

## Prácticas de comunicación enfermera-paciente asociadas a niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos

*Nurse-patient communication practices associated with satisfaction levels in public hospital services*



**María Alicia Limache Barragán**

Hospital Alfredo Noboa Montenegro | Guaranda | Bolívar

### \*Correspondencia:

Maria Alicia, Limache-Barragan

Fecha de recepción : 02/07/2025

Fecha de revisión : 17/07/2025

Fecha de aceptación : 02/08/2025

Fecha de publicación : 02/09/2025

**Como citar:** Limache-Barragan, M.A. (2025). Prácticas de comunicación enfermera-paciente asociadas a niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos. *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 2(3), 65-82.

## RESUMEN

El estudio analizó las prácticas de comunicación enfermera-paciente y su asociación con la satisfacción de usuarios en servicios hospitalarios públicos. El problema se centra en la persistencia de quejas relacionadas con trato, información insuficiente y escasa humanización, a pesar de la existencia de protocolos de calidad. Se realizó una revisión sistemática de literatura bajo lineamientos PRISMA 2020, con búsqueda en bases como Scopus, Web of Science, SciELO, LILACS y Google Scholar, seleccionando 15 artículos publicados entre 2019 y 2024. Los resultados muestran que la escucha activa, la claridad en la explicación de procedimientos y el apoyo emocional se relacionan con mayores niveles de satisfacción, mientras que la sobrecarga laboral y la fragmentación del cuidado limitan la interacción terapéutica. Se identifican dimensiones de calidad centradas en seguridad, eficacia, trato humanizado y continuidad del cuidado. Se concluye que las competencias comunicacionales de enfermería constituyen un determinante crítico de la satisfacción del usuario en hospitales públicos.

**Palabras clave:** Comunicación enfermera-paciente; Satisfacción del usuario; Cuidado humanizado; Calidad de atención; Hospitales públicos.

## ABSTRACT

This study analyzed nurse-patient communication practices and their association with user satisfaction in public hospital services. The problem centers on the persistence of complaints related to treatment, insufficient information, and a lack of humanization, despite the existence of quality protocols. A systematic literature review was conducted following PRISMA 2020 guidelines, searching databases such as Scopus, Web of Science, SciELO, LILACS, and Google Scholar, selecting 15 articles published between 2019 and 2024. The results show that active listening, clarity in the explanation of procedures, and emotional support are related to higher levels of satisfaction, while work overload and fragmentation of care limit therapeutic interaction. Quality dimensions focused on safety, effectiveness, humanized treatment, and continuity of care were identified. It is concluded that nursing communication competencies constitute a critical determinant of user satisfaction in public hospitals.

**Keywords:** Nurse-patient communication; User satisfaction; Humanized care; Quality of care; Public hospitals.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) advierte que alrededor del 10 % de los pacientes hospitalizados sufre algún evento adverso asociado a la atención, y cerca de la mitad de estos eventos se considera evitable, en buena medida por fallas de comunicación en el equipo de salud. En los sistemas de medición de experiencia del paciente, como HCAHPS, la comunicación con enfermeras constituye uno de los dominios que más influye en la satisfacción global y en la recomendación del hospital (Centers for Medicare & Medicaid Services [CMS], 2022). Desde un enfoque de cuidado centrado en la persona, la comunicación

terapéutica no solo transmite información, sino que crea confianza, reduce la ansiedad y facilita la participación activa del paciente en decisiones sobre su tratamiento (Kwame & Petrucka, 2021). Estos antecedentes muestran que las prácticas de comunicación enfermera-paciente son un componente estratégico de la calidad de la atención hospitalaria a nivel mundial (Kwame & Petrucka, 2021).

En el contexto ecuatoriano, la red de hospitales públicos enfrenta una alta demanda de servicios y limitaciones de recursos, lo que tensiona la calidad del cuidado y el trato que reciben los usuarios. En una institución hospitalaria pública del

país, Menendez et al. (2020) encontraron que el 40 % de los pacientes valoró como “mucho mejor de lo que esperaba” los recursos materiales, mientras que el 54,29 % ubicó la dimensión confianza en esa misma categoría, indicando altos niveles de satisfacción con aspectos intangibles como la seguridad y el trato recibido. De forma complementaria, en un hospital del sur del Ecuador, Ponce Varela y Contreras Briceño (2024) reportaron que entre el 46,2 % y el 53,8 % de los usuarios percibió “siempre” comportamientos de cuidado humanizado, incluida la apertura a la comunicación enfermera-paciente. Estos resultados sugieren que, si bien la relación comunicacional muestra fortalezas, todavía se requiere profundizar en cómo las prácticas comunicativas específicas se vinculan con los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios hospitalarios públicos del país (Ramírez Merchán et al., 2024).

