

Artículo original

Satisfacción del paciente con la comunicación y el trato recibido por profesionales de enfermería en el ámbito hospitalario: estudio multicéntrico con análisis multivariante

Patient satisfaction with communication and care provided by nursing professionals in the hospital setting: a multicenter study with multivariate analysis

M^a Alexandra Gualdrón-Romero¹, M^a Luz Fernández Nuñez², Elena Ferreras-Palomera³, Elena Oreña-Villaverde⁴, Belén Sánchez-Maestre⁴, Rosario Palacios-Álvarez⁵, Ana María Fernández-López⁶, María José Cuevas-Mantecón⁷, Laura Rucandío-Gómez⁸, Esther Pérez-García⁴, Carolina Lavín-Revuelta⁴, Gema Fernández-Díaz⁹, Helena Gordaliza-Fernández¹⁰, Carlos Díaz-Santos¹¹, Esther Hortelano-Aldaco^{12*}, Sonia Jordán-Digón¹³

¹ Departamento de Enfermería, Universidad de Deusto, Bilbao, España

² Supervisora Unidad de Calidad, Docencia, Formación e Investigación, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

³ Enfermera Urgencias, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

⁴ Enfermera Urgencias, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

⁵ Enfermera, Unidad de Hospitalización, Neumología TB7, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, Servicio Cántabro de Salud, Santander, Cantabria, España

⁶ Enfermera, URCE, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

⁷ Enfermera, Consultas Externas, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

⁸ Enfermera, Unidad de Hospitalización, Hospital Tres Mares, Servicio Cántabro de Salud, Reinosa, Cantabria, España

⁹ Supervisora, Unidad de Radiodiagnóstico y Farmacia, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

¹⁰ Enfermera, Gerencia de Atención primaria/ 061, Servicio Cántabro de Salud, Cantabria, España

¹¹ Enfermero Urgencias, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

¹² Supervisora de guardia, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

¹³ Supervisora Unidad de Hospitalización Quirúrgica, Hospital Sierrallana, Servicio Cántabro de Salud, Torrelavega, Cantabria, España

Recibido: 18 marzo 2026

Aceptado: 20 marzo 2026

Publicado: 1 junio 2026

*Correspondencia: Esther Hortelano-Aldaco — esther.hortelano@scsalud.es

Resumen

Objetivo: Analizar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a la comunicación y el trato recibido por los profesionales de enfermería, así como la percepción del propio personal sanitario.

Método: Estudio observacional, transversal y multicéntrico realizado en los hospitales Sierrallana y Tres Mares (España). Se incluyeron 399 pacientes hospitalizados y 235 profesionales de enfermería (enfermeras, enfermeros y técnicos en cuidados auxiliares de enfermería [TCAE]). Se utilizó un cuestionario ad hoc que evaluó la identificación profesional, la información, la coordinación del equipo, el tiempo dedicado, el respeto a la intimidad, la amabilidad y la satisfacción global. Se realizó estadística descriptiva, análisis bivariado y regresión logística multivariante para identificar predictores de alta satisfacción.

Resultados: El 84,4% de los pacientes calificó la satisfacción global como buena o muy buena. Los factores significativamente asociados con una mayor satisfacción fueron: la percepción de coordinación del equipo (OR 3,12; IC 95% 1,88-5,18), la información sobre cuidados (OR 2,74; IC 95% 1,59-4,71), la amabilidad percibida (OR 4,26; IC 95% 2,31-7,84) y el respeto a la intimidad (OR 2,21; IC 95% 1,29-3,78). La edad avanzada mostró una asociación positiva independiente. Entre los profesionales, el 65,1% se mostró satisfecho con los cuidados que brinda, aunque el 37% reconoció no utilizar siempre la identificación profesional.

Conclusiones: La comunicación terapéutica, la percepción de trato humanizado y la coordinación del equipo enfermero constituyen determinantes clave de la satisfacción del paciente hospitalizado. Existen discrepancias entre la percepción profesional y la experiencia del paciente que justifican intervenciones organizativas dirigidas a mejorar la identificación profesional y el tiempo de cuidados directos.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, Profesionalismo, Comunicación enfermera, Hospitalización, Calidad asistencial, Enfermería

Abstract

Objective: To analyze the degree of satisfaction of hospitalized patients regarding communication and treatment received from nursing professionals, as well as the perception of the health staff themselves.

