

José Emeterio Burgos-Jiménez^{1a}, Efraín Merari Moreno-Caballero^{2b}, Cindy Sharon Ortiz-Arce^{1c}

¹Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital de Especialidades No. 25, Dirección de Educación e Investigación en Salud. Monterrey, Nuevo León, México

²Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital de Especialidades No. 25, Dirección de Enfermería. Monterrey, Nuevo León, México

Número de Registro del Comité Local de Investigación en Salud 1901: R-2024-1901-035

Doi: 10.5281/zenodo.23165456

ORCID

0000-0002-4839-2598^a

0009-0004-2573-5158^b

0000-0001-7185-3252^c

Palabras clave (DeCS):

Empatía

Atención de Enfermería

Satisfacción del Paciente

Keywords (DeCS):

Empathy

Nursing Care

Patient Satisfaction

Correspondencia:

José Emeterio Burgos Jiménez

Correo electrónico:

jose.burgosj@imss.gob.mx

Fecha de recepción:

18/08/2025

Fecha de aceptación:

14/01/2026

Resumen

Introducción: el *cuidado compasivo* es un proceso dinámico a lo largo de la trayectoria de la atención, mediante el cual se reconoce la singularidad del otro individuo y la voluntad de entrar en una relación en la que el conocimiento, las emociones, las fortalezas, las intuiciones, el sufrimiento del paciente y el profesional de la salud están involucrados.

Objetivo: determinar la relación entre la compasión hacia los demás por el personal de enfermería y la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria.

Metodología: estudio transversal analítico correlacional. Tamaño de muestra para correlación simple (IC95%), personal de enfermería (38) y pacientes (38). Se utilizó la escala de *Compasión hacia los demás* (α .8) para personal de enfermería y la escala de *Atención compasiva* del Centro Schwartz (α .91) para pacientes. Estadística descriptiva y correlación de Pearson.

Resultados: la edad promedio del personal de enfermería fue 35.8 años, género femenino 68%. La media de edad de los pacientes fue 45 años, promedio estancia hospitalaria 6 días. La autopercepción de la compasión por los demás se promedió en 73.04 y la atención compasiva percibida por los pacientes fue de 83.8. Correlación positiva débil ($r = 0.38$).

Conclusiones: la autopercepción del personal de enfermería respecto a la compasión por los demás se correlaciona positivamente con la experiencia percibida por el paciente durante la estancia hospitalaria.

Abstract

Introduction: Compassionate care is a dynamic process throughout the trajectory of care, through which the uniqueness of the other individual is recognized and the willingness to enter into a relationship in which the knowledge, emotions, strengths, intuitions, suffering of the patient and the health professional are involved.

Objective: Determine the relationship between compassion towards others by nursing staff and the patient's experience during their hospital stay.

Methodology: Cross-sectional analytical correlational study. Sample size for simple correlation (95%CI), nursing staff (38) and patients (38). The compassion towards others scale (α .8) was used for nursing staff and the Schwartz Center compassionate care scale (α .91) for patients. Descriptive statistics and Pearson correlation.

Results: The average age of the nursing staff was 35.8 years, female 68%. The average age of the patients was 45 years, average hospital stay 6 days. Self-perceived compassion for others averaged 73.04 and patient-perceived compassionate care was 83.8. Weak positive correlation ($r = 0.38$).

Conclusions: The self-perception of nursing staff regarding compassion for others is positively correlated with the experience perceived by the patient during the hospital stay.

Introducción

La enfermería es considerada como un acto de cuidar, en el cual el reconocimiento del otro y su dignidad humana fundamentan el cuidado como toda acción que contribuye a la ayuda ante la necesidad del otro. Es en esta interacción donde los valores humanos, éticos y científicos orientan el cuidado hacia la humanización y la compasión ante la fragilidad que representa la persona enferma. Tanto la empatía como la compasión son elementos esenciales para una atención de enfermería de calidad, respetando la dignidad humana; asimismo, la compasión en el cuidado ha sido relacionada con la confianza, la satisfacción y la pronta recuperación de los pacientes.¹

La compasión es la cualidad humana de entender o ser consciente del sufrimiento de los demás, acompañada del deseo de actuar para remediarlo mediante intervenciones culturalmente apropiadas y aceptables.² Ser compasivo es un estado afectivo que surge ante la percepción del sufrimiento, ya sea propio o ajeno, pero que va más allá del sentimiento empático e involucra el deseo de actuar para aliviar ese sufrimiento.³ Se manifiesta mediante acciones compasivas, como actos benevolentes, la amabilidad, el alivio del sufrimiento ajeno y la búsqueda del bienestar de los demás.⁴

