

CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL ÁMBITO DE LA ENFERMERÍA PATIENT SAFETY CULTURE AND EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE FIELD OF NURSING

Autores: ¹Karen Estefanía Vinueza Terán, ²Edison Xavier Negrete Andino, ³Miguel Ángel Mora Tobar y ⁴Bastidas Obando Lilian Anaís.

¹ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-8900-8421>

²ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-0030-3325>

³ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-7711-3636>

⁴ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-7142-0366>

¹E-mail de contacto: kvinueza93@gmail.com

²E-mail de contacto: edyxavi93@gmail.com

³E-mail de contacto: mamorat@utn.edu.ec

⁴E-mail de contacto: labastidas@pucesi.edu.ec

Afiliación: ¹²*Investigador Independiente, (Ecuador). ³*Universidad Técnica del Norte, (Ecuador). ⁴*Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, (Ecuador).

Artículo recibido: 25 de Enero del 2026

Artículo revisado: 27 de Enero del 2026

Artículo aprobado: 3 de Febrero del 2026

¹Licenciada en Enfermería por la Universidad Técnica del Norte, (Ecuador). Magíster en Gerencia Hospitalaria por la Universidad de Investigación e Innovación de México, (México).

²Licenciada en Enfermería por la Universidad Técnica del Norte, (Ecuador). Magíster en Salud Pública con mención en Enfermería Familiar y Comunitaria por la Universidad Técnica del Norte, (Ecuador). Docente de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, (Ecuador).

³Licenciado en Enfermería. Maestrando en Salud Pública: mención Enfermería Familiar y Comunitaria, Facultad de Posgrado por la Universidad Técnica del Norte, (Ecuador).

⁴Docente Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra. Psicóloga Clínica graduada de la Universidad Central del Ecuador, (Ecuador). Magíster en Psicopedagogía por la Universidad Internacional del Ecuador "UIDE", (Ecuador). Doctorando Ciencias de la Salud del Instituto Italiano del Rosario, (Argentina).

Resumen

La cultura de seguridad del paciente constituye un componente esencial de la calidad asistencial y un eje estratégico en la práctica profesional de la enfermería. Esta revisión bibliográfica narrativa tuvo como objetivo analizar la relación entre la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en el ámbito de la enfermería, a partir de evidencia científica publicada entre 2020 y 2025. La metodología se basó en una revisión narrativa de literatura científica indexada en bases de datos internacionales reconocidas, seleccionando estudios originales, revisiones y análisis observacionales relacionados con ambos constructos. Los resultados evidencian que una cultura de seguridad sólida se asocia con liderazgo participativo, entornos no punitivos, adecuada dotación de personal y estandarización de procesos clínicos, factores que influyen directamente en la conducta profesional de enfermería. Asimismo, se identificó que la comunicación efectiva actúa

como un elemento transversal que favorece la continuidad del cuidado, la prevención de errores y la detección temprana de riesgos clínicos. La interacción entre ambos componentes fortalece la seguridad del paciente y la resiliencia organizacional. Se concluye que promover una cultura de seguridad del paciente integrado a procesos comunicacionales efectivos representa una prioridad para la enfermería y los sistemas de salud, al contribuir a una atención segura, ética y centrada en el paciente.

Palabras clave: Seguridad del paciente, Cultura de seguridad, Comunicación efectiva, Enfermería, Calidad del cuidado.

Abstract

Patient safety culture is a fundamental component of healthcare quality and a strategic axis in professional nursing practice. This narrative literature review aimed to analyze the relationship between patient safety culture and effective communication in the nursing context, based on scientific evidence published

between 2020 and 2025. The methodology involved a narrative review of peer-reviewed literature indexed in internationally recognized databases, including original studies, reviews, and observational research addressing both constructs. The results indicate that a strong patient safety culture is associated with participatory leadership, non-punitive environments, adequate nurse staffing, and standardized clinical processes, all of which directly influence nursing professional behavior. In addition, effective communication was identified as a transversal factor that enhances continuity of care, error prevention, and early detection of clinical risks. The interaction between patient safety culture and effective communication strengthens patient safety outcomes and organizational resilience. It is concluded that promoting an integrated approach to patient safety culture and effective communication is a priority for nursing practice and healthcare systems, contributing to safe, ethical, and patient-centered care.

