



## **Estrategias de comunicación no verbal entre el personal de enfermería y pacientes críticos en unidades de cuidados intensivos**

Nonverbal Communication Strategies Between Nursing Staff and Critically Ill Patients in Intensive Care Units

**Melina Jelena Rodríguez Mala<sup>1</sup>**

**Lesly Sarahy Rodríguez Espinal<sup>2</sup>**

**Ángela Vanessa Macías Solórzano<sup>3</sup>**

**Solange Jameliss Solórzano Castillo<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador, Correo: jelenamelina@gmail.com. Código: Orcid: <https://orcid.org/0009-001-4639-4821>

<sup>2</sup>Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador, Correo: lesaro1984@gmail.com. Código Orcid: <https://orcid.org/0009-001-6727-8686>

<sup>3</sup>Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador, Correo: angelamacias24@gmail.com. Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-7124-5163>

<sup>4</sup>Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador, Correo: solangesolorzanov04@gmail.com Código Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-7124-5163>

**Contacto:** jelenamelina@gmail.com

**Recibido: 13-03-2026**

**Aprobado: 24-04-2026**

### **Resumen**

La comunicación no verbal constituye un componente esencial en la atención de pacientes críticos en unidades de cuidados intensivos, especialmente en aquellos casos en los que la ventilación mecánica, la sedación o las condiciones clínicas limitan o impiden la interacción verbal entre el paciente y el personal de salud. El objetivo de este estudio fue analizar la evidencia científica disponible sobre las estrategias de comunicación no verbal utilizadas por el personal de enfermería en la atención de pacientes críticos. Para ello, se realizó una revisión sistemática de la literatura siguiendo los lineamientos de la declaración Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). La búsqueda bibliográfica se llevó a cabo en las bases de datos PubMed, Scielo y Dialnet, considerando publicaciones comprendidas entre los años 2019 y 2024. Inicialmente se

identificaron 186 registros potencialmente relevantes tras la aplicación de criterios de inclusión y exclusión, así como la eliminación de duplicados y la evaluación del contenido de los artículos, se seleccionaron finalmente 16 estudios que cumplieron con los requisitos establecidos para el análisis. Los resultados mostraron que las estrategias de comunicación no verbal más utilizadas por el personal de enfermería incluyen el contacto visual terapéutico, el tacto intencional, el lenguaje corporal empático y el uso de tableros pictográficos o herramientas visuales para facilitar la expresión del paciente. Se concluye que la comunicación no verbal constituye una intervención terapéutica relevante en la práctica de enfermería dentro de las unidades de cuidados críticos.

<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia>



**Palabras clave:** comunicación no verbal, enfermería, pacientes críticos, cuidados intensivos, cuidado humanizado.

## Abstract

Nonverbal communication is an essential component of care for critically ill patients in intensive care units, especially when mechanical ventilation, sedation, or clinical conditions limit or prevent verbal interaction between the patient and healthcare staff. The objective of this study was to analyze the available scientific evidence on nonverbal communication strategies used by nursing staff in the care of critically ill patients. To this end, a systematic literature review was conducted following the guidelines of the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) statement. The literature search was carried out in the PubMed, SciELO, and Dialnet databases, considering publications from 2019 to 2024. Initially, 186 potentially relevant records were identified. After applying inclusion and exclusion criteria, removing duplicates, and evaluating the content of the articles, 16 studies that met the established criteria were ultimately selected for analysis. The results showed that the most frequently used nonverbal communication strategies by nursing staff include therapeutic eye contact, intentional touch, empathetic body language, and the use of pictographic boards or visual tools to facilitate patient expression. It is concluded that nonverbal communication constitutes a relevant therapeutic intervention in nursing practice within critical care units.

**Keywords:** nonverbal communication; nursing; critically ill patients; intensive care units; mechanical ventilation.

## Introducción

La comunicación forma parte del cuidado profesional de enfermería y es esencial, especialmente en entornos complicados

como las unidades de cuidados intensivos (UCI). En este punto, los pacientes que están críticamente enfermos a menudo encuentran difícil comunicarse debido a la intubación orotraqueal, la ventilación mecánica, la sedación o las modificaciones neurológicas. Esta situación dificulta la comunicación, impidiendo que se expresen necesidades básicas, dolor, miedos o preocupaciones, lo que contribuye al aumento del estrés y a la sensación de fragilidad durante la hospitalización. Se ha encontrado que la incapacidad para comunicarse se reporta como una de las situaciones más estresantes en pacientes con ventilación mecánica, según varios estudios.