En la práctica de la enfermería, la compasión es esencial para el cuidado, basado en tres factores principales: ser consciente de las emociones y sentimientos del otro, desarrollar una respuesta al sufrimiento y las experiencias, y estar motivado para aliviar ese sufrimiento.⁵ Así, el *cuidado compasivo* es un proceso dinámico a lo largo de la trayectoria de la atención, mediante el cual se reconoce la singularidad del otro individuo y la voluntad de entrar en una relación en la que el conocimiento, las emociones, las fortalezas, las intuiciones, el sufrimiento del paciente y el profesional de la salud están involucrados. El sufrimiento en las personas es una condición que lleva a los profesionales de la salud a actuar con calidez y empatía, a fin de proporcionar una atención individualizada acorde a las circunstancias únicas del paciente y su familia.⁶

Considerar el *cuidado compasivo* como una tendencia a socializar entre los profesionales de la enfermería nos enfrenta a la siguiente reflexión: ¿Cómo nos estamos relacionando con el paciente? Para comprender aspectos relacionados, como las expresiones de sensibilidad y respeto ante la problemática que enfrenta tanto el paciente como su familia, es fundamental practicar la escucha atenta de sus necesidades y responder en términos sencillos y

comprensibles, así como acompañar durante su proceso de hospitalización, estableciendo objetivos de cuidado y gestionando los recursos y actuaciones adecuadas para enriquecer su experiencia durante la hospitalización.^{7,8}

Históricamente, la compasión se ha considerado como algo innato e intuitivo en el personal de salud, especialmente en el personal de enfermería, donde a lo largo del tiempo se ha representado la relación entre la ciencia y el humanismo.⁹ Sin embargo, en la interacción con el paciente y con su familia, se reflejan actos que se alejan de la compasión.¹⁰ Al respecto, las principales quejas de insatisfacción en la atención son por el maltrato, especialmente en la consulta y en la atención hospitalaria, tanto a nivel local como nacional;¹¹ dicha situación representa un reto para analizar los factores que limitan la manifestación del humanismo en la interacción *enfermera-paciente* y cómo es percibida la atención, basándose en la experiencia del paciente durante su proceso de hospitalización.

Según el Instituto Beryl, la *experiencia del paciente* se define como *la suma de todas las interacciones moldeadas por la cultura de una organización que influyen en las percepciones del paciente a lo largo del proceso de atención. La experiencia humana en la atención médica se basa en las experiencias de los pacientes y sus familias, los miembros del personal sanitario y las comunidades a las que sirven.*

Indicadores como la satisfacción del paciente y los tiempos de espera para recibir la atención son esenciales para medir esta experiencia.¹² La satisfacción del paciente se evalúa principalmente en función de sus expectativas sobre la atención que espera recibir; elementos tangibles, como la infraestructura y los recursos, se combinan con elementos intangibles tan importantes como la empatía del personal de salud, el buen trato y la eficiencia del servicio.¹³ En este sentido, la compasión en el cuidado ha sido considerada por autores como María Blanco⁸ como un elemento clave en las actividades de todos los profesionales de la salud.

Para la gestión de los servicios de enfermería, es pertinente identificar las necesidades y expectativas del paciente, así como su percepción sobre el cuidado compasivo, que influye positivamente en la calidad de vida tanto del paciente como del personal de enfermería que presta el servicio. Cabe señalar que los pacientes valoran un trato amable y cálido, apoyo emocional, ser tratados por su nombre y de forma individualizada; mientras que para el personal de enfermería, ofrecer un trato compasivo implica dedicar más tiempo de atención al paciente y su familia, ser competente en el cuidado y contar con los

recursos necesarios para atender las necesidades de los pacientes. Cuando se reconocen las necesidades de los otros como válidas, se disminuye la percepción de carga y se aumenta el reconocimiento de los líderes ante el trabajo realizado.¹⁴

Las mediciones de los niveles de compasión en profesionales de enfermería¹⁵ muestran que la media de la dimensión de cuidado compasivo fue de 29.65 ± 9.83 ; así como el nivel de compasión en la unidad de cuidados intensivos de 72.21 ± 7.22 .¹⁶ Con relación a la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria,¹⁷ este fue un factor determinante para evaluar la calidad de la atención; sin embargo, los niveles de satisfacción no sobrepasan el 50% de los pacientes encuestados.

Lo anterior es relevante si se considera que la mejora en la experiencia del paciente y en la experiencia humana puede incidir en la percepción de la atención en los hospitales, tanto en términos de salud como económicos.¹⁸ Por ello, el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la autopercepción de la compasión en enfermería y la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria.

Metodología

Se realizó un estudio transversal analítico correlacional en el Hospital de Especialidades No. 25 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, con un tamaño de muestra de 38 participantes por grupo (IC95%) para una correlación simple y una técnica de muestreo no probabilística de serie consecutiva de casos. Se integró un grupo de personal de enfermería de los servicios de hospitalización, abarcando el total de categorías laborales, y un grupo de pacientes adultos hospitalizados con tres o más días de estancia hospitalaria.

Instrumentos de medición

La Escala de Compasión es un instrumento diseñado para medir la capacidad de una persona para ser compasiva hacia los demás. Incluye una serie de afirmaciones que los individuos deben evaluar en una escala de acuerdo o desacuerdo. El documento presenta la validación y desarrollo de esta escala, destacando su relevancia en la evaluación de la compasión en contextos de salud y bienestar.