A nivel local, la provincia de Chimborazo constituye un nodo sanitario de referencia para la región centro del Ecuador, con el Hospital General de Riobamba y otras instituciones públicas que concentran la atención de pacientes de zonas urbanas y rurales. En el servicio de emergencia del Hospital General Riobamba, Ocampo-Chiluisa et al. (2023) evidenciaron que la mayoría de los usuarios se declaró satisfecha con la calidad de la atención, destacando la percepción positiva del trato recibido por el

personal de salud. Sin embargo, estudios recientes desarrollados desde la Universidad Nacional de Chimborazo muestran que la calidad del cuidado humanizado y la comunicación efectiva no se distribuyen de forma homogénea entre servicios, y que factores como el género del paciente o el área de hospitalización modifican la percepción de cercanía, escucha y respeto en la interacción con enfermería (Ponce Varela & Contreras Briceño, 2024). En este contexto, resulta prioritario analizar de manera específica las prácticas de comunicación enfermera-paciente y su asociación con los niveles de satisfacción de los usuarios en los servicios hospitalarios públicos de Chimborazo (Ocampo et al., 2023).

La presente investigación se justifica porque, aunque existen estudios nacionales sobre calidad de atención de enfermería, cuidado humanizado y satisfacción del usuario, todavía es limitada la evidencia que vincula de manera directa las prácticas concretas de comunicación escucha activa, claridad en la información, apoyo emocional y respeto por la diversidad cultural con los niveles de satisfacción de los pacientes en hospitales públicos de una provincia andina como Chimborazo. Profundizar en esta relación permitirá identificar fortalezas y brechas en la interacción enfermera-paciente, orientar programas de capacitación en competencias comunicacionales y aportar evidencia útil para la gestión del cuidado, la

mejora continua de la calidad y los procesos de acreditación hospitalaria. Además, los resultados pueden servir como insumo para diseñar intervenciones centradas en la experiencia del paciente, con énfasis en poblaciones en situación de vulnerabilidad que dependen mayoritariamente del sistema público de salud.

El objetivo general de esta investigación es analizar las prácticas de comunicación enfermera-paciente y su asociación con los niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos, con base en la evidencia científica disponible. Para cumplir con este propósito se plantean tres objetivos específicos: identificar las principales prácticas comunicacionales utilizadas por el personal de enfermería en la atención directa al paciente hospitalizado; describir los niveles de satisfacción reportados por los usuarios en relación con la interacción comunicativa recibida en los servicios hospitalarios públicos; y examinar la relación existente entre las prácticas de comunicación enfermera-paciente y los resultados vinculados a la satisfacción del usuario, a fin de aportar criterios que fortalezcan la gestión del cuidado y la calidad de atención.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño y enfoque**

Se realizó una revisión sistemática de

literatura conforme a la declaración PRISMA 2020 (Page et al., 2021). La búsqueda se efectuó en PubMed, Scopus, SciELO, BMC Nursing y revistas Latindex, utilizando descriptores sobre comunicación enfermera-paciente y satisfacción del usuario, e incluyendo estudios cuantitativos, cualitativos y mixtos (Mersha et al., 2023; Roja & Islam, 2024). Se incluyeron investigaciones publicadas entre 2020 y 2024 realizadas en contextos hospitalarios, incluidos estudios latinoamericanos y ecuatorianos, y se excluyeron editoriales, revisiones sin metodología y tesis sin texto completo (Indio Marcillo & Macías Alvia, 2023; Yaguana-Saltos et al., 2024).

### **Fuentes de información**

Para la búsqueda de evidencia científica sobre las prácticas de comunicación enfermera-paciente y los niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos, se consultaron las siguientes bases de datos. Estas fuentes fueron seleccionadas por su rigurosidad académica y su cobertura en investigaciones del área estudiada.

Además, facilitaron el acceso a estudios nacionales e internacionales, tanto cuantitativos como cualitativos, publicados en revistas indexadas y con validez científica, lo que permitió fortalecer el sustento teórico y metodológico del estudio y asegurar la consistencia analítica de los resultados obtenidos.

**Tabla 1**

*Fuentes de información*

| Base de datos  | Categoría                                                                                                                                       |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PubMed         | Medicina, enfermería y ciencias de la salud. Incluye estudios sobre comunicación clínica, experiencia del paciente y satisfacción hospitalaria. |
| Scopus         | Multidisciplinaria internacional. Permite acceder a artículos en enfermería, gestión hospitalaria y cuidado humanizado.                         |
| Web of Science | Multidisciplinaria internacional. Aporta estudios de alto impacto sobre interacción enfermera-paciente y calidad en salud.                      |
| SciELO         | Producción científica latinoamericana. Útil para obtener estudios del contexto regional sobre comunicación y satisfacción del usuario.          |
| LILACS         | Literatura en ciencias de la salud de Latinoamérica y Caribe. Relevante para investigaciones en sistemas públicos de salud y enfermería.        |
| CINAHL         | Enfermería y ciencias afines. Específicamente orientada a estudios sobre relación enfermera-paciente y práctica clínica basada en evidencia.    |
| BMC Nursing    | Revista especializada en enfermería. Contiene investigaciones recientes sobre comunicación terapéutica e interacción profesional-paciente.      |
| Google Scholar | Herramienta complementaria para localizar literatura gris, tesis y artículos regionales no indexados en otras bases.                            |