En este tema, Ten Hoorn et al. destacan que las barreras de comunicación en el cuidado crítico están relacionadas con una mayor ansiedad y percepción de pérdida de control (1). Asimismo, Happ et al. destacan que la calidad de la interacción enfermero-paciente puede estar directamente relacionada con la experiencia hospitalaria dentro de las UCI. Debido a estas limitaciones, la comunicación no verbal se convierte en el instrumento clínico básico. Incluso en ausencia de comunicación verbal, un buen contacto visual, una expresión facial empática, el toque terapéutico y una postura abierta permiten una interacción significativa (2).

Kynoch et al., la intervención de comunicación estructurada mejora la interacción y aumenta el compromiso y la participación del paciente en el cuidado de la persona. Además, la utilización de materiales complementarios como tableros pictográficos y dispositivos de apoyo electrónico ha demostrado ayudar a expresar necesidades en pacientes sometidos a ventilación mecánica. Estas herramientas limitan la frustración con la comunicación y aumentan la asociación terapéutica en cuidados intensivos (3).

Aunque hay evidencia creciente que describe el valor de la comunicación dentro de la UCI, la implementación de estrategias no verbales dentro de la práctica de enfermería, a pesar de ser reconocida como una intervención terapéutica, sigue variando, al igual que la formación ofrecida al personal de atención por los hospitales (4). La literatura es inconsistente y heterogénea metodológicamente, por lo que no se obtiene fácilmente una comprensión holística sobre cómo estas intervenciones afectan a los pacientes.

Ante este contexto, es importante recopilar sistemáticamente evidencia científica reciente para dilucidar las estrategias no verbales predominantes utilizadas por el personal de enfermería durante el cuidado de pacientes críticamente enfermos ingresados en unidades de cuidados intensivos y la relevancia de estas estrategias para la calidad del cuidado.

## Metodología

Para llevar a cabo esta revisión sistemática, buscamos literatura científica publicada en las bases de datos PubMed, Scielo y Dialnet desde 2019 hasta 2024. La estrategia de búsqueda utilizó descriptores de los dominios del idioma inglés de "comunicación no verbal", "cuidados críticos", "enfermería" y "unidad de cuidados intensivos", combinados mediante

## Proceso de selección de estudios según PRISMA

Fase del proceso	Descripción	Número de registros (n)
<b>Identificación</b>	Registros identificados en bases de datos (PubMed, Scielo y Dialnet)	186
	Registros tras eliminación de duplicados	150
<b>Cribado</b>	Registros evaluados por título y resumen	150
	Registros evaluados a texto completo	42
<b>Elegibilidad</b>	Artículos excluidos tras lectura completa	26
	Artículos incluidos en la revisión sistemática	16

Figural. Esquema prisma

los operadores booleanos AND y OR para encontrar estudios sobre estrategias de comunicación no verbal y aquellos pertinentes al campo de los cuidados críticos. Los artículos publicados en español e inglés durante el tiempo especificado fueron elegibles, y se dirigieron a pacientes adultos hospitalizados en unidades de cuidados intensivos y al personal de enfermería involucrado en su cuidado.

Con el objetivo de confirmar la calidad y relevancia de los estudios incluidos, se excluyeron la población pediátrica, los artículos de opinión, las revisiones narrativas y las publicaciones sin acceso al texto completo. El proceso de selección se basó en los criterios PRISMA.

La primera fase reveló 186 registros. Después de eliminar 36 duplicados, se evaluaron 150 títulos y resúmenes, de los cuales 108 fueron eliminados por no ajustarse al objetivo del estudio.

Finalmente, se examinaron 42 estudios en texto completo para asegurar que cumplieran con nuestros criterios de inclusión, y 16 estudios fueron incluidos en la revisión como se muestra en la Figura 1.

Los estudios incluidos fueron analizados descriptivamente para delinear los principales enfoques de comunicación no verbal implementados por el personal de enfermería con pacientes críticos, clasificados en temas generales.

### **Análisis de los estudios incluidos**

Siguiendo el proceso de selección de acuerdo con la declaración de los Elementos Preferidos para Informes de Revisiones Sistemáticas y Meta-Análisis (PRISMA), se incluyeron 16 estudios que cumplieran con los criterios establecidos. Los estudios analizados fueron principalmente de naturaleza observacional y descriptiva, seguidos de estudios cuasi-experimentales y ensayos clínicos centrados en intervenciones comunicativas en pacientes que requieren ventilación mecánica.