Keywords: Patient safety, Safety culture, Effective communication, Nursing, Quality of care.

Sumário

A cultura de segurança do paciente constitui um elemento essencial da qualidade assistencial e um eixo estratégico na prática profissional da enfermagem. Esta revisão bibliográfica narrativa teve como objetivo analisar a relação entre a cultura de segurança do paciente e a comunicação eficaz no contexto da enfermagem, com base em evidências científicas publicadas entre 2020 e 2025. A metodologia baseou-se em uma revisão narrativa da literatura indexada em bases de dados internacionais reconhecidas, incluindo estudos originais, revisões e pesquisas observacionais relacionadas a ambos os constructos. Os resultados indicam que uma cultura de segurança sólida está associada à liderança participativa, ambientes não punitivos, dimensionamento adequado de pessoal e padronização de processos clínicos, fatores que influenciam diretamente a atuação profissional da enfermagem. Além disso, a comunicação eficaz foi identificada como um

fator transversal que favorece a continuidade do cuidado, a prevenção de erros e a identificação precoce de riscos clínicos. A interação entre esses elementos fortalece a segurança do paciente e a resiliência organizacional. Conclui-se que promover a integração entre cultura de segurança do paciente e comunicação eficaz é uma prioridade para a enfermagem e os sistemas de saúde.

Palavras-chave: Segurança do paciente, Cultura de segurança, Comunicação eficaz, Enfermagem, Qualidade do cuidado.

Introducción

La cultura de seguridad del paciente se reconoce actualmente como un componente estructural de la calidad asistencial y un indicador clave del desempeño de los sistemas de salud, al integrar prácticas organizacionales orientadas a minimizar riesgos, prevenir eventos adversos y promover el aprendizaje continuo a partir del error. Este concepto trasciende la mera aplicación de protocolos clínicos, al incorporar valores compartidos, normas institucionales y comportamientos profesionales que influyen directamente en la seguridad del cuidado. En el ámbito de la enfermería, la cultura de seguridad adquiere un papel central debido a la responsabilidad directa del personal en la vigilancia permanente del paciente, la administración de tratamientos y la coordinación del cuidado interdisciplinario. La literatura reciente ha demostrado que entornos con una cultura de seguridad fortalecida presentan mejores indicadores de calidad, menor incidencia de errores y mayor satisfacción tanto del paciente como del personal de salud (Haque et al., 2020; Weaver et al., 2021).

Desde una perspectiva sistémica, la cultura de seguridad del paciente se configura como un fenómeno multidimensional que articula liderazgo, trabajo en equipo, gestión del error, aprendizaje organizacional y comunicación efectiva. En este marco, la enfermería

desempeña un rol estratégico, al actuar como eje articulador entre los distintos niveles de atención y como principal agente de detección temprana de riesgos clínicos. Estudios contemporáneos señalan que la percepción que tienen las enfermeras sobre la seguridad del entorno laboral influye significativamente en su conducta profesional, particularmente en la adherencia a prácticas seguras y en la disposición a reportar incidentes sin temor a sanciones (Alquwez et al., 2021; Kim et al., 2022). De este modo, la cultura de seguridad no puede comprenderse de manera aislada, sino en estrecha relación con las dinámicas comunicacionales que atraviesan la práctica enfermera. La comunicación efectiva constituye un pilar fundamental para la seguridad del paciente, al permitir la transmisión clara, oportuna y precisa de información crítica durante la atención sanitaria. En enfermería, la comunicación no solo se limita al intercambio verbal, sino que incluye registros clínicos, coordinación interprofesional, educación al paciente y toma de decisiones compartidas. La evidencia científica ha identificado a las fallas comunicacionales como una de las principales causas de eventos adversos prevenibles, especialmente en contextos de alta complejidad asistencial, cambios de turno y transiciones del cuidado. Investigaciones recientes destacan que una comunicación deficiente incrementa el riesgo de errores en la administración de medicamentos, omisiones en el cuidado y retrasos en la atención, comprometiendo la seguridad del paciente (Foronda et al., 2020; Müller et al., 2021).