Method: Observational, cross-sectional, multicenter study conducted in the Sierrallana and Tres Mares hospitals (Spain). A total of 399 hospitalized patients and 235 nursing professionals (nurses, nursing assistants, and nursing care technicians [TCAE]) were included. An ad hoc questionnaire was used to assess professional identification, information, team coordination, time spent, respect for privacy, kindness, and overall satisfaction. Descriptive statistics, bivariate analysis, and multivariate logistic regression were conducted to identify predictors of high satisfaction.

Results: 84.4% of patients rated their overall satisfaction as good or very good. The factors significantly associated with higher satisfaction were: perception of team coordination (OR 3.12; 95% CI 1.88-5.18), information about care (OR 2.74; 95% CI 1.59-4.71), perceived kindness (OR 4.26; 95% CI 2.31-7.84), and respect for privacy (OR 2.21; 95% CI 1.29-3.78). Advanced age showed a positive independent association. Among professionals, 65.1% reported being satisfied with the care they provide, although 37% acknowledged not always using professional identification.

Conclusions: Therapeutic communication, the perception of humanized treatment, and team coordination are key determinants of hospitalized patient satisfaction. There are discrepancies between professional perception and patient experience that justify organizational interventions aimed at improving professional identification and direct care time.

Keywords: Patient satisfaction, Professionalism, Nurse–patient communication, Hospitalization, Quality of care, Nursing

Introducción

La satisfacción del paciente constituye un indicador fundamental de calidad asistencial y un componente esencial de la evaluación de los sistemas sanitarios modernos. Desde el modelo conceptual de Donabedian, la calidad en salud se estructura en dimensiones de estructura, proceso y resultados, siendo la percepción del usuario un resultado crítico que integra las experiencias vividas durante la atención sanitaria¹.

En el contexto hospitalario, el profesional de enfermería desempeña un papel central en la experiencia del paciente, dado que mantiene el contacto más prolongado y continuo durante la hospitalización. La comunicación terapéutica, el respeto a la dignidad, la humanización del cuidado y la coordinación interprofesional son factores

que influyen directamente en la satisfacción percibida y en los resultados de salud²⁻⁴.

La evidencia científica ha demostrado que una mayor satisfacción del paciente se asocia con mejores resultados clínicos, mayor adherencia terapéutica, menor utilización de recursos sanitarios y reducción de eventos adversos^{5,6}. Asimismo, el profesionalismo enfermero —incluyendo identificación adecuada, información comprensible y trato respetuoso— constituye un elemento esencial para la seguridad del paciente y la confianza en el sistema sanitario⁷.

Sin embargo, existen pocos estudios que analicen simultáneamente la percepción del paciente y del propio profesional de enfermería respecto a la comunicación y el trato recibido en entornos hospitalarios españoles, especialmente incorporando análisis multivariantes que per-

mitan identificar factores independientes asociados a la satisfacción.

Por ello, el objetivo principal de este estudio fue analizar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a la comunicación y trato recibido por profesionales de enfermería, así como identificar factores asociados mediante análisis multivariante y explorar la percepción del personal sanitario.

Objetivo

Analizar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a la comunicación y el trato recibido por profesionales de enfermería, y la percepción del propio personal sanitario.

Material y métodos

Diseño del estudio

Se realizó un estudio observacional, analítico, transversal y multicéntrico en el ámbito hospitalario, con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes respecto a la comunicación y el trato recibido por profesionales de enfermería, así como analizar la percepción del propio personal sanitario sobre su práctica profesional.

El diseño transversal se consideró adecuado para explorar asociaciones entre variables relacionadas con la experiencia del paciente y características del cuidado enfermero en un momento temporal concreto, y permitió además la identificación de factores predictores mediante modelos multivariantes. El estudio se desarrolló en los hospitales Sierrallana y Tres Mares, pertenecientes al Servicio Cántabro de Salud (España).