Para caracterizar la variable compasión en enfermería, se utilizó la Escala de Compasión (CS) de Prommier *et al.*,¹⁹

que evalúa la compasión por los demás en cuatro dimensiones: *la atención plena*, es decir, el grado en que la persona reconoce el sufrimiento de los demás; *la motivación para aliviarlo*, conocido como amabilidad; *la humanidad compartida*, como comprensión de la universalidad del sufrimiento humano, y *la indiferencia*, que mide el grado de ignorar el dolor ajeno (anexo 1).

La escala cuenta con 16 ítems en escala de Likert (α .8) y los puntos de corte establecidos en tres niveles: compasión baja de 0 a 39 puntos (tendencia a la indiferencia), compasión media de 40 a 69 puntos (capacidad presente pero inconsciente) y compasión alta de 70 a 100 puntos (alta comprensión del sufrimiento de los demás y disposición para ayudar).

El modelo de atención compasiva de Schwartz

La atención sanitaria compasiva es una necesidad para el bienestar de los pacientes, sus familias y sus equipos de atención. Los factores clave integran la atención centrada en el paciente y la familia con el bienestar, la formación y el reconocimiento de los cuidadores y el equipo asistencial. Con la guía de líderes comprometidos en las organizaciones sanitarias, se incorpora la cultura de la compasión en la formación, la investigación y la prestación de cuidados, para ofrecer una atención segura, eficaz, equitativa y compasiva.

La escala de atención compasiva del Centro Schwartz (α .91) se utilizó para caracterizar la variable *experiencia del paciente durante su hospitalización*. Esta escala es unidireccional y permite al paciente otorgar calificaciones sobre las conductas compasivas del personal de salud durante la atención hospitalaria en aspectos como el trato humano, la escucha activa, la sensibilidad profesional, el respeto y la dignidad. Está integrada por 12 ítems con opción de respuesta del 1 al 10. La clasificación de la percepción de la atención compasiva se estableció con puntajes superiores a la media total del cuestionario (anexo 2).

Con autorización del comité de ética y de investigación R-2024-1901-035, se solicitó el consentimiento informado para la participación del paciente y del personal de enfermería. Mediante una técnica de aplicación autoadministrada de los instrumentos, se abordó al personal de enfermería durante su jornada laboral y a los pacientes, considerando que la relación enfermera-paciente haya sido al menos durante tres días.

El análisis estadístico para las variables sociodemográficas fue descriptivo, con medidas de tendencia central y

de variabilidad. Una vez corroborada la normalidad de la distribución de los datos en ambas muestras, se aplicó la prueba de correlación de Pearson. El nivel de significancia fue menor a 0.05.

Resultados

El promedio de edad del personal de enfermería adscrito a los servicios de hospitalización fue de 35.8 años, con predominio del género femenino (68%) y con escolaridad profesional (58%). Con relación a la categoría laboral, el 53% son de enfermería general, con una media de antigüedad laboral de 12 años. En cuanto a los pacientes, tienen una media de edad de 45 años, predominando el género femenino (53%), con un promedio de estancia hospitalaria de 6 días (**cuadro I**).

En el **cuadro II** se muestran los resultados obtenidos de la autoevaluación del personal de enfermería respecto a la *compasión hacia los demás*, con una media de 73.04 (DE = 10.5). En la dimensión de *amabilidad* fue de 73.1

(DE = 15); para la dimensión de *humanidad común* fue de 75 (DE = 12.7); en *atención plena*, de 78.3 (DE = 13.8), y en la percepción de *indiferencia*, de 65.6 (DE = 15.5). En referencia a los niveles de *compasión por los demás*, el 47.4% del personal de enfermería obtuvo un nivel medio de compasión, caracterizado por empatía y disposición para ayudar, aunque este es variable según la situación o estado emocional. El nivel alto de compasión se presentó en el 52.6%, asociado con un mayor reconocimiento del sufrimiento de los demás, la sensación de conexión y respuesta empática mediante conductas de cuidado y apoyo.

La percepción de los pacientes, evaluada con la Escala de Atención Compasiva del Centro Schwartz, mostró una media de 83.8 (DE 11.9). El 52.6% de las evaluaciones correspondió a una percepción de buena atención compasiva (**figura 1**).