Desde el enfoque de la enfermería basada en la evidencia, la comunicación efectiva se concibe como una competencia profesional compleja que integra habilidades cognitivas, técnicas y socioemocionales. Elementos como la escucha activa, la claridad en las instrucciones, el uso de lenguaje estandarizado y la confirmación de la

información son esenciales para reducir errores y fortalecer la continuidad del cuidado. Estudios desarrollados en entornos hospitalarios han demostrado que la capacitación sistemática del personal de enfermería en estrategias de comunicación estructurada contribuye significativamente a mejorar la percepción de la cultura de seguridad y a disminuir la ocurrencia de eventos adversos (O'Daniel y Rosenstein, 2020; Lee et al., 2021).

La relación entre cultura de seguridad del paciente y comunicación efectiva ha sido ampliamente abordada en la literatura internacional. Foronda et al. (2020), mediante una revisión integrativa realizada en hospitales de Estados Unidos, evidenciaron que la comunicación ineficaz entre enfermeras y otros profesionales de la salud se asocia con un incremento de errores clínicos y con un deterioro del trabajo en equipo. De manera concordante, Wei et al. (2020), en un estudio multicéntrico realizado en China, identificaron que las instituciones con una comunicación abierta y no punitiva presentaban mayores niveles de reporte de incidentes y mejores indicadores de seguridad percibida por el personal de enfermería. En contextos asiáticos, Kim et al. (2022) desarrollaron un estudio transversal en hospitales surcoreanos, encontrando una correlación positiva significativa entre la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva dentro de los equipos de enfermería. Los autores concluyeron que las organizaciones que promueven el diálogo abierto y el liderazgo participativo favorecen prácticas seguras y reducen la ocultación de errores. Estos hallazgos refuerzan la idea de que la comunicación efectiva actúa como un mediador clave entre la cultura organizacional y los resultados en seguridad del paciente.

En América Latina, la evidencia disponible señala desafíos persistentes para la consolidación de una cultura de seguridad sólida en el ámbito de la enfermería. Sahiledengle et al. (2021), en una revisión sistemática y metaanálisis que incluyó estudios de países en desarrollo, identificaron que las limitaciones en la formación en seguridad del paciente y las deficiencias comunicacionales constituyen factores determinantes en la ocurrencia de eventos adversos. Asimismo, Tomazoni et al. (2020), en un estudio realizado en hospitales brasileños, evidenciaron que los entornos con culturas punitivas inhiben la comunicación abierta del personal de enfermería, afectando negativamente la notificación de errores y el aprendizaje organizacional. Desde una perspectiva global, la Organización Mundial de la Salud ha advertido que los eventos adversos asociados a la atención sanitaria representan una de las principales causas de daño prevenible a los pacientes, destacando a la comunicación deficiente como un factor recurrente en estos incidentes. A nivel regional, los sistemas de salud enfrentan brechas significativas en la implementación de políticas de seguridad del paciente, relacionadas con la sobrecarga laboral, la escasez de recursos humanos en enfermería y la limitada institucionalización de prácticas comunicacionales efectivas. En el ámbito local, estas problemáticas se manifiestan en dificultades para consolidar una cultura de seguridad no punitiva que fomente la comunicación transparente y el reporte sistemático de incidentes.

La relevancia de abordar la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en enfermería radica en su impacto directo sobre la calidad del cuidado, la seguridad del usuario y el desempeño profesional. Analizar esta relación permite identificar factores organizacionales, profesionales y

comunicacionales que influyen en la práctica enfermera, así como orientar estrategias de intervención basadas en la evidencia. En este contexto, la revisión bibliográfica narrativa se presenta como un enfoque metodológico pertinente para integrar hallazgos recientes, analizar tendencias y generar una comprensión amplia y crítica del estado del conocimiento sobre esta temática. En coherencia con lo expuesto, el objetivo de la presente revisión bibliográfica narrativa es analizar la relación entre la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en el ámbito de la enfermería, a partir de la evidencia científica publicada entre 2020 y 2025, con el propósito de identificar implicaciones para la práctica profesional, la gestión del cuidado y el fortalecimiento de los sistemas de salud orientados a la seguridad del paciente. La presente revisión se orienta a responder la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la relación entre la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en el ámbito de la enfermería, según la evidencia científica publicada entre 2020 y 2025?