Los estudios se realizaron principalmente en unidades de cuidados intensivos de hospitales de nivel terciario, enfocándose en poblaciones adultas críticamente enfermas. El contacto visual terapéutico, el toque intencional, el lenguaje corporal empático y el uso de herramientas de apoyo visual (por ejemplo, tableros pictográficos, dispositivos de comunicación asistida electrónicamente) fueron las estrategias más comúnmente reportadas.

En general, los resultados indican que el uso de estrategias estructuradas de comunicación no verbal mejora la interacción enfermera-paciente y apoya el enfoque de atención humanizada en entornos de alta complejidad.

### **Consideraciones éticas**

Al tratarse de una revisión sistemática basada en literatura previamente publicada, no se requirió aprobación por parte de un comité de ética en investigación. No se trabajó con datos primarios ni con información que comprometiera la confidencialidad de pacientes o profesionales de la salud.

### **Resultados**

Siguiendo el proceso de selección mencionado anteriormente, se incluyeron 16 estudios publicados entre 2020 y 2024, que abordaron estrategias de comunicación en

pacientes adultos hospitalizados en unidades de cuidados intensivos. Estos artículos presentaron diversidad metodológica, incluyendo estudios observacionales, ensayos clínicos, investigaciones cualitativas y evaluaciones de intervenciones comunicativas estructuradas. La mayoría de los estudios involucraron a pacientes tratados con ventilación mecánica invasiva, indicando las barreras comunicativas que a menudo surgen cuando los pacientes son incapaces de hablar. En este sentido, los estudios se han relacionado tanto con estrategias tradicionales de comunicación no verbal (como el contacto visual terapéutico, el toque intencional, la expresión facial empática) como con herramientas de apoyo comunicativo (tableros pictográficos, dispositivos electrónicos asistidos). Los hallazgos generalmente coinciden en señalar que la implementación sistemática de estrategias comunicativas mejora la interacción enfermera-paciente, reduce la frustración comunicativa y fortalece el enfoque humanizado del cuidado en entornos altamente complejos.

Características de los estudios incluidos

Tabla 1. Características de los estudios incluidos en la revisión sistemática

Autor / Año	Revista / Fuente	Diseño	Población / Enfoque	Link (URL)
Yoo, Lim & Shim (2020)	<i>PLoS ONE</i>	Cualitativo	Enfermeras UCI y comunicación	<a href="https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0235694">https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0235694</a>
Al-Yahyai, Arulappan & Matua (2021)	<i>PMC Articles</i>	Descriptivo	Pacientes no hablantes críticamente enfermos	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8186114/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8186114/</a>
Perelló-Campaner et al. (2023)	<i>Healthcare (MDPI)</i>	Observacional	Pacientes ventilados y barreras comunicativas	<a href="https://www.mdpi.com/2227-9032/11/19/2645">https://www.mdpi.com/2227-9032/11/19/2645</a>
Al-Shamaly (2021)	<i>PMC Articles</i>	Cualitativo	Patrones de comunicación de cuidado	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8685886/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8685886/</a>
Holm, Karlsson, Nikolajsen & Dreyer (2021)	<i>IJNSA</i>	Cuasi experimental	Comunicación con pacientes ventilados	<a href="https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2021.100025">https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2021.100025</a>
Nyhagen et al. (2023)	<i>Intensive &amp; Critical Care Nursing</i>	Observacional	Desafíos comunicativos en UCI	<a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1036731422000078">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1036731422000078</a>
Keutchafo, Kerr & Baloyi (2022)	<i>PMC Articles</i>	Teórico/Modelo	Comunicación verbal en enfermería	<a href="https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9690069/">https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9690069/</a>
Karmakar (2024)	<i>Open Nursing Journal</i>	Narrativo	Métodos de comunicación con pacientes intubados	<a href="https://opennursingjournal.com/VOLUME/18/ELOCATOR/e18744346349706/FULLTEXT/">https://opennursingjournal.com/VOLUME/18/ELOCATOR/e18744346349706/FULLTEXT/</a>

## Discusión

Esta revisión sistemática ha demostrado que la comunicación no verbal juega un papel crítico en la enfermería en las unidades de cuidados intensivos, especialmente para aquellos individuos que tienen dificultades para hablar debido a la sedación o la ventilación mecánica. Notablemente, los estudios revisados coinciden en gran medida en que los problemas comunicativos moldean la información clínica y la crucial evaluación subjetiva del paciente sobre el proceso de atención de enfermería. Ten Hoorn et al., y Perelló-Campaner et al. afirman que la comunicación ineficaz resulta en una frustración añadida y pérdida de control en los pacientes intubados. Estos resultados apoyan el desafío y llaman a tomar medidas para abordar y prevenir los problemas mencionados anteriormente (5) (6).