La evaluación de la atención compasiva percibida por los pacientes muestra calificaciones de 80 o más. Cabe señalar que las calificaciones menores a 80 se dieron en aspectos como el hablar cómodamente de temas sensibles,

Cuadro I Caracterización de los grupos de estudio participantes

	Grupos de estudio	Personal de Enfermería		Pacientes	
	Variable	X (DE)		X (DE)	
	Edad	35.8 (7.7)		45 (13.2)	
	Antigüedad institucional	12.1 (5.9)		-	
	Días de estancia hospitalaria			6 (3.6)	
	Variable	n	%	n	%
Género	Femenino	26	68.4	20	52.6
	Masculino	12	31.6	18	47.4
Estado Civil	Casada/o	17	44.7	15	39.5
	Soltera/o	9	23.7	13	34.2
	Divorciada/o	7	18.4	2	5.2
	Unión Libre	5	13.2	3	7.9
	Divorciada/o			5	13.2
Escolaridad	Primaria			4	10.5
	Secundaria			6	15.8
	Preparatoria/Técnica	16	42.1	6	15.8
	Profesional	22	57.9	22	57.9
	Maestría	9	23.6		
Categoría laboral	Auxiliar de Enfermería	9	23.6		
	Enfermera General	20	52.8		
	Enfermera Especialista	9	23.6		
Turno laboral	Matutino	15	39.5		
	Vespertino	11	28.9		
	Nocturno	12	31.6		

Fuente: elaboración propia

Cuadro II Autoevaluación del personal de enfermería con la escala de compasión hacia los demás (n = 38)

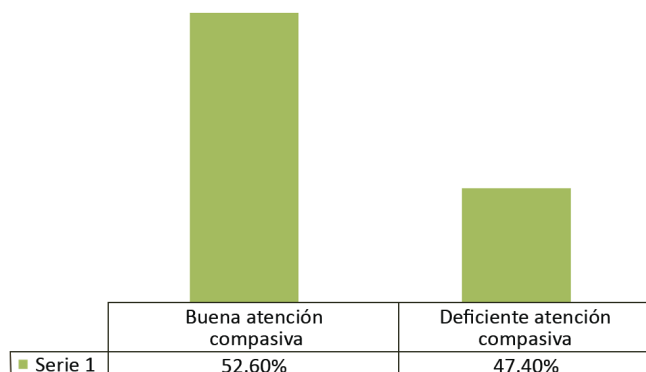
Dimensiones	Ítems	Calificación	X (DE)
Amabilidad	1. Si veo a alguien pasando por un momento difícil trato de cuidar a esa persona	78.1	73.1 ± 15
	2. Me gusta estar ahí para los demás en momentos de dificultad	79.6	
	3. Mi corazón esta con las personas que son infelices	58.6	
	4. Cuando otros sienten tristezas trato de consolarlos	75.9	
Humanidad común	5. Me doy cuenta de que todos se sienten deprimidos a veces, es parte del ser humano	68	75 ± 12.7
	6. Siento que es importante reconocer que todas las personas tienen debilidades y nadie es perfecto	84.9	
	7. Siento que el sufrimiento es solo una parte de la experiencia humana común	68	
	8. A pesar de mis diferencias con los demás, sé que todos sienten dolor como yo	79.3	
Atención plena	9. Presto mucha atención cuando otras personas me hablan de sus problemas	80.4	78.3 ± 13.8
	10. Me doy cuenta cuando la gente está molesta, incluso si no dicen nada	70.3	
	11. Escucho con paciencia cuando la gente me cuenta sus problemas	84.5	
	12. Cuando la gente me cuenta sus problemas, trato de mantener una perspectiva equilibrada de la situación	78.1	
Indiferencia	13. No me preocupan los problemas de los demás	67.2	65.6 ± 15.5
	14. Pienso poco en las preocupaciones de los demás	66.5	
	15. Trato de evitar a las personas que experimentan mucho dolor	62.7	
	16. Realmente no puedo conectarme con otras personas cuando están sufriendo	65.7	

Fuente: elaboración propia

emocionales o psicológicos (78.1) y si consideran que el personal de enfermería pasa suficiente tiempo con ellos (72.6). Es notable la calificación obtenida en los ítems: *el personal de enfermería le trata como a una persona* (91.8) y *el personal de enfermería muestra respeto por usted y su familia* (91.3) (cuadro III).

Se encontró correlación positiva de débil a moderada ($r = 0.38$) entre la autoevaluación del personal de enfermería respecto a la compasión hacia los demás y la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria (figura 2).

Figura 1 Percepción de los pacientes adultos hospitalizados acerca de la atención compasiva por personal de enfermería



Fuente: elaboración propia

Discusión

Con base en las tres dimensiones que definen la compasión como una interacción entre la conciencia, la empatía y la acción, según la Organización Mundial de la Salud, se puede hacer una analogía con la tríada de la competencia clínica del saber, el hacer y el ser, como un proceso vital en la atención de la salud. Esto implica comprender el sufrimiento de los otros y acompañar con acciones clínicamente eficaces para ofrecer una atención más segura, más eficaz y plenamente centrada en el paciente. En este sentido, se sitúa la investigación y evaluación continua, fundamental para medir el impacto de una atención compasiva y sus resultados en salud.²⁰

Por su parte, los pacientes han destacado la compasión como una respuesta virtuosa que, a través de la acción y la comprensión relacional, busca abordar el sufrimiento y las necesidades de la persona.²¹