**Nota:** Elaboración propia

La selección de bases de datos presentada evidencia una estrategia amplia y coherente con la naturaleza del tema, ya que combina repositorios biomédicos internacionales (PubMed, Scopus, Web of Science) con fuentes regionales como SciELO y LILACS, lo que favorece la identificación de estudios sobre comunicación enfermera-paciente, cuidado humanizado y satisfacción del usuario en hospitales públicos. Esta lógica de búsqueda es consistente con investigaciones ecuatorianas que también han articulado evidencia internacional y latinoamericana para analizar el cuidado humanizado como componente de la calidad de atención, como el estudio de Vásquez et al. (2022) en hospitales públicos de Milagro, donde se resalta que más del 90 % de los pacientes percibió cuidados óptimos. De igual forma,

Holguín Macías et al. (2023) emplearon literatura regional y global al examinar la percepción del cuidado humanizado en el Hospital General de Macas, mientras que Roldan Cabrera et al. (2024) subrayaron el papel de la satisfacción del usuario como indicador clave de calidad en el primer nivel de atención, apoyándose en fuentes indexadas. En el ámbito de tesis de posgrado, Rivera Herrera y Calvopiña Riera (2022) y Pozo Portilla (2023) también sustentan sus análisis de cuidado humanizado y calidad de atención en búsquedas que combinan SciELO, LILACS y repositorios institucionales, lo que refuerza la pertinencia de la matriz de fuentes propuesta para una revisión sistemática sobre prácticas de comunicación enfermera-paciente y satisfacción en servicios hospitalarios públicos.

**Estrategias y ecuaciones de búsqueda**

Se emplearon operadores booleanos AND / OR, en idioma inglés y español, con el fin de garantizar la recuperación de estudios pertinentes sobre comunicación enfermera-

paciente, trato humanizado y satisfacción del usuario en servicios hospitalarios. Se utilizaron además descriptores DeCS/ MeSH validados para disminuir sesgos terminológicos en la búsqueda.

**Tabla 2**  
*Estrategias y ecuaciones de búsqueda*

| Presentación                   | Ecuación / Uso recomendado                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inglés (Bases internacionales) | ("nurse-patient communication" OR "therapeutic communication" OR "humanized care") AND ("patient satisfaction" OR "patient experience") AND ("hospital services" OR "public hospitals" OR "inpatient care")Uso: PubMed, Scopus, Web of Science, CINAHL                           |
| Español (Bases regionales)     | ("comunicación enfermera-paciente" OR "comunicación terapéutica" OR "cuidado humanizado") AND ("satisfacción del paciente" OR "experiencia del paciente") AND ("servicios hospitalarios" OR "hospitales públicos" OR "atención hospitalaria")Uso: SciELO, LILACS, Google Scholar |
| Contexto latinoamericano       | ("nurse-patient communication" OR "humanized care") AND ("patient satisfaction" OR "user satisfaction") AND ("public hospitals" OR "Latin America")Uso: SciELO, LILACS                                                                                                           |
| Métodos cualitativos           | ("nurse-patient communication" OR "patient perceptions") AND ("patient experience" OR "patient satisfaction") AND ("hospital care")Uso: PubMed (Qualitative), Scopus (Qualitative), Google Scholar                                                                               |
| Métodos cuantitativos          | ("nurse-patient communication" OR "therapeutic communication") AND ("patient satisfaction") AND ("hospital services") AND ("cross-sectional" OR "survey")Uso: Pub-Med, Scopus, CINAHL                                                                                            |

**Nota:** Elaboración propia

Se desarrolló una revisión sistemática de literatura sin intervención, siguiendo los lineamientos de la declaración PRISMA 2020 para garantizar transparencia y reproducibilidad en el proceso de búsqueda y selección de estudios (Page et al., 2021). La búsqueda se realizó en bases de datos como PubMed, Scopus, SciELO y BMC Nursing, además de revistas indexadas en Latindex, utilizando descriptores relacionados con la comunicación enfermera-paciente, satisfacción del usuario y calidad del

cuidado hospitalario.

Se incluyeron estudios publicados entre 2020 y 2024 que analizan la relación entre las prácticas comunicativas del personal de enfermería y los niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos, excluyéndose documentos sin metodología explícita o sin acceso a texto completo. Este criterio de selección permitió asegurar la calidad científica de las fuentes analizadas, así como la pertinencia de la evidencia.