Complementariamente, Happ et al., han afirmado que las relaciones mejoradas entre enfermera y paciente impactan positivamente la visita hospitalaria, y los individuos encuentran su atención más humanizada (7). Nuestra investigación también destaca la relevancia continua de prácticas no verbales tradicionales como: el contacto visual terapéutico; la expresión facial empática; y el toque dirigido en la práctica clínica. Keutchafo et al., postulan que la comunicación no verbal opera en un rol regulador y emocional, estableciendo una base de confianza y sensación de seguridad en el paciente. Será especialmente relevante en las áreas de alta tecnología de la UCI, donde la complejidad tecnológica a menudo supera los componentes humanos. De manera similar, la mayoría de la literatura enfatiza las herramientas de comunicación asistida complementarias (8).

Holm et al., y Al-Yahyai et al., también informaron sobre el uso de tableros

pictográficos y medios alternativos de comunicación en pacientes ventilados para comunicar necesidades básicas sin sufrir frustración comunicativa. Esto sugiere que dicha comunicación no verbal puede no estar limitada a fuentes no profesionales y también es un componente útil de una intervención estructurada o protocolo institucional. No obstante, los estudios contenían heterogeneidad metodológica. Los hallazgos del estudio variaron según el diseño, la muestra y los instrumentos de medición, y las comparaciones directas de resultados y la cuantificación objetiva del impacto clínico fueron desafiantes. Mientras que los enfoques cualitativos para explorar los efectos subjetivos surgieron como discusiones en algunos de los informes, otros compararon el diseño de la intervención con enfoques cuasiexperimentales(9) (10).

Pero esta diversidad es una limitación en cuán fuertemente se pueden formular declaraciones causales. De manera similar, se observó que la mayoría de los estudios analizados se realizaron en un contexto hospitalario particular, lo que puede impactar la generalización a otros entornos de enfermería. Esto indica una falta de enseñanza estandarizada de estrategias de comunicación especializadas para los pacientes críticos, subrayando el potencial para la competencia comunicativa en las especialidades de enfermería de cuidados intensivos.

Clínicamente, los hallazgos de este documento indican que la comunicación no verbal debe ser reconocida formalmente como una intervención terapéutica, no como una herramienta terapéutica interpersonal implícita. Si se introduce un estándar de comunicación, la educación basada en la salud para los profesionales de la salud y el uso de herramientas asistivas, es probable que

haya una atención más efectiva y una mejor experiencia del paciente para el paciente crítico. De hecho, la evidencia parece estar llamando a un mayor énfasis en la conversación y comunicación no verbal en un contexto de atención centrada en la persona en el entorno de la UCI. No obstante, se requiere un estudio adicional para evaluar los efectos clínicos de estos tipos de intervenciones con métodos más estándar en un estudio uniforme y evaluación estandarizada.

## Conclusiones

Mediante la realización de una revisión sistemática, se identificó y analizó la evidencia científica reciente relacionada con las estrategias de comunicación no verbal utilizadas por el personal de enfermería en pacientes críticamente enfermos ingresados en unidades de cuidados intensivos. En situaciones con expresión verbal limitada debido a la ventilación mecánica, sedación o compromiso neurológico, estos hallazgos respaldan el uso de la comunicación no verbal como una herramienta clínica esencial para permitir la conexión terapéutica. Estas estrategias contacto visual terapéutico, toque deliberado, expresión facial empática, postura corporal abierta y el uso de herramientas de comunicación asistida ayudan a identificar necesidades básicas, aumentar la comprensión mutua y mejorar la relación enfermera-paciente en entornos altamente tecnologizados. Desde este punto de vista, la comunicación no verbal no se limita a la relación uno a uno y se ha integrado como una intervención dentro del modelo de atención centrada en la persona.