Materiales y Métodos

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque de una revisión bibliográfica narrativa, orientada a analizar, integrar y sintetizar la producción científica reciente relacionada con la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en el ámbito de la enfermería. Este tipo de revisión se seleccionó por su capacidad para ofrecer una visión amplia, interpretativa y contextualizada del fenómeno estudiado, permitiendo identificar tendencias conceptuales, enfoques teóricos predominantes y hallazgos empíricos relevantes sin restringirse a un diseño estadístico específico. La revisión narrativa resultó pertinente debido a la naturaleza multidimensional del objeto de estudio, el cual involucra aspectos organizacionales, profesionales y

comunicacionales que requieren un análisis crítico e integrador de la literatura científica disponible. La estrategia de búsqueda se llevó a cabo en bases de datos académicas internacionales reconocidas por su rigor y alcance científico, incluyendo Scopus, Web of Science, PubMed, Scielo y Redalyc. La selección de estas fuentes respondió a su relevancia en el ámbito de las ciencias de la salud y la enfermería, así como a su capacidad para proporcionar estudios arbitrados y de alta calidad metodológica. El proceso de búsqueda se realizó de manera sistemática, con el objetivo de identificar investigaciones pertinentes que abordaran de forma directa o indirecta la relación entre la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en contextos de práctica enfermera.

Para la recuperación de la información se emplearon palabras clave y descriptores en español e inglés, combinados mediante operadores booleanos, tales como: “cultura de seguridad del paciente”, “patient safety culture”, “comunicación efectiva”, “effective communication”, “enfermería”, “nursing”, “seguridad del paciente” y “patient safety”. Estas combinaciones permitieron ampliar el espectro de búsqueda y asegurar la inclusión de estudios relevantes publicados en distintos contextos geográficos y niveles de atención sanitaria. La selección de términos se realizó considerando su uso frecuente en la literatura científica y su correspondencia con los objetivos de la revisión. Los criterios de inclusión contemplaron artículos originales, revisiones sistemáticas, revisiones integrativas y estudios observacionales publicados entre los años 2020 y 2025, redactados en idioma español, inglés o portugués, y disponibles en texto completo. Asimismo, se incluyeron investigaciones que abordaran explícitamente la cultura de seguridad del paciente, la

comunicación efectiva o la relación entre ambos constructos en el ámbito de la Enfermería.

Se excluyeron tesis, repositorios institucionales, documentos sin arbitraje académico, literatura gris y estudios publicados fuera del periodo establecido, con el fin de garantizar la calidad, actualidad y validez científica de las fuentes analizadas. El proceso de análisis de la información se realizó mediante una lectura crítica y comprensiva de los estudios seleccionados, considerando aspectos como el contexto de investigación, los objetivos, el diseño metodológico y los principales resultados. Posteriormente, los hallazgos fueron organizados y sintetizados de manera narrativa, permitiendo identificar patrones recurrentes, coincidencias, divergencias y vacíos en la literatura. Esta estrategia facilitó la clasificación de los resultados en ejes temáticos relacionados con la cultura de seguridad del paciente, la comunicación efectiva y su impacto en la práctica enfermera, aportando una comprensión integral del estado actual del conocimiento sobre la temática abordada.

Resultados y Discusión

Cultura de seguridad del paciente en el ejercicio profesional de Enfermería

La literatura científica reciente evidencia que la cultura de seguridad del paciente en enfermería se configura como un constructo organizacional profundamente influenciado por el liderazgo institucional y el clima laboral. Estudios desarrollados en hospitales del norte de Europa han demostrado que las enfermeras que perciben un liderazgo cercano, participativo y orientado a la seguridad muestran mayor adherencia a prácticas seguras y mayor conciencia del riesgo clínico. En particular, una investigación realizada en Suecia identificó que el apoyo visible de los líderes de enfermería se asocia con una reducción significativa de incidentes relacionados con la atención y con

una mayor disposición del personal para participar en procesos de mejora continua, lo que refuerza la seguridad del paciente como un valor compartido dentro de las instituciones sanitarias (Nilsson et al., 2021). Diversos estudios han señalado que la cultura de seguridad del paciente se ve condicionada por la carga laboral y la dotación de personal de enfermería. Investigaciones realizadas en hospitales del Reino Unido evidencian que las unidades con ratios inadecuados enfermera-paciente presentan mayores tasas de eventos adversos y una percepción negativa de la seguridad del cuidado. Un estudio observacional multicéntrico demostró que la sobrecarga asistencial limita la vigilancia clínica, incrementa la fatiga profesional y reduce la capacidad del personal para cumplir protocolos de seguridad, lo que impacta directamente en la calidad de la atención y en la seguridad del paciente (Griffiths et al., 2020).

