

La empatía: una competencia esencial para humanizar la atención en la salud

Empathy: An Essential Competency for Humanizing Health Care

Nuvia Estrada-Méndez¹

Recibido: 15/01/2026

Aceptado: 03/03/2026

DOI: <https://doi.org/10.69789/cc.v19i1.835>

En un contexto donde la tecnología avanza a un ritmo acelerado y los sistemas sanitarios enfrentan desafíos crecientes, la empatía continúa siendo uno de los pilares fundamentales de una atención en salud verdaderamente centrada en la persona. Más allá de un sentimiento de compasión, la empatía constituye la capacidad de comprender las experiencias, emocionales o necesidades de los pacientes, permitiendo establecer relaciones terapéuticas más humanas y respetuosas, siendo en sí efectivas para los pacientes.

A lo largo de mi experiencia como investigadora en la línea de investigación de la empatía y gestora académica en el ámbito de las ciencias de la salud, he podido constatar que los conocimientos científicos y las habilidades técnicas son indispensables para una buena práctica profesional, lo cual sí es importante; sin embargo, por sí solos no garantizan una atención integral. Los pacientes no únicamente buscan respuestas clínicas a sus problemas de salud, sino también ser escuchados, comprendidos y acompañados durante procesos que en muchas ocasiones están marcados por incertidumbre, dolor, angustia y vulnerabilidad.

Diversas investigaciones han demostrado que los profesionales de la salud que desarrollan mayores niveles de empatía logran una mejor comunicación con sus pacientes, fortalecen la confianza y favorecen la adherencia a los tratamientos, consiguiendo con ello una mayor satisfacción recibida. La empatía permite comprender que detrás de cada diagnóstico o enfermedad existe una persona con expectativas, temores, miedos, creencias, incertidumbre y circunstancias particulares que influyen directamente en su proceso de salud y su proceso de bienestar durante su enfermedad.(1)

Desde la educación superior, especialmente en el área de las ciencias de la salud, la formación de competencias técnicas debe complementarse de manera asertiva con el fortalecimiento de las com-

¹ Vicerrectoría de Investigación y Vinculación, Universidad Evangélica de El Salvador, El Salvador
<https://orcid.org/0000-0003-2314-3015>, nuvia.estrada@uees.edu.sv



petencias humanas y relacionales. La empatía no surge únicamente de manera espontánea; también puede ser estimulada y desarrollada mediante experiencias educativas con un enfoque socioformativo por competencias significativas, el contacto temprano con pacientes, la reflexión ética en valores, el aprendizaje basado en problemas y, sobre todo, a través del ejemplo que brindan los docentes y los especialistas que apoyan la formación en las diferentes áreas.

Esta reflexión adquiere especial relevancia en el ámbito académico. Los docentes no solo transmiten conocimientos científicos, sino que también modelan actitudes y comportamientos profesionales que los estudiantes reproducen en su ejercicio laboral. Cada interacción en el aula, en los escenarios clínicos o en los espacios de investigación constituye una oportunidad para demostrar que la excelencia profesional y la sensibilidad humana no son elementos opuestos, sino componentes complementarios de una formación integral.

Como investigadora, he tenido la oportunidad de participar en estudios relacionados con la empatía en las ciencias de la salud, experiencia que me ha permitido comprender que esta competencia continúa representando un desafío para las instituciones formadoras. En un estudio multicéntrico realizado con docentes en el área de la salud de diversos países de América Latina en el área de medicina, enfermería y odontología, se evidenció que los niveles de empatía se concentran predominantemente en rangos moderados, identificándose además oportunidades para fortalecer esta competencia en los entornos académicos. Los hallazgos resaltan la importancia de impulsar acciones institucionales orientadas al desarrollo de habilidades socioemocionales, la comunicación asertiva y efectiva y la comprensión de las distintas realidades que enfrentan pacientes y estudiantes.(1)

La relevancia de este tema resulta particularmente significativa en la actualidad. La creciente digitalización de los servicios de salud y la incorporación de inteligencia artificial con el aumento de la atención virtual han transformado las interacciones entre profesionales y pacientes. No obstante, ninguna herramienta tecnológica puede sustituir la capacidad humana de escuchar activamente, interpretar emociones, miradas o brindar apoyo en momentos de vulnerabilidad. La tecnología puede potenciar los procesos asistenciales, pero la empatía sigue siendo el elemento que otorga sentido humano al acto de cuidar y proteger.

Es por ello que la empatía posee un impacto que trasciende la relación clínica; en los espacios educativos, contribuye a construir ambientes de aprendizajes más inclusivos y respetuosos; en la investigación, esto abona a la comprensión más profunda de las necesidades de las poblaciones estudiadas y la gestión institucional para favorecer la toma de decisiones orientadas al bienestar de



las comunidades. Particularmente, en las universidades donde convergen la docencia, la investigación y la vinculación social, la empatía debe concebirse como una competencia transversal que permita responder de manera más pertinente a las necesidades del entorno.

En definitiva, la empatía representa uno de los mayores desafíos y al mismo tiempo una de las mayores oportunidades para el futuro de la educación y la atención en salud. En el mundo cada vez más tecnológico, preservar la capacidad de comprender al otro seguirá siendo uno de los principales indicadores de una práctica profesional verdaderamente humanizada. La ciencia continuará evolucionando, surgirán nuevas tecnologías y tendencias y estas transformarán los sistemas sanitarios; no obstante, la empatía seguirá siendo una de las herramientas más valiosas para construir una atención en salud de calidad, centrada en las personas y orientada al bienestar integral, y las instituciones de educación superior son las que lideran este proceso de transformación hacia el prójimo.

Referencias

1. Díaz-Narváez VP, Gamarra-Moncayo J, Vásquez-García RE, De León JH, Alonso Palacio LM et al. Empathy levels among health sciences professors in Latin America: distribution, classification and gender differences. *BMC Med Educ* [Internet]. 2025 dic 10 [citado 2026 ene 09];26(1):73. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12909-025-08224-1>