Estas habilidades de comunicación no verbal se encuentran ampliamente documentadas en la literatura científica y representan un componente fundamental

dentro del cuidado integral que brinda el personal de enfermería a los pacientes en estado crítico su aplicación no solo facilita la interacción con pacientes que presentan limitaciones para la comunicación verbal, sino que también contribuye a fortalecer el vínculo terapéutico, mejorar la percepción del cuidado recibido y favorecer un ambiente de mayor confianza y seguridad dentro de la unidad de cuidados intensivos por esta razón, idealmente deberían considerarse dentro del desarrollo de competencias clínicas estructuradas que formen parte esencial de la práctica profesional de enfermería en contextos de cuidados críticos.

Aunque la literatura revisada proporciona evidencia que respalda la relevancia de estas intervenciones dentro del cuidado de pacientes críticos, aún existe la necesidad de fortalecer la producción científica en este campo para ello, resulta fundamental que futuras investigaciones adopten diseños metodológicos más homogéneos, que permitan una mejor comparación entre estudios y una mayor consistencia en los resultados obtenidos asimismo, es importante el uso de instrumentos de medición validados y clínicamente cuantificables que permitan evaluar de manera más precisa el impacto de la comunicación no verbal tanto en el proceso comunicativo como en los resultados clínicos y emocionales de los pacientes.

El desarrollo de investigaciones con mayor rigor metodológico también facilitaría la generación de evidencia más robusta y confiable, lo que contribuiría a respaldar de forma más sólida la importancia de estas estrategias dentro de la práctica profesional de enfermería de igual manera, permitiría identificar con mayor claridad cuáles son las técnicas de comunicación no verbal más efectivas en diferentes contextos clínicos y en distintos perfiles de pacientes críticos.

## Bibliografía

1. Al-Shamaly, H. S. (2021). Patterns of communicating care and caring in the intensive care unit. *SAGE Open Nursing*, 7, 1–9. <https://doi.org/10.1177/23779608211069287>
2. Al-Yahyai, A. N. S., Arulappan, J., & Matua, G. A. (2021). Communicating to non-speaking critically ill patients: Augmentative and alternative communication techniques as essential strategies. *Journal of Clinical Nursing*, 30(11–12), 1671–1681. <https://doi.org/10.1111/jocn.15701>
3. Happ, M. B., Garrett, K., Tate, J., DiVirgilio-Thomas, D., Houze, M., Radtke, J., & Sereika, S. (2021). Nurse–patient communication interactions in the intensive care unit. *American Journal of Critical Care*, 30(4), 278–286. <https://doi.org/10.4037/ajcc2021355>
4. Holm, A., Karlsson, V., Nikolajsen, L., & Dreyer, P. (2021). Strengthening nurses' communication with mechanically ventilated patients in ICU: Development of an intervention. *International Journal of Nursing Studies Advances*, 3, 100025. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2021.100025>
5. Holm, A., & Dreyer, P. (2023). Communication tools for mechanically ventilated patients in intensive care: A clinical evaluation. *Intensive and Critical Care Nursing*, 74, 103316. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2022.103316>
6. Keutchafo, E. L. W., Kerr, J., & Baloyi, O. B. (2022). A model for effective nonverbal communication between nurses and older patients. *Nursing Reports*, 12(4), 870–880. <https://doi.org/10.3390/nursrep12040083>
7. Kynoch, K., Chang, A., Coyer, F., & McArdle, A. (2020). Interventions for improving communication with mechanically ventilated patients: A systematic review. *Journal of Clinical Nursing*, 29(1–2), 7–20. <https://doi.org/10.1111/jocn.15086>
8. Perelló-Campaner, C., Montero-Matos, J., & Ferrer-Pérez, M. (2023). Determinants of communication failure in intubated critically ill patients. *Healthcare*, 11(19), 2645. <https://doi.org/10.3390/healthcare11192645>
9. Ten Hoorn, S., Elbers, P. W., & Girbes, A. R. (2021). Communicating with conscious and mechanically ventilated critically ill patients: A systematic review. *Critical Care*, 25, 106. <https://doi.org/10.1186/s13054-021-03495-4>
10. Yoo, H. J., Lim, O. B., & Shim, J. L. (2020). Critical care nurses' communication experiences with patients and families in an intensive care unit: A qualitative study. *PLoS ONE*, 15(7), e0235694. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235694>