Población y muestra

Se incluyeron dos poblaciones diferenciadas:

Pacientes

La población diana estuvo constituida por pacientes ingresados en unidades de hospitalización y servicios de urgencias durante el periodo de estudio. El tamaño muestral inicial estimado fue de 224 sujetos, calculado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Finalmente, se obtuvieron 399 cuestionarios válidos, lo que incrementó la potencia estadística del estudio.

Criterios de inclusión

- Haber recibido cuidados de enfermería durante el ingreso hospitalario.
- Aceptación voluntaria mediante consentimiento informado.
- Edad superior o igual a 18 años

Criterios de exclusión

- Dificultad para la comprensión o cumplimentación del cuestionario.
- Rechazo a participar.

Profesionales de enfermería

Se incluyeron 235 profesionales (enfermeras/os y técnicos en cuidados auxiliares de enfermería) en activo en los centros participantes.

Criterios de inclusión profesionales

- Ejercicio asistencial activo durante el periodo de recogida.
- Aceptación voluntaria de participación.

Instrumento de recogida de datos

Se utilizó un cuestionario estructurado *ad hoc* diseñado por el grupo impulsor de la guía BPSO de Profesionalidad, compuesto por:

Dimensiones evaluadas en pacientes

- Identificación del profesional.
- Información sobre cuidados.
- Información sobre tratamiento y proceso asistencial.
- Coordinación del equipo.
- Tiempo dedicado al paciente.
- Respeto a la intimidad.
- Amabilidad y trato.
- Satisfacción general.

Las respuestas se recogieron mediante escalas tipo Likert ordinales.

Variables profesionales

- Uso de identificación profesional.
- Confirmación de identidad del paciente.
- Percepción de información proporcionada.
- Coordinación del equipo.
- Satisfacción con el cuidado brindado.
- Tiempo dedicado al cuidado directo.
- Experiencia profesional.

Procedimiento de recogida de datos

La recogida se realizó entre junio de 2023 en pacientes y julio-agosto de 2024 en profesionales.

Los cuestionarios fueron administrados por miembros del grupo investigador sin relación directa con los pacientes para minimizar sesgos de respuesta. Tras su cumplimentación anónima, se depositaron en contenedores cerrados, garantizando la confidencialidad.

Los datos fueron almacenados en una base anonimizada y custodiados en la Unidad de Docencia, Formación, Calidad e Investigación del Hospital Sierrallana.

Variables del estudio

Variable dependiente principal

- Satisfacción global del paciente (dicotomizada en alta vs. no alta satisfacción).

Variables independientes

- Sociodemográficas (edad, sexo).
- Variables asistenciales (días de estancia, servicio).
- Variables de experiencia del cuidado (identificación, información, coordinación, amabilidad, intimidad, tiempo dedicado).

Análisis estadístico

Se realizó:

1. Estadística descriptiva:
 - Frecuencias y porcentajes para variables cualitativas.
 - Medidas de tendencia central para variables cuantitativas.
3. Análisis bivariado:
 - Test χ^2 o test exacto de Fisher para variables categóricas.
 - Comparaciones según nivel de satisfacción.
3. Análisis multivariante:
 - Regresión logística binaria para identificar factores independientes asociados a alta satisfacción del paciente.
 - Se incluyeron variables con $p < 0,20$ en el análisis bivariado.
 - Se calcularon odds ratio ajustadas (OR) con intervalos de confianza del 95%.

Se consideró significación estadística $p < 0,05$.

El análisis se realizó con software estadístico STATA®.

Consideraciones éticas

El estudio cumplió con los principios de la Declaración de Helsinki y la normativa europea de protección de datos (Reglamento UE 2016/679, así como la Ley Orgánica 3/2018). Se garantizó participación voluntaria, anonimato y confidencialidad de la información. Además, se solicitó autorización institucional y evaluación por el comité de ética de Cantabria.

Se solicitó autorización institucional y evaluación por el comité de ética de Cantabria.