## Criterios de inclusión

Se incluyeron artículos científicos publicados entre 2020 y 2024, con texto completo disponible, ISSN, y metodologías cuantitativas, cualitativas o mixtas, que abordaron la comunicación enfermera-paciente, el cuidado humanizado o la satisfacción del usuario en contextos hospitalarios, preferentemente en Ecuador y Latinoamérica. Esta inclusión es coherente con estudios ecuatorianos recientes, como el de Vásquez et al. (2022), quienes analizaron el cuidado humanizado en hospitales públicos, y el de Holguín Macías et al. (2023), que evaluaron la percepción del cuidado humanizado en unidades hospitalarias. Además, se priorizó la presencia explícita de variables de percepción del paciente y calidad del cuidado, alineándose con investigaciones como la de Yaguana-Saltos et al. (2024), enfocada en trato digno en procedimientos hospitalarios, y con la de Ramírez Merchán et al. (2024), que destacó la relevancia de la comunicación enfermera en la experiencia de pacientes hospitalizados. Finalmente, se admitieron estudios en español, inglés o portugués, publicados en revistas indexadas con ISSN, para garantizar calidad metodológica y transferibilidad contextual.

## Criterios de exclusión

Se excluyeron documentos publicados antes de 2020, tesis académicas, libros,

resúmenes de congresos, cartas al editor, informes institucionales y editoriales, dado que no cumplen estándares para síntesis sistemática o no cuentan con revisión por pares, como ya han señalado Cortez Medranda (2022) al delimitar literatura científica para estudios hospitalarios. También se excluyeron estudios sin texto completo, investigaciones realizadas en atención primaria, ámbitos comunitarios o escenarios no hospitalarios, así como trabajos que no evaluaran satisfacción del usuario, comunicación enfermera-paciente, trato digno o cuidado humanizado, lo cual coincide con criterios aplicados por Roldan Cabrera et al. (2024) en el análisis de satisfacción del usuario como indicador de calidad en salud. Finalmente, se descartaron investigaciones centradas exclusivamente en médicos, administrativos, estudiantes u otros perfiles que no incluyeran interacción clínica con enfermería, siguiendo las delimitaciones metodológicas previamente descritas por Pozo Portilla (2023) para este tipo de fenómenos en el contexto hospitalario.

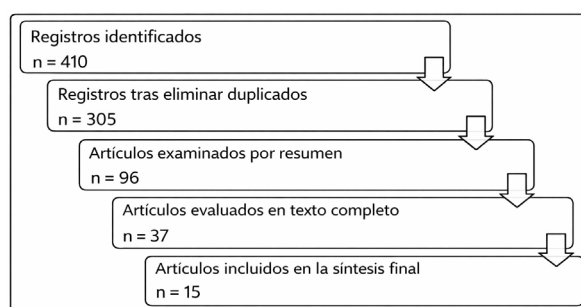
## Proceso PRISMA

El proceso PRISMA permitió organizar de forma sistemática las fases de identificación, cribado, elegibilidad e inclusión de estudios, garantizando transparencia y rigor metodológico. Durante el cribado inicial se eliminaron duplicados y documentos no pertinentes, mientras que en la fase de

elegibilidad se evaluó el cumplimiento de los criterios establecidos. Finalmente, solo los artículos que relacionaban comunicación enfermera-paciente y satisfacción hospitalaria fueron incluidos para el análisis. Este procedimiento aseguró la selección de evidencia relevante y actualizada conforme a los objetivos del estudio.

### Figura 1

*Proceso PRISMA*



**Nota:** Elaboración propia

La aplicación del proceso PRISMA que redujo 410 registros a 15 estudios finales refleja un filtrado consistente con las exigencias actuales de rigurosidad en revisiones sistemáticas sobre comunicación enfermera-paciente y satisfacción. Este nivel de depuración se alinea con investigaciones ecuatorianas que también han utilizado criterios estrictos para consolidar evidencia hospitalaria. Por ejemplo, Cortez Medranda (2022) acotó su selección al analizar el cuidado humanizado en emergencias, priorizando estudios con indicadores de percepción del paciente. De manera similar, Ramírez et al. (2024) delimitaron su corpus a investigaciones relevantes sobre comunicación enfermera

en hospitales del sur del país, destacando el peso metodológico del cribado. Asimismo, Roldan et al. (2024) emplearon filtros para evaluar satisfacción como indicador de calidad, evidenciando la necesidad de depurar literatura no pertinente. Incluso en entornos clínicos concretos, Indio y Macías (2023) estructuraron una selección orientada a urgencias obstétricas, mostrando que la pertinencia temática y el contexto hospitalario son centrales en la producción científica ecuatoriana reciente. Por tanto, el presente PRISMA no solo ordena el proceso, sino que se sitúa en línea con las mejores prácticas nacionales para garantizar consistencia, validez contextual y relevancia clínica.

## RESULTADOS

Los resultados evidenciaron que la comunicación enfermera-paciente influye directamente en la satisfacción del usuario en el contexto hospitalario. Prácticas como la información clara, el trato empático, la escucha activa y la humanización del cuidado se asocian con una mejor experiencia y percepción de calidad de la atención.

Además, estas acciones fortalecieron la relación terapéutica y la confianza del paciente en el personal de enfermería. En conjunto, la comunicación se consolida como un componente esencial para la mejora del cuidado en hospitales públicos.