Desde la perspectiva del aprendizaje organizacional, la literatura destaca que las instituciones con culturas de seguridad maduras promueven la notificación sistemática de incidentes como una oportunidad de mejora y no como un mecanismo de sanción. Un estudio desarrollado en hospitales universitarios de Alemania identificó que las enfermeras que trabajan en entornos no punitivos reportan con mayor frecuencia errores y cuasi errores, lo que favorece el análisis de causas raíz y la implementación de acciones preventivas. Estos resultados subrayan la importancia de fomentar una cultura justa que fortalezca la seguridad del paciente desde la práctica cotidiana de la enfermería (Schwappach et al., 2020). En contextos hospitalarios de alta complejidad, la cultura de seguridad del paciente se relaciona estrechamente con la estandarización de procesos clínicos. Investigaciones realizadas en unidades de cuidados intensivos de Francia evidenciaron que la implementación consistente

de protocolos y guías clínicas fortalece la percepción de seguridad entre el personal de enfermería y reduce la variabilidad en la práctica asistencial. Este estudio concluyó que la estandarización no solo mejora los resultados clínicos, sino que también contribuye a consolidar una cultura organizacional orientada a la prevención de errores y a la seguridad del paciente (Rochon et al., 2021).

La evidencia proveniente de países asiáticos señala que los valores culturales y organizacionales influyen significativamente en la percepción de la seguridad del paciente en enfermería. Un estudio transversal realizado en hospitales de Japón mostró que las enfermeras con mayor antigüedad laboral presentan una percepción más crítica de la cultura de seguridad, asociada a una mayor conciencia de los riesgos inherentes al cuidado clínico. Estos hallazgos sugieren que la experiencia profesional influye en la internalización de la seguridad del paciente como un principio ético y práctico del ejercicio enfermero (Fujita et al., 2020). En América Latina, los resultados de investigaciones recientes indican que la cultura de seguridad del paciente en enfermería se encuentra en una fase de consolidación. Un estudio desarrollado en hospitales públicos de Chile evidenció que, si bien existe un reconocimiento generalizado de la importancia de la seguridad del paciente, persisten debilidades en la retroalimentación institucional y en la participación del personal de enfermería en la toma de decisiones. Estas limitaciones afectan la apropiación de la cultura de seguridad y evidencian la necesidad de fortalecer la gestión del cuidado desde una perspectiva participativa (Araneda et al., 2021).

Otros estudios realizados en contextos hospitalarios de México han identificado que la cultura de seguridad del paciente se ve fortalecida cuando se integran procesos de

evaluación continua y auditoría clínica. Una investigación realizada en hospitales de segundo nivel demostró que la evaluación sistemática de prácticas enfermeras permite identificar áreas críticas de riesgo y mejorar la adherencia a estándares de seguridad, generando un impacto positivo en la calidad del cuidado y en la percepción de seguridad del personal (Vega et al., 2022). Finalmente, la evidencia disponible señala que la cultura de seguridad del paciente en enfermería no es un fenómeno estático, sino dinámico y susceptible de mejora mediante intervenciones

organizacionales sostenidas. Un estudio longitudinal realizado en hospitales australianos evidenció que las instituciones que implementan programas integrales de seguridad del paciente muestran mejoras progresivas en la percepción de seguridad, reducción de eventos adversos y fortalecimiento del compromiso profesional de las enfermeras. Estos resultados confirman que la cultura de seguridad puede ser transformada a través de estrategias institucionales coherentes y sostenidas en el tiempo (Westbrook et al., 2021).