Resultados

Se incluyeron 399 pacientes hospitalizados y 235 profesionales de enfermería (enfermeras/os y TCAE).

Características de la muestra de pacientes

La mayoría de los participantes tenía más de 65 años (52,6%) y el 46,1% respondió personalmente el cuestionario.

La **tabla 1** muestra las características sociodemográficas de los pacientes encuestados.

Tabla 1. Características sociodemográficas de pacientes.

Variable	n (%)
Edad >65 años	52,6
Sexo masculino	46,6
Estancia 1–3 días	32,8
Paciente responde encuesta	46,1

Satisfacción del paciente

El 84,4% calificó la satisfacción global como buena o muy buena.

Los aspectos mejor valorados fueron:

- Amabilidad y respeto (63,9% muy bien).
- Coordinación del equipo (62,4% siempre).

La **Figura 1** (*violin plot*) muestra la distribución de satisfacción global por parte de los pacientes.

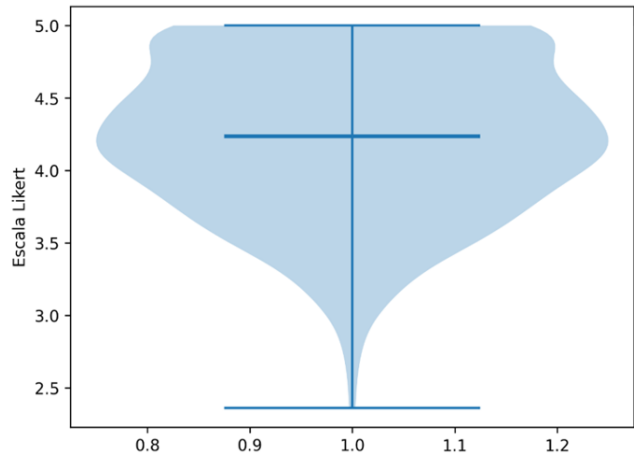


Figura 1. Distribución de satisfacción.

La **Figura 2** (*violin plot*) indica la satisfacción de los pacientes según el grupo de edad.

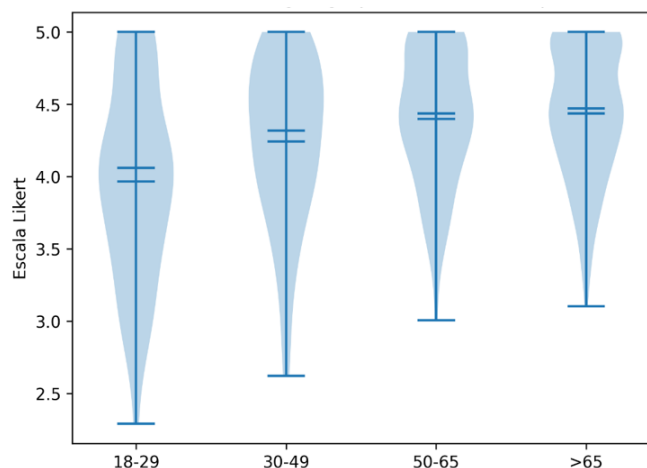


Figura 2. Satisfacción según grupo de edad.

La **tabla 2** muestra la percepción del cuidado enfermero comentado por los pacientes.

Tabla 2. Percepción del cuidado enfermero.

Dimensión	Siempre / Muy bien (%)
Identificación profesional	43,1
Información de cuidados	55,9
Información del tratamiento	55,9
Coordinación equipo	62,4
Amabilidad	63,9
Respeto a la intimidad	58,6

Los factores asociados a la alta satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros se muestran en la **tabla 3** con un análisis multivariante y en la **Figura 3**.