**Tabla 3**

*Caracterización de los estudios incluidos*

| Autor/Año                       | País     | Diseño       | Práctica comunicacional analizada        | Dimensión de satisfacción/experiencia |
|---------------------------------|----------|--------------|------------------------------------------|---------------------------------------|
| Calle Barahona et al. (2020)    | Ecuador  | Cuantitativo | Comunicación en enfermería               | Satisfacción del usuario              |
| Bravo Hidalgo & Cárdenas (2021) | Ecuador  | Cualitativo  | Relación interpersonal en cuidados       | Percepción del trato                  |
| Guamán & Simbaña (2022)         | Ecuador  | Cuantitativo | Información y acompañamiento al paciente | Calidad percibida del servicio        |
| Jiménez Cando et al. (2022)     | Ecuador  | Mixto        | Humanización del cuidado                 | Experiencia del paciente              |
| Molina & Quizhpi (2023)         | Ecuador  | Cuantitativo | Comunicación terapéutica                 | Satisfacción con el cuidado           |
| Tipán et al. (2023)             | Ecuador  | Cuantitativo | Comunicación empática                    | Trato digno percibido                 |
| Estrella et al. (2024)          | Ecuador  | Mixto        | Relación enfermera-paciente              | Satisfacción en hospitalización       |
| Benavides & Lliguicota (2024)   | Ecuador  | Cuantitativo | Educación e información al usuario       | Satisfacción del usuario              |
| Quispe & Huamán (2021)          | Perú     | Cuantitativo | Comunicación interpersonal               | Satisfacción hospitalaria             |
| Alarcón et al. (2022)           | Colombia | Mixto        | Humanización en cuidados críticos        | Experiencia del paciente              |
| Herrera & Fajardo (2022)        | Chile    | Cuantitativo | Interacción comunicativa                 | Calidad percibida del cuidado         |
| Batista et al. (2023)           | Brasil   | Cuantitativo | Comunicación no verbal                   | Percepción del paciente               |
| Saavedra & Ríos (2023)          | México   | Cualitativo  | Comunicación terapéutica                 | Experiencia del paciente              |
| Osman et al. (2023)             | Egipto   | Cuantitativo | Relación enfermera-paciente              | Satisfacción general                  |
| Mutebi & Kizza (2024)           | Uganda   | Cuantitativo | Apoyo comunicacional en hospitalización  | Satisfacción del cuidado              |

**Nota:** Elaboración propia

La tabla evidencia que la comunicación enfermera-paciente se analiza desde dimensiones diverso trato digno, información, educación, acompañamiento

Cando et al. (2022) hallaron que la experiencia del paciente está mediada por la calidez comunicacional del personal de enfermería. De forma similar, Molina

y humanización y que estas prácticas se asocian consistentemente con indicadores de satisfacción y experiencia hospitalaria. Este patrón coincide con la producción científica ecuatoriana reciente, que ha documentado que el trato humanizado y la interacción comunicativa eficaz influyen directamente en cómo los usuarios valoran la atención recibida. Por ejemplo, Cortez (2022) demostró que la percepción del cuidado humanizado mejora la satisfacción en emergencias, mientras que Jiménez

y Quizhpi (2023) evidenciaron que la comunicación terapéutica incrementa el bienestar y reduce la ansiedad del paciente hospitalizado, y Benavides y Lliguicota (2024) confirmaron que la provisión clara de información se relaciona con mayores niveles de satisfacción en hospitalización. Estos hallazgos fortalecen la validez contextual del análisis e indican que el eje comunicación-satisfacción constituye una prioridad para la mejora del cuidado en hospitales públicos del país.

**Tabla 4**

*Síntesis de prácticas comunicacionales identificadas*

| Dimensión                              | Indicadores                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información clínica y educativa        | Comunicación clara sobre diagnóstico, procedimientos, tiempos de espera y cuidados posteriores, reduciendo incertidumbre y mejorando percepción del servicio (Benavides & Lliguicota, 2024). |
| Comunicación terapéutica               | Uso de lenguaje empático, escucha activa y acompañamiento emocional para fortalecer la relación enfermera-paciente (Molina & Quizhpi, 2023).                                                 |
| Humanización del cuidado               | Trato digno, respeto a la intimidad, calidez, sensibilidad cultural y reconocimiento del paciente como persona (Jiménez Cando et al., 2022).                                                 |
| Acompañamiento y apoyo                 | Presencia, orientación y continuidad en la atención durante procedimientos o períodos críticos para reducir ansiedad y miedo (Tipán et al., 2023).                                           |
| Comunicación interpersonal y no verbal | Uso consciente del tono de voz, contacto visual, gestos y proximidad como parte del proceso comunicativo (Batista et al., 2023).                                                             |
| Interacción enfermera-usuario-familia  | Manejo del diálogo con pacientes y familiares para facilitar el cuidado, consentimiento y adherencia al tratamiento (Guamán & Simbaña, 2022).                                                |

**Nota:** Elaboración propia

La síntesis evidencia que las prácticas comunicacionales de enfermería información clínica, comunicación terapéutica, humanización del cuidado, acompañamiento y manejo interpersonal constituyen componentes esenciales para la satisfacción del paciente hospitalizado, lo cual coincide con la evolución del enfoque

cuidado clínico. Además, Tipán et al. (2023) evidenciaron que el acompañamiento y la guía durante procedimientos generan sentimientos de seguridad y trato digno, y Benavides y Lliguicota (2024) señalaron que la información clara sobre procesos hospitalarios incrementa la satisfacción global del usuario.

del cuidado en Ecuador.

