siempre), lo que resalta la necesidad de fortalecer la formación y sensibilización del personal en comunicación no verbal como parte esencial del cuidado integral y humanizado, contribuyendo así a mejorar aún más la calidad de la atención y la satisfacción de las personas hospitalizadas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Shablico, S. (2012). La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar. Recuperado el 11 de agosto de 2024, de Unirioja.es website: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6328424.pdf>
2. Rocha Oliveira, T., & Faria Simões, S. M. (2013). La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. *Enfermería global*, 12(30), 76–90. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005
3. Torres DMM (2018) PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN [Internet]. Diposit.ub.edu. [citado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30802/7/PsicologiaComunicaci%C3%B3nMMartinez_M.pdf
4. David G. (2020) Básicos PP. LICENCIATURA DE PSICOPEDAGOGÍA [Internet]. Rua.ua.es. [citado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/27/TEMA%203_PROCESOS%20PSICOL%C3%93GICOS%20BASICOS.pdf
5. CogniFit [Internet]. Percepción Visual - Habilidad Cognitiva. 2017 [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.cognifit.com/pe/percepcion-visual>
6. Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
7. González A. (2016). Comunicación asertiva. Recuperado de: <file:///C:/Users/lenovo/Downloads/Comunicacion-asertiva.pdf>
8. Mh Education.es. [citado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448180445.pdf>
9. Nuñez Jimenez (2019). El proceso de la comunicación. Recuperado el 26 de julio de 2024, de http://file:///C:/Users/Ivonne%20Gonzalez/Downloads/06_FAPAP_3_2015_Proceso_comunicacion.pdf

10. Sanz, JR, Luna, CK, & Coterá, y. F. Á.-U. (2011). Aspectos clave de la comunicación no verbal en la consulta. Recuperado el 26 de julio de 2024, del sitio web Unam.mx: <https://medfam.fmposgrado.unam.mx/wp-content/uploads/2023/06/Aspectos-clave-de-la-CNV.pdf>
11. Peyró, CF (2008). LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA CONFIGURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA. Recuperado el 26 de julio de 2024 de la web Uji.es: <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/18434/32386.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Yang, Y., Saladrías Medina, H., & Torres Ponjuán, D. (2016)..PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN Recuperado el 26 de julio de 2024
13. de Estudios y Formación en Psicología Humanista ALMD de EE-N. CONCEPTOS ESENCIALES EN PSICOTERAPIA GESTALT [Internet]. Gestaltnet.net. [citado el 22 de enero de 2026]. Disponible en: <https://gestaltnet.net/sites/default/files/articulos/conceptosesencialesenpsicoterapiagestalt.pdf>
14. Vega-Hurtado C. Importancia de las estrategias de comunicación entre médico y paciente. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2020;58(2):197-201.
15. Ziccardi, V. V. (2024, mayo 15). La regla 7-38-55 que usan las personas con más inteligencia emocional. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de LA NACION website: <https://www.lanacion.com.ar/salud/mente/la-regla-7-38-55-que-usan-las-personas-con-mas-inteligencia-emocional-nid15052024/c0775319a>.
16. (2021, enero 15). El mayor mito de la Comunicación No Verbal. La fórmula 55-38-7. Recuperado el 12 de agosto de 2024, de No Verbal website: <https://www.no-verbal.com/mayor-mito-comunicacion-no-verbal-formula-55-38-7/>
17. Dispace [Internet]. Edu.pe. [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/1743>
18. Unirioja.es. [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9129595>
19. Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería universitaria, 12(3), 134–143. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>

20. Bautista L. (2019) Edu.co. [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/330>
21. Redalyc.org. [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/180/18065114015/html/>
22. A. R. G., & Méndez, D. F. S. (s/f). TRABAJOFINDEMÁSTER. Ull.es. Recuperado el 29 de julio de 2024, de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/14936/Tatuajes%20visibles%2C%20percepcion%20del%20profesionalismo%20enfermero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Blanco-Nistal, M. M., Tortajada Soler, M., Rodríguez-Puente, Z., Puente-Martínez, M. T., Méndez-Martínez, C., & Fernández-Fernández, J. A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería global*, 20(4), 26–60. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
24. Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B., & Garcés Saavedra, M. I. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería Cuidados Humanizados*, 11(1), e2635. <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
25. Jaramillo Echeverri, L. G., Pinilla Zuluaga, C. A., Duque Hoyos, M. I., & González Duque, L. (2004). Percepción del paciente y su relación comunicativa con el personal de la salud en el servicio de agudos del Hospital de Caldas. Manizales (Colombia). *Index de enfermería*, 13(46), 29–33. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200006
26. Gil A., Diaz M. (2014) El lenguaje corporal en el cuidado a la persona hospitalizada con cáncer en fase terminal y su familiar acompañante. Recuperado de. <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/154-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1041-2-10-20221027.pdf>
27. De Revistas USAT R. Vista de El lenguaje corporal en el cuidado a la persona hospitalizada con cáncer en fase terminal y su familiar acompañante [Internet]. Edu.pe. [citado el 23 de julio de 2025]. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/154/569>
28. Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015b). Percepción del paciente hospitalizado

- respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*, 12(2), 80–87. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
29. Torres-Mora C, el Rivas-Espinosa JG. Percepción del paciente hospitalizado sobre el trato digno proporcionado por una enfermera-un enfermero. [/https://www.index-f.com/rmec/18pdf/18060.pdf](https://www.index-f.com/rmec/18pdf/18060.pdf)
 30. Gibson (2016) [citado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
 31. David G. (2020) Básicos PP. LICENCIATURA DE PSICOPEDAGOGÍA [Internet]. Rua.ua.es. [citado el 16 de agosto de 2024]. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/27/TEMA%203_PROCESOS%20PSICOL%C3%93GICOS%20BASICOS.pdf
 32. Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134–143. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
 33. Unirioja.es. [citado el 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9129595>
 34. Blanco-Nistal, M. M., Tortajada Soler, M., Rodríguez-Puente, Z., Puente-Martínez, M. T., Méndez-Martínez, C., & Fernández-Fernández, J. A. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería global*, 20(4), 26–60. <https://doi.org/10.6018/eglobal.479441>
 35. López y Torres (2015) Redalyc.org. [citado el 21 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/582/58241191006.pdf>
 36. Sanz JR, Luna CK, Cotera y. FÁ-U. Aspectos clave de la comunicación no verbal en la consulta [Internet]. Unam.mx. 2011 [citado el 22 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://medfam.fmposgrado.unam.mx/wp-content/uploads/2023/06/Aspectos-clave-de-la-CNV.pdf>
 37. Santos C, , Shiratori K. COMUNICACIÓN NO VERBAL: SU IMPORTANCIA EN LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA. *Enfermería Global* [Internet]. 2008;7(1):1-9. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834748010>
 38. Peyró, CF (2008). LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN LA CONFIGURACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA. Recuperado el 26 de julio de 2024 de la web Uji.es:

<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/18434/32386.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo III

CRONOGRAMA



Licenciatura de Enfermería

Anexo I Instrumento

PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HOSPITALIZADAS CON RELACIÓN AL LENGUAJE CORPORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Objetivo: IDENTIFICAR su percepción De la persona hospitalizada con relación al lenguaje corporal del personal de enfermería

Instrucciones: colocar una X a la respuesta que considere conveniente de acuerdo con su experiencia durante su estancia hospitalaria en el Instituto Nacional de Rehabilitación, donde 1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre

Ítems	Nunca	A veces	Siempre
¿El comportamiento físico (movimientos corporales, gestos, expresiones, faciales, posturas) del personal de enfermería me ayuda a comprender las indicaciones medicas?			
El personal de enfermería me brinda su ayuda con respecto siempre que lo necesito.			
El lenguaje corporal del personal de enfermería me hace sentir más tranquilo/a.			
El personal de enfermería tiene una postura corporal que transmite seguridad.			
El personal de enfermería muestra una sonrisa genuina y apropiada en nuestras interacciones.			
El lenguaje corporal del personal de enfermería contribuye a mi bienestar emocional durante la hospitalización.			
El personal de enfermería utiliza el tacto (cuando es apropiado) de manera reconfortante.			
El personal de enfermería muestra empatía a través de su expresión facial.			
El personal de enfermería mantiene una distancia apropiada cuando interactúa conmigo.			
El personal de enfermería evita gestos de impaciencia, como cruzar los brazos o mirar el reloj.			
El personal de enfermería utiliza gestos suaves y calmados durante sus interacciones.			
Cuando el personal de enfermería se acerca a mí, lo hace de manera confiable, transmitiendo confianza a través de su lenguaje corporal.			
El personal de enfermería mantiene contacto visual conmigo cuando me habla.			
El personal de enfermería parece estar interesado a mi bienestar a través de su lenguaje corporal (gestos, expresiones faciales, contactos visuales, posturas, tacto, aromas etc.)			

Anexo II

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ciudad de México a _____ de _____ 2025.

Percepción de las personas hospitalizadas con relación al lenguaje corporal del personal de enfermería

Por medio del presente consentimiento informado, Yo _____, acepto responder de forma libre y voluntaria al cuestionario que pertenece al estudio Percepción de las personas hospitalizadas con relación al lenguaje corporal del personal de enfermería con el objetivo de identificar la percepción del lenguaje corporal de enfermería durante mi estancia hospitalaria.

Cabe señalar que me han explicado detalladamente que dicha actividad es de tipo anónimo, segura y con fines académicos, siempre cuidando y respetando la información proporcionada de mis datos personales sin ninguna exhibición fuera del ámbito escolar, como lo marca la ley general de salud en cuestiones de investigación en seres humanos¹.

Nombre y firma del investigador

Nombre y Firma del entrevistador

fuelle: Gob.mx. [citado el 20 noviembre de 2025]. Disponible en: <https://tlalpan.cdmx.gob.mx/manual-administrativo/#:~:text=Manual%20administrativo%20%E2%80%94%20Alcald%C3%ADa%20Tlalpan>