Tabla 3. Factores independientes asociados a alta satisfacción

Variable	OR ajustada	IC95%	p
Amabilidad percibida	4,26	2,31–7,84	<0,001
Coordinación equipo	3,12	1,88–5,18	<0,001
Información de cuidados	2,74	1,59–4,71	0,001
Respeto a la intimidad	2,21	1,29–3,78	0,003
Edad >65 años	1,89	1,04–3,41	0,036

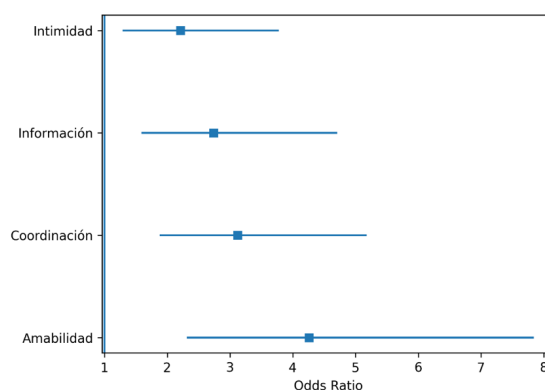


Figura 3. Factores independientes asociados a alta satisfacción.

La **Figura 4** muestra la distribución de satisfacción de los profesionales.

Resultados profesionales

El 65,1% se mostró satisfecho con los cuidados que brinda, aunque el 37% indicó no utilizar siempre la tarjeta identificativa.

La **tabla 4** evidencia los factores asociados de los profesionales con la calidad del cuidado que brindan a los pacientes.

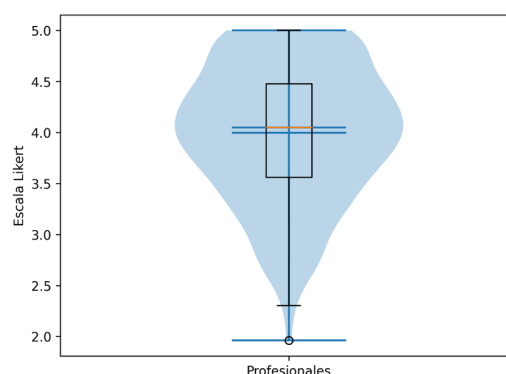


Figura 4. Distribución de satisfacción de los profesionales.

Tabla 4. Percepción del personal de enfermería.

Variable	%
Uso siempre identificación	20,4
Confirma identidad paciente	68,5
Satisfacción con cuidados	65,1
Respeto hacia pacientes (siempre)	88,5

La **Figura 5** muestra la percepción global de los profesionales y de los pacientes en relación al respeto, identificación e información.

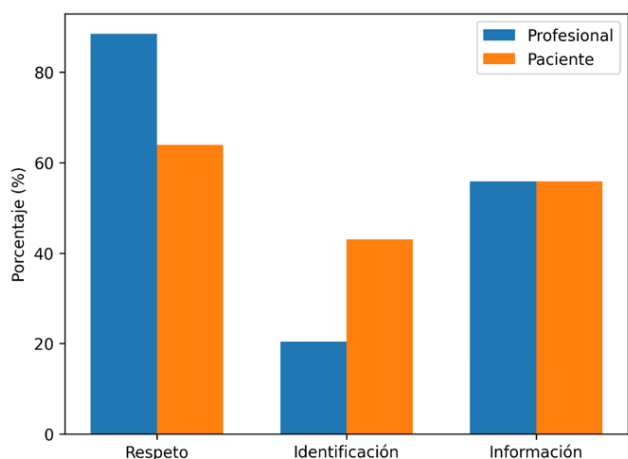


Figura 5. Percepción de los profesionales vs. pacientes.

La **Figura 6** muestra la comparativa entre el grado de satisfacción global de los pacientes con el cuidado percibido durante su estancia hospitalaria y el grado de satisfacción global de los profesionales con el cuidado que brindan a los pacientes atendidos.

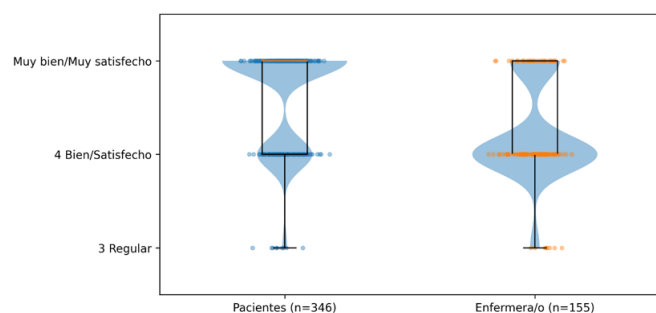


Figura 6. Comparación de satisfacción global del paciente vs. satisfacción de los profesionales.