La calificación promedio de la compasión hacia los demás por parte del personal de enfermería contrasta con lo reportado por Yolanda Dávila Pontón¹⁴ y es similar a los resultados de Ahmet Özan y Elham Zarrinkolah²² en su estudio sobre la relación entre la competencia compasiva, las conductas de cuidado y el compromiso profesional entre estudiantes de enfermería; encontraron una relación positiva entre la compasión y las actitudes en el

Cuadro III Percepción de los pacientes acerca de la atención compasiva por personal de enfermería (n = 38)

Pregunta	Calificación
1. El personal de enfermería expresa sensibilidad, cariño y compasión por su situación	83.6
2. El personal de enfermería se esfuerza por comprender sus necesidades emocionales	80
3. El personal de enfermería considera el efecto de su enfermedad en usted y su familia	80.5
4. El personal de enfermería le escucha atentamente	83.9
5. El personal de enfermería le transmite la información de una manera que es comprensible para usted	89.4
6. El personal de enfermería se ha ganado su confianza	85.7
7. El personal de enfermería lo involucra en las decisiones sobre su tratamiento y cuidado	86.5
8. El personal de enfermería le permite hablar cómodamente de temas sensibles, emocionales o psicológicos	78.1
9. El personal de enfermería le trata como a una persona	91.8
10. El personal de enfermería muestra respeto por usted y su familia	91.3
11. El personal de enfermería le brinda la información que usted solicita de manera oportuna y sensible	81.8
12. El personal de enfermería pasa suficiente tiempo con usted	72.6
Media 83.7 ± 11.9	

Fuente: elaboración propia

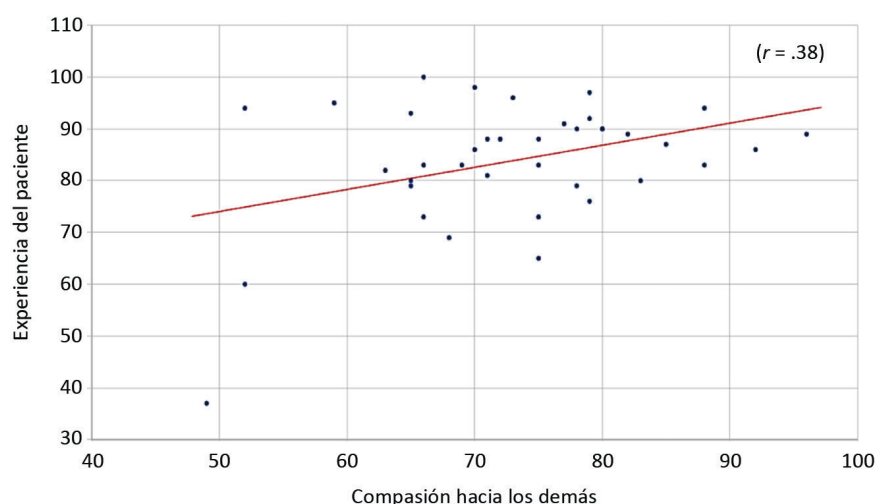
cuidado de enfermería, y destacaron la trascendencia de la *competencia de compasión* para la mejora de la calidad de la atención de los pacientes y como herramienta que promueve el compromiso profesional.

En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la atención compasiva, se encontraron coincidencias con el estudio de Shayan Nikpey,²³ quien midió el nivel de atención compasiva desde la perspectiva de los pacientes en hemodiálisis, y con lo reportado por Agmas Wassie Abate²⁴ al evaluar la atención compasiva percibida entre pacientes con enfermedades mentales en un hospital

especializado; el nivel predominante reportado por los pacientes en el presente estudio fue de buena atención compasiva.

Coinciden las fortalezas percibidas por los pacientes, quienes refieren sentirse tratados como personas y con un trato respetuoso hacia ellos y sus familiares. Es relevante que en dos dimensiones, como la *humanidad común*, se reconozca la importancia de considerar la debilidad y falibilidad en el ser humano; así como en la atención plena, donde se destaca la atención y la escucha paciente cuando alguna persona les manifiesta sus problemas.

Figura 2 Autoevaluación del personal de enfermería acerca de la compasión hacia los demás y la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria



Fuente: elaboración propia

Si bien la compasión involucra la comprensión del estado emocional ajeno, asociada a un deseo de aliviar o reducir el sufrimiento del otro,²⁵ la indiferencia se define como la falta de interés hacia los acontecimientos del entorno y la inacción. Al respecto, se identificaron áreas de oportunidad en la dimensión de *indiferencia*, principalmente en la falta de conexión y en evitar a las personas que están experimentando dolor; lo cual coincide con la percepción del paciente respecto a que el personal no pasa el suficiente tiempo con ellos y no se sienten lo suficientemente escuchados en temas sensibles, emocionales o psicológicos.