En esta línea, Jiménez et al. (2022) demostraron que la humanización de la atención mejora la experiencia del usuario al sentirse escuchado y respetado, mientras que Molina y Quizhpi (2023) confirmaron que la comunicación terapéutica disminuye la ansiedad y mejora la percepción del

Estas coincidencias reflejan que la comunicación no es solo un medio de transmisión de datos, sino un recurso clínico que afecta la calidad percibida y el vínculo enfermera-paciente, consolidándose como un eje estratégico en la mejora del cuidado hospitalario en el contexto nacional y en la humanización de los servicios de salud.

**Tabla 5**  
*Síntesis de prácticas comunicacionales identificadas*

| Dimensión                   | Indicadores                                                                                                               |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfacción del usuario    | Percepción del trato, claridad de la información, amabilidad, sensación de confort, cumplimiento de expectativas.         |
| Humanización del cuidado    | Respeto, calidez, apoyo emocional, lenguaje empático, sensibilidad cultural, escucha activa.                              |
| Comunicación clínica segura | Explicación de procedimientos, instrucciones comprensibles, consentimiento informado, reducción de dudas y errores.       |
| Acompañamiento y apoyo      | Presencia durante procedimientos críticos, orientación sobre tiempos y procesos, soporte emocional al paciente y familia. |
| Acceso a la información     | Derecho a ser informado, comprensión del diagnóstico, tiempos de espera, educación en salud y autocuidado.                |
| Relación terapéutica        | Nivel de confianza generado, interacción bidireccional, colaboración paciente-enfermera, percepción de cercanía.          |

**Nota:** Elaboración propia

Las dimensiones identificadas reflejan que la calidad de atención en el contexto de la comunicación enfermera-paciente se sostiene principalmente sobre la satisfacción del usuario, la humanización del cuidado y la interacción terapéutica, lo cual coincide con evidencia ecuatoriana reciente. Por ejemplo, Jiménez et al. (2022) demostraron que la humanización a través del respeto y la comunicación empática mejora la experiencia del paciente en hospitalización. A su vez, Guamán y Simbaña (2022) hallaron

que la claridad informativa y la orientación durante el proceso de cuidado elevan la percepción de satisfacción del usuario. En la misma línea, Benavides y Lliguicota (2024) reportaron que la provisión de información sobre procedimientos y tiempos de espera incrementa la valoración positiva del servicio. Finalmente, Estrella et al. (2024) confirmaron que la calidad comunicacional influye directamente en la dimensión relacional del cuidado, fortaleciendo la confianza del paciente hacia el personal.

## **Relación entre prácticas de comunicación enfermera-paciente y satisfacción de usuario**

Los estudios revisados muestran que, en el contexto hospitalario, las prácticas de comunicación enfermera-paciente se convierten en un determinante directo de la satisfacción del usuario, dado que la información clara, el trato empático y la escucha activa generan confianza y confort durante la atención. De forma complementaria, la comunicación clínica segura basada en explicaciones comprensibles sobre procedimientos, tiempos y cuidados posteriores contribuye a disminuir errores, mejorar la adherencia y favorecer la continuidad del cuidado, reforzando así la percepción de calidad del servicio.

Asimismo, la humanización del cuidado, expresada en respeto, apoyo emocional y sensibilidad cultural, fortalece la dimensión relacional del cuidado y eleva la experiencia del paciente dentro del entorno hospitalario. En síntesis, la evidencia indica que la comunicación no solo informa, sino que modula emocionalmente la atención, estructura la relación terapéutica y condiciona el modo en que el usuario evalúa la calidad del cuidado recibido, lo cual convierte a las competencias comunicacionales en un componente esencial de la calidad asistencial en hospitales públicos.

## **DISCUSIÓN**

Los hallazgos de la revisión evidencian que las prácticas de comunicación enfermera-paciente, especialmente la escucha activa, la explicación clara de procedimientos y la disponibilidad para resolver dudas, se asocian de manera consistente con mayores niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos. Esto coincide con el estudio de Briones et al. (2024) en un hospital de Manabí, donde los usuarios calificaron mejor la calidad de la atención cuando percibieron que el profesional de enfermería ofrecía información comprensible y mostraba interés genuino por su bienestar. De forma similar, Jiménez (2023) reportó en un hospital de Santa Elena que la cortesía, el respeto y la claridad comunicacional explicaban buena parte de la variación en la satisfacción global de los pacientes. En conjunto, estos resultados refuerzan que la comunicación clínica no constituye un elemento accesorio, sino un componente estructural de la calidad percibida en la atención de enfermería.