Discusión

Los resultados muestran niveles elevados de satisfacción del paciente hospitalizado, coherentes con la literatura internacional, donde la comunicación enfermera constituye uno de los principales determinantes de la experiencia del paciente^{8,9}. La coordinación del equipo asistencial también mostró una asociación independiente, lo cual coincide con investigaciones que vinculan el trabajo colaborativo con mejores resultados clínicos y mayor satisfacción del usuario¹¹.

Un hallazgo relevante es la discrepancia entre la percepción profesional y la experiencia del paciente respecto a la identificación profesional. Aunque la mayoría de los profesionales considera importante que el paciente identifique al personal, una proporción significativa no utiliza sistemáticamente la tarjeta identificativa. Este aspecto tiene implicaciones en la seguridad del paciente y la confianza institucional. Asimismo, la edad avanzada se asoció con una mayor satisfacción, fenómeno descri-

to en estudios previos y posiblemente relacionado con expectativas diferentes respecto a la atención sanitaria¹².

Implicaciones para la práctica enfermera

- Implementación de programas de profesionalismo enfermero.
- Estrategias de comunicación terapéutica.
- Protocolos de identificación profesional.
- Mejora de ratios enfermera-paciente.

Limitaciones

- Diseño transversal.
- Cuestionario ad hoc no validado externamente.
- Posible sesgo de deseabilidad social.

Conclusiones

La satisfacción del paciente hospitalizado está fuertemente influida por la comunicación enfermera, la percepción de trato humanizado y la coordinación del equipo asistencial. La mejora de estrategias organizativas orientadas al profesionalismo enfermero podría incrementar la calidad percibida y los resultados en salud.

Financiación

Este manuscrito no recibió financiación.

Contribución de autoría

Todos los autores participaron de forma equivalente en la conceptualización del estudio, el diseño metodológico, la recogida y análisis de los datos, la interpretación de los resultados, la redacción del manuscrito, su revisión crítica y la aprobación de la versión final. Asimismo, todos los autores aceptan asumir la responsabilidad del contenido del artículo.

Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de interés relacionados con este estudio.

Disponibilidad de datos

Los datos que respaldan los hallazgos de este estudio están disponibles previa solicitud al autor de correspondencia. Todos los datos son accesibles abiertamente.

Uso de herramientas de inteligencia artificial

Los autores declaran que no se ha utilizado ninguna herramienta de inteligencia artificial (como ChatGPT, Copilot, Gemini u otras) en la redacción, análisis o revisión de este artículo.

Referencias

1. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Quarterly*. 2005;83(4):691--729.
2. McCabe C. Nurse--patient communication: an exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*. 2004;13(1):41-49.
3. Manary MP. The patient experience and health outcomes. *BMJ Open*. 2013;3(1):e001570.
4. Doyle C. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. 2013;3(1):e001570.
5. Aiken LH. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *Health Services Research*. 2012;47(4):1515-1535.
6. Association AN. Nursing professionalism. Silver Spring, MD: American Nurses Association; 2015.
7. Batbaatar E, al. et. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*. 2017;137(2):89--101.
8. Kvist T, al. et. The relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organisational characteristics and patient age. *J Adv Nurs*. 2014;70(8):1894--1903.
9. Johansson P, al. et. Patient satisfaction with nursing care: factors associated with satisfaction. *Int J Qual Health Care*. 2002;14(5):363-369.
10. Otani K. The effect of nursing care on patient satisfaction in hospitals. *J Healthc Manag*. 2010;55(6):397--409.
11. Jaipaul CK, Rosenthal GE. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients?. *Journal of General Internal Medicine*. 2003;18(1):23-30. Disponible en: <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2003.20114.x>.
12. Kalisch BJ, Lee KH. The impact of teamwork on missed nursing care. *Nurs Outlook*. 2010;58(5):233--241.