Para Carmen Ferrer Armado,²⁶ frases como “*eso a mí no me toca*” o “*no es mi responsabilidad*” perpetúan la indiferencia y reflejan la falta de trabajo en equipo, imposibilitando el cambio; destaca que la indiferencia se combate con el compromiso y sitúa el papel de los líderes como fundamentales en el desarrollo de las competencias compasivas. Es importante reflexionar si esta indiferencia responde únicamente a una cuestión actitudinal o si factores estructurales, como la sobrecarga de trabajo o las presiones de tiempo, influyen en la misma.

Se reconoce la importancia de la compasión *hacia los demás* como el pilar de la interacción entre enfermera y paciente, porque promueve la reflexión sobre esta realidad en el contexto hospitalario y cómo se pueden mejorar las percepciones de los pacientes sobre la atención compasiva. En este sentido, existen enfoques como el de Liliana Marcela Reina Leal,²⁷ quien diseñó e implementó una intervención de entrenamiento en competencia cultural y compasiva, mediada por una estrategia de atención plena y contemplativa para fomentar el cuidado de sí mismo y para cuidar de otros; de esta forma, se favorece la aceptación de las intervenciones y la inducción a la acción.

Por su parte, Luis Eduardo Pinchao Benavidez²⁸ plantea cuatro fundamentos de la educación para la vida compasiva, que van más allá de la competencia científica y destacan la responsabilidad en la *educación humanista, el crecimiento de las habilidades sociales, la preocupación por la humanidad y la apertura hacia los demás*. En esta lógica, se implican procesos curriculares transversales sistemáticos y deliberados para la formación y educación continua de la vida compasiva. Asimismo, se requiere un estatus de conciencia de los sentimientos que nacen de la observación del entorno, así como interpretar, evaluar y emitir juicios proactivos que reflejen una práctica compasiva para mejorar el bienestar de los demás.

Sin lugar a dudas, la educación es el proceso fundamental para la transformación de cualquier organización,

pero no el único. Hablar de la compasión en el cuidado de enfermería resalta el concepto de liderazgo compasivo, por su efecto positivo en la experiencia del paciente, en los resultados de la organización y en el compromiso personal con las prácticas del líder, como la escucha atenta de su personal, abogar por sus derechos en relación con el cumplimiento de la normatividad, reivindicar sus condiciones laborales y reconocer la humanidad en el trabajador. De esta forma, se aprende y fortalece la experiencia de la interacción en un contexto recíproco de emociones, sentimientos y significados de una educación y un liderazgo compasivo.²⁸ La comunicación efectiva, las reuniones frecuentes con el equipo en un ambiente laboral armonioso, y una relación de confianza y apoyo proporcionarán al trabajador una sensación de tranquilidad.²⁹ La finalidad es brindar una atención amable, empática, proactiva, inteligente y, sobre todo, que culturalmente reconozca en la humanidad común la experiencia de aquel que pone su salud en nuestras manos.

Por lo anterior, es importante promover las prácticas compasivas en el cuidado de enfermería a través de una educación que incluya de manera sistemática e intencionada las competencias transversales en los planes curriculares, así como un liderazgo compasivo transformacional para crear un ambiente laboral que favorezca el trato digno y humanizado tanto hacia el paciente como hacia los compañeros de trabajo.

Cabe mencionar que una limitante del estudio fue el tiempo del que dispone el personal de enfermería para responder la escala durante la jornada laboral, así como el criterio de tiempo en la interacción enfermera-paciente por más de tres días, debido a los días de descanso del personal. La temática del estudio fue considerada de interés tanto por el personal de enfermería participante como por los pacientes, quienes manifestaron una buena atención de enfermería.

Conclusiones

La autopercepción del personal de enfermería respecto a la compasión se correlaciona positivamente con la experiencia percibida por el paciente durante su estancia hospitalaria. Se destaca el reconocimiento de la humanidad compartida, así como el respeto hacia el paciente y su familia. No obstante, se identifican áreas de oportunidad, como la necesidad de disminuir la indiferencia y favorecer un mayor tiempo de interacción enfermera-paciente.

Con base en estos hallazgos, se resalta la importancia

de promover microambientes compasivos en el cuidado, que fomenten la empatía y una respuesta activa ante las necesidades del paciente. En este contexto, el liderazgo compasivo, la adecuación de los entornos y la disponibilidad de recursos se posicionan como elementos clave para fortalecer este tipo de atención.