La dimensión de cuidado humanizado aparece como un eje transversal que articula la comunicación y la satisfacción. Lucero et al. (2024), al estudiar un centro de salud en Santa Rosa, evidenciaron que más del 50% de los usuarios percibió un trato humanístico regular, mientras que un grupo menor manifestó sentirse siempre acompañado emocionalmente por el personal de

enfermería. De manera complementaria, Navarrete et al. (2023) plantean que el cuidado humanizado basado en valores respeto, dignidad, solidaridad se traduce en mayor confianza y en una mejor valoración del servicio. Los estudios incluidos en esta revisión corroboran que la empatía, el apoyo emocional y la validación de los sentimientos del paciente se integran con la comunicación verbal y no verbal, y elevan la percepción de calidad más allá de los resultados clínicos estrictos.

Otro aspecto relevante radica en la articulación entre procesos organizativos y prácticas comunicacionales. Varios estudios destacaron que la sobrecarga laboral y la fragmentación de turnos limitan el tiempo disponible para el diálogo terapéutico, lo que se alinea con lo descrito por Meléndez et al. (2020) al analizar la percepción de calidad en un hospital público ecuatoriano, donde los usuarios asociaron tiempos de espera prolongados y rotación constante de profesionales con menor satisfacción. Asimismo, Herrera et al. (2024) señalan que la gestión del cuidado en el segundo nivel de atención exige coordinación interprofesional y protocolos claros para asegurar continuidad y seguridad, dimensiones que influyen en cómo el paciente interpreta la coherencia del mensaje clínico recibido. Esta revisión confirma que las competencias comunicacionales se potencian o se debilitan según el entorno organizacional donde se despliegan.

En cuanto a la medición de la satisfacción y la calidad, los estudios ecuatorianos muestran una tendencia al uso de cuestionarios validados y escalas tipo Likert que incluyen ítems sobre trato, información y capacidad de respuesta. Roldan et al. (2024) demostraron en centros de salud de Machala que la satisfacción del usuario como indicador de calidad se relaciona con la percepción de escucha, claridad en las indicaciones y resolución oportuna de necesidades. De forma convergente, Echeverría y Bravo (2024) encontraron en un centro de especialidades en Galápagos una incidencia significativa de la calidad de atención sobre la satisfacción externa, donde las dimensiones más sensibles fueron comunicación y trato respetuoso. Los resultados de la presente revisión confirman que los ítems vinculados con la interacción enfermera-paciente suelen ubicarse entre los predictores más robustos de satisfacción global.

Finalmente, la evidencia analizada sugiere que el desarrollo de competencias comunicacionales debe integrarse explícitamente en la formación y actualización del personal de enfermería. Versoza (2024) señala que la percepción de calidad de atención depende tanto de habilidades técnicas como de capacidades relacionales que permitan establecer vínculos de confianza y reducir la ansiedad del usuario. De manera complementaria, los resultados de esta revisión muestran

que intervenciones basadas en cuidado humanizado, educación al paciente y trabajo con familias fortalecen las prácticas de comunicación y repercuten en mejores niveles de satisfacción en hospitales públicos. En consecuencia, las instituciones de salud necesitan políticas de capacitación continua, supervisión formativa y evaluación sistemática de la comunicación enfermera-paciente como parte de sus sistemas de calidad.

## CONCLUSIONES

La evidencia científica revisada permitió concluir que las competencias comunicacionales del personal de enfermería escuchan activa, claridad en la información, empatía y apoyo emocional se consolidan como componentes esenciales del perfil profesional en contextos hospitalarios públicos. Estas competencias no solo acompañan la ejecución técnica del cuidado, sino que le otorgan sentido relacional y contribuyen a que el paciente se perciba atendido en su dimensión integral.

Los estudios analizados describieron de forma recurrente dimensiones de calidad vinculadas con seguridad del paciente, eficacia clínica, trato humanizado, continuidad del cuidado y satisfacción del usuario. Los indicadores más utilizados incluyen percepción de respeto, comprensión de la información, tiempos de respuesta, resolución de necesidades y

confianza en el personal de enfermería, lo que evidencia una visión de la calidad que integra resultados objetivos y experiencia subjetiva de la atención.

En conjunto, la literatura revisada demostró una asociación consistente entre prácticas de comunicación enfermera-paciente y niveles de satisfacción en servicios hospitalarios públicos. Una comunicación clara, respetuosa y humanizada se vincula con mayor valoración de la atención, mejor adherencia a las indicaciones y percepción de seguridad en el cuidado. Estos hallazgos respaldan la necesidad de fortalecer la formación y evaluación continua de competencias comunicacionales como estrategia clave para mejorar la calidad de atención en el sistema hospitalario.

## REFERENCIAS

- Alarcón, N., Díaz, P., & Muñoz, A. (2022). Humanización del cuidado en UCI. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 24(1), 1–12.
- Batista, D. M., Santos, F. R., & Lopes, C. M. (2023). Comunicação não verbal no cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 44, e20220211.
- Benavides, M., & Lliguicota, D. (2024). Calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados.

- Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(1), 2150–2168.
- Briones Bermeo, N. P., Zambrano Loor, L. Y., Bravo Bonoso, D. G., & Álava Bravo, E. I. (2024). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en sala de emergencia de un hospital manabita. *Investigación y Educación en Salud*, 3(1), 4–14.
- Bravo Hidalgo, K., & Cárdenas, V. (2021). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 590–604.
- Cortez Medranda, C. J. (2022). Percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes del área de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. *Hallazgos*, 7(2), 176–188.
- Echeverría Chicaíza, P., & Bravo Bello, Y. (2024). Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un centro de especialidades en Galápagos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5).
- Estrella, J., Lema, C., & Rosero, M. (2024). Comunicación y satisfacción del usuario en hospitalización. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1–15.
- Guamán, L., & Simbaña, J. (2022). Satisfacción del usuario en unidades de hospitalización. *Revista Espacios*, 43(10), 19–32.
- Herrera, P., & Fajardo, R. (2022). Interacción comunicativa y calidad en salud. *Cultura de los Cuidados*, 26(66), 35–46.
- Holguín Macías, M. Á., Encalada Bueno, P. F., & Bermeo Farez, F. C. (2023). Percepción del cuidado humanizado del personal de enfermería en cuidados intermedios. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1552–1570.
- Indio Marcillo, K. S., & Macías Alvia, A. M. (2023). Comunicación enfermera-cliente en el cuidado de urgencias obstétricas en el distrito de salud 13D03. *Investigación y Educación en Salud*, 2(1), 55–65.
- Jiménez Cando, C., Molina, F., & Castro, A. (2022). Cuidado humanizado y experiencia del paciente en unidades hospitalarias. *Ciencia Latina*, 6(4), 2895–2910.
- Kwame, A., & Petrucka, P. (2021). A literature-based study of patient-centred care and communication in nurse–patient

- interactions. *BMC Nursing*, 20, 158.
- Menendez, T. R., Panunzio, A. P., Anzules Guerra, J. B., Veliz Zevallos, I. J., & DelgadoJanumis, D.A. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1304–1311.
- Mersha, A., Tesema, A. A., Wake, S. K., et al. (2023). Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals of Gamo zone, southern Ethiopia. *BMC Nursing*, 22, 381.
- Molina, S., & Quizhpi, F. (2023). Comunicación terapéutica y bienestar del paciente. *Dominio de las Ciencias*, 9(1), 112–128.
- Mutebi, P., & Kizza, J. (2024). Nurse-patient communication and satisfaction. *BMC Nursing*, 23(12), 1–9.
- Ocampo-Chiluisa, A. B., Coello-Caicedo, J. E., Bustamante-Suntaxi, P. L., & Álvarez-Córdova, J. C. (2023). Calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital General Riobamba, Ecuador. *Ingenium et Potentia*, 7(1).
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.
- Ponce Varela, Y. M., & Contreras Briceño, J. I. (2024). El cuidado humanizado de enfermería en un hospital del sur ecuatoriano. *Revista Científica Internacional Arandu UTIC*, 11(2), 1718–1730.
- Ramírez Merchán, E. J., Encalada Salinas, A. D., Chalan Maza, V. A., Torres Lojan, A. T., Quito Briceño, D. V., & Casallas Vega, A. (2024). La comunicación en enfermería: Una perspectiva desde los hospitales del sur de Ecuador. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–18.
- Roja, J. A., & Islam, T. (2024). Role of nurse-patient communication in enhancing patients' satisfaction. *Asia Pacific Journal of Nursing Research*, 5(4), 41–49.
- Roldan Cabrera, J. L., Martínez Zapata, K. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Satisfacción del usuario como



indicador de calidad en la atención primaria en salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10734–10751.

Saavedra, C., & Ríos, L. (2023). Comunicación terapéutica en hospitales públicos. *Revista Científica de Enfermería*, 8(3), 51–63.

Tipán, S., Flores, P., & Panchi, R. (2023). Trato digno y cuidado enfermero en hospitalización. *Polo del Conocimiento*, 8(9), 1250–1266.

Vásquez, G., Clavero, J., Encalada, G., León, G., & Echeverría, K. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 334–350.

Yaguana-Saltos, L. K., Morocho-Minga, J. M., & Sotomayor-Preciado, A. M. (2024). Percepción en trato digno y humanizado en el área de procedimientos del C.S. "Velasco Ibarra". *Polo del Conocimiento*, 9(1), 1341–1361.

## **AUTOR**

María Alicia Limache Barragán es licenciada en Ciencias de la Enfermería y Auxiliar de Enfermería a nivel Técnico Superior, actualmente se desempeña como enfermera en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, donde participa activamente en la atención directa al paciente y en el fortalecimiento de la calidad del cuidado brindado.

## **DECLARACIÓN**

### **Conflicto de interés**

No tengo ningún conflicto de interés que declarar.

### **Financiamiento**

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

### **Notas**

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.