Referencias

1. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena Flores A, Antiñirre Mansilla B, Garcés Saavedra MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2022 [citado el 11 de mayo de 2026];11(1):e2635. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/download/2635/2516>
2. Santana Ramos H, Morales Gázquez MJ. La importancia de la compasión en enfermería. *Ene* [Internet]. 2021 [citado el 11 de mayo de 2026];15(2). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2021000200010
3. Tala TÁ. Compasión en salud: Una mirada a su pasado, presente y futuro. *Rev Chil Neuro-Psiquiatr* [Internet]. 2023;61(1):127–34. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-92272023000100127>
4. Acciones compasivas: Simbolismo y significado [Internet]. *Wisdomlib.org*. 2025 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.wisdomlib.org/es/concept/acci%C3%B3n-compasiva>
5. ¿Cuál es el papel de la compasión en la atención sanitaria? [Internet]. Universidad Nazarena de Point Loma. [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.pointloma.edu/resources/nursing/compassion-healthcare>
6. Universidad de Navarra. Cuidado compasivo e investigación cualitativa. (Internet). Instituto Cultura y Sociedad. 2019 (citado 27 de febrero de 2024). Disponible en: <https://www.unav.edu/documents/2832169/2940626/cuidado-compasivo.pdf>
7. Yáñez Flores K, Rivas Riveros E, Campillay Campillay M. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2021 [citado el 11 de mayo de 2026];10(1):03–17. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/download/2124/2276>
8. Rodríguez AM, Lown BA. Measuring compassionate healthcare with the 12-item Schwartz Center Compassionate Care Scale. *PLoS One* [Internet]. 2019;14(9):e0220911. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0220911>
9. Esquivel Garzón N, Olivella M, Bastidas CV. Conectarnos con la compasión para preservar el cuidado humanizado: Una reflexión acerca del cuidado que brinda la enfermería. *Rev Latinoam Bioet* [Internet]. 2022 [citado el 11 de mayo de 2026];22(2):39–49. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022022000200039
10. Blanco M, Guevara B, Mejías M. La compasión como elemento clave de la práctica profesional en las instituciones de salud. *Benessere* (Internet) Enero – diciembre 2021 (Citado 7 de mayo de 2024). 6 (1) 11. Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3039/2911>
11. Dirección de operación y evaluación unidad de atención a la derechohabiente. Informe de peticiones relacionadas con trámites y servicios de la dirección de prestaciones médicas. Instituto mexicano del Seguro Social. 2024 (citado 7 de mayo de 2025)
12. Santamaria N. Experiencia del Paciente: ¿Qué es y cómo impacta en la mejora de la salud? [Internet]. *Lukkap*. 2024 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-paciente/>
13. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción del paciente: ¿Qué se debe saber? *Pol. Con.* (Internet). 6 de junio de 2022 (Citado 7 de mayo de 2025). 7 (6) 176–198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068/9521>
14. Suárez Cadavid E, Restrepo Arango J, Lemos Hoyos M, Sanchez Zapata P. Percepciones e implicaciones del cuidado compasivo en una institución hospitalaria especializada de Medellín. *Rev Criterios* [Internet]. 2024 [citado el 11 de mayo de 2026];31(2):110–27. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/3689>
15. Dávila P, Díaz V, Montero B, López J, Reyes A, Calzadilla A. La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* (Internet). 2023. (Citado. 4 de marzo de 2024) 31: e3968. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/8FkSJ6JkWg58PxTBYQn8RTw/?format=pdf&lang=es>
16. Özan A, Polat H. Determination of compassion and Compassion Fatigue in intensive care nurses. *SAGE Open Nurs* [Internet]. 2024;10:23779608241247395. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/23779608241247395>
17. Sánchez Quispe D, Ortiz Romaní KJ, Portocarrero Reátegui T, Ortiz Montalvo YJ. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. *Enferm Cuid Humaniz* [Internet]. 2024 [citado el 11 de mayo de 2026];13(2):e3991. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062024000201212&lng=pt&nrm=iso&tling=es
18. La Importancia de la Experiencia del Paciente [Internet]. *Ratenow.es*. 2025 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.ratenow.es/Articulo/53/la-importancia-de-la-experiencia-del-paciente>
19. Pommier, E., Neff, KD, y Tóth-Király, I. Desarrollo y validación de la Escala de Compasión. (Internet) 2020 (Citado 7 de mayo de 2025) 27 (1), 21–39. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/1073191119874108>
20. Compassion and primary health care [Internet]. *Who.int*. World Health Organization; 2025 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240105249>
21. Malenfant S, Jaggi P, Hayden KA, Sinclair S. Compassion in health-care: an updated scoping review of the literature. *BMC Palliat Care* [Internet]. 2022;21(1):80. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12904-022-00942-3>
22. Zarrinkolah E, Ghafourifard M, Dehghannezhad J. The relationship

- between compassion competence, caring behaviours, and professional commitment among nursing students: a cross-sectional study. BMC Med Educ [Internet]. 2025;25(1):671. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12909-025-07253-0>
23. Nikpey S, Ghafourifard M, Ghahramanian A. The association of compassionate care and coping with disease among patients undergoing hemodialysis. Ren Replace Ther [Internet]. 2023;9(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s41100-023-00499-8>
 24. Abate AW, Menberu M, Belete H, Ergetie T, Teshome AA, Chekol AT, et al. Perceived compassionate care and associated factors among patients with mental illness at Tibebe Ghion specialized and Felege Hiwot comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2023;23(1):650. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-023-09665-4>
 25. Klos C, Lemos V. Adaptación y validación de un instrumento para evaluar el constructo compasión. Revista Evaluar (Internet) 26 febrero 2018 (Citado: 22 de julio de 2025). 18 (2); 31–44. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/20801/20419>
 26. Ferrer-Armando C. Las consecuencias de la indiferencia y la falsa innovación: el empobrecimiento de las organizaciones [Internet]. New Medical Economics. 2021 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/las-consecuencias-de-la-indiferencia-y-la-falsa-innovacion-el-empobrecimiento-de-las-organizaciones/>
 27. Reina-Leal LM. Diseño y evaluación preliminar de un entrenamiento en competencia cultural y compasiva para enfermeras y auxiliares de enfermería de servicios de hospitalización [Internet]. Edu.co. 2020 [citado el 11 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/items/78d94dcc-d203-416c-8056-a102f5acda86>
 28. Pinchao-Benavidez LE. Educar para la vida compasiva: Uno de los mayores desafíos para los educadores de hoy (Internet). Revista UNIMAR. 2020. (Citado 22 de julio de 2025) 38(2), 245-266. DOI: <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art10>
 29. López-Díaz L, Piratoba-Hernández B, Velásquez Gutiérrez V, Rodríguez Gómez V, Papadopoulos I. Compassionate practices for nurse managers in Colombia. Aquichan [Internet]. 2022 [citado el 11 de mayo de 2026];22(2):1–17. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/17809>

Cómo citar este artículo/To reference this article:

Burgos-Jiménez JE, Moreno-Caballero EM, Ortiz-Arce CS. Cuidado de enfermería: Compasión hacia los demás y experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2026;34(4):e1581. doi: 10.5281/zenodo.23165456

Anexo 1 Escala de compasión

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Presto mucha atención cuando otras personas me hablan de sus problemas				
2. Si veo a alguien pasando por un momento difícil, trato de ser amable con esa persona				
3. Me desprecio de los problemas de los demás				
4. Me doy cuenta de que todo el mundo se siente mal a veces, forma parte del ser humano				
5. Me doy cuenta de cuando la gente está disgustada, aunque no digan nada				
6. Me gusta estar ahí para los demás en momentos de dificultad				
7. Pienso poco en las preocupaciones de los demás				
8. Creo que es importante reconocer que todas las personas tienen debilidades y que nadie es perfecto				
9. Escucho con paciencia cuando la gente me cuenta sus problemas				
10. Mi corazón “está” con las personas que son infelices				
11. Trato de evitar a las personas que experimentan mucho dolor				
12. Siento que el sufrimiento es sólo una parte de la experiencia humana común				
13. Cuando la gente me cuenta sus problemas, intento mantener una perspectiva equilibrada de la situación				
14. Cuando los demás sienten tristeza intento consolarlos				
15. No puedo conectar realmente con otras personas cuando están sufriendo				
16. A pesar de mis diferencias con los demás, sé que todos sienten dolor igual que yo				
Esquema de codificación:				
• Ítems de amabilidad: 2, 6, 10, 14 • Ítems de humanidad compartida: 4, 8, 12, 16 • Ítems de atención plena (mindfulness): 1, 5, 9, 13 • Ítems de indiferencia (puntuación invertida): 3, 7, 11, 15				
Nota: Para calcular la puntuación total de compasión, obtenga la media general de todos los ítems.				

Referencia: Pommier E, Neff KD, Toth-Kiraly I. The development and validation of the Compassion Scale. Assessment. 2020;27(1),21-39.

Anexo 2

Escala de Atención Compasiva del Schwartz Center (Schwartz Center Compassionate Care Scale®)

Escala de Atención Compasiva del Schwartz Center (Versión para el paciente)®

La atención compasiva implica establecer una buena relación con los pacientes y sus familias, así como reconocer y abordar sus preocupaciones y su malestar. La atención compasiva por parte de los profesionales de la salud es fundamental para una atención médica de alta calidad.

Por favor, responda a las siguientes preguntas en relación con la enfermera (o) que estuvo a cargo de su atención durante su reciente hospitalización.

En una escala del 1 al 10, donde 1 significa «sin éxito alguno» y 10 significa «con mucho éxito», ¿con qué éxito la enfermera (o)...?

Pregunta	Calificación									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. El personal de enfermería expresa sensibilidad, cariño y compasión por su situación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. El personal de enfermería se esfuerza por comprender sus necesidades emocionales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. El personal de enfermería considera el efecto de su enfermedad en usted y su familia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. El personal de enfermería le escucha atentamente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. El personal de enfermería le transmite la información de una manera que es comprensible para usted	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. El personal de enfermería se ha ganado su confianza	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. El personal de enfermería lo involucra en las decisiones sobre su tratamiento y cuidado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. El personal de enfermería le permite hablar cómodamente de temas sensibles, emocionales o psicológicos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. El personal de enfermería le trata como a una persona	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. El personal de enfermería muestra respeto por usted y su familia	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. El personal de enfermería le brinda la información que usted solicita de manera oportuna y sensible	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. El personal de enfermería pasa suficiente tiempo con usted	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