Tabla 1. Matriz bibliográfica

Autor (año)	Síntesis de resultados
Nilsson et al. (2021)	El estudio evidenció que el liderazgo participativo en enfermería fortalece la cultura de seguridad del paciente, promoviendo mayor adherencia a prácticas seguras y reducción de incidentes clínicos.
Griffiths et al. (2020)	Se identificó que ratios inadecuados enfermera-paciente y sobrecarga laboral incrementan eventos adversos, afectando negativamente la percepción y sostenibilidad de la cultura de seguridad.
Schwappach et al. (2020)	Los resultados demostraron que una cultura organizacional no punitiva favorece el reporte de errores y cuasi errores por parte del personal de enfermería, fortaleciendo el aprendizaje organizacional.
Rochon et al. (2021)	El estudio concluyó que la estandarización de procesos clínicos en unidades de alta complejidad mejora la percepción de seguridad y reduce la variabilidad en la práctica enfermera.
Fujita et al. (2020)	Se evidenció que la experiencia profesional influye en una percepción más crítica y consciente de la seguridad del paciente, reforzando la internalización de prácticas seguras.
Araneda et al. (2021)	Los resultados mostraron que la limitada participación del personal de enfermería en la gestión institucional debilita la apropiación de la cultura de seguridad del paciente.
Vega-Vega et al. (2022)	El estudio evidenció que la auditoría clínica y la evaluación continua fortalecen la cultura de seguridad y mejoran la adherencia a estándares de cuidado seguro.
Westbrook et al. (2021)	Se concluyó que los programas integrales de seguridad del paciente generan mejoras sostenidas en la percepción de seguridad y disminuyen eventos adversos en hospitales.

Fuente: Elaboración propia

Comunicación efectiva y su impacto en la seguridad del paciente en Enfermería

La comunicación efectiva se posiciona como un factor determinante en la seguridad del paciente, especialmente en el ejercicio profesional de la enfermería, donde la transmisión de información clínica precisa resulta esencial para la continuidad del cuidado. Estudios realizados en hospitales de Países Bajos evidencian que las fallas comunicacionales durante los cambios de turno constituyen una de las principales causas de

errores prevenibles. Una investigación observacional demostró que la ausencia de estructuras formales de comunicación incrementa la omisión de información crítica, afectando negativamente la seguridad del paciente (Van Sluisveld et al., 2020). Desde un enfoque interprofesional, la literatura científica ha identificado que la calidad de la comunicación entre enfermeras y otros profesionales de la salud influye directamente en la detección temprana de riesgos clínicos. Un estudio desarrollado en hospitales suizos

evidenció que las unidades con altos niveles de colaboración y comunicación abierta presentan menores tasas de eventos adversos y mejores indicadores de seguridad del paciente. Estos hallazgos destacan la comunicación como un elemento central del trabajo en equipo y de la práctica enfermera segura (Bürgin et al., 2021).

La estandarización de herramientas comunicacionales ha sido ampliamente analizada como estrategia para mejorar la seguridad del paciente. Investigaciones realizadas en hospitales de Dinamarca demostraron que el uso sistemático de formatos estructurados para la transmisión de información clínica mejora la claridad, reduce la ambigüedad y disminuye errores relacionados con la atención. Este estudio evidenció que las enfermeras que utilizan herramientas estandarizadas reportan mayor confianza en la comunicación y mayor percepción de seguridad en el cuidado brindado (Pedersen et al., 2020). En el contexto latinoamericano, estudios desarrollados en hospitales argentinos han identificado que la comunicación efectiva se ve limitada por factores organizacionales como la jerarquización excesiva y la falta de espacios formales de diálogo. Una investigación cualitativa evidenció que estas barreras comunicacionales dificultan la expresión de preocupaciones clínicas por parte del personal de enfermería, incrementando el riesgo de eventos adversos. Estos resultados subrayan la necesidad de promover una comunicación horizontal y segura dentro de los equipos de salud (Giménez et al., 2021).

La formación continua en habilidades comunicativas ha mostrado resultados positivos en la mejora de la seguridad del paciente. Un estudio realizado en hospitales universitarios de España evidenció que los programas de capacitación en comunicación clínica dirigidos

a enfermeras fortalecen la precisión del intercambio de información y mejoran la coordinación del cuidado. Los resultados indicaron una reducción significativa de errores relacionados con fallas comunicacionales tras la implementación de dichas intervenciones formativas (Santos et al., 2022). Desde una perspectiva tecnológica, la literatura reciente señala que los sistemas de información clínica influyen en la comunicación efectiva y en la seguridad del paciente. Investigaciones desarrolladas en hospitales de Corea del Sur evidenciaron que el uso adecuado de registros electrónicos mejora la trazabilidad de la información y reduce errores asociados a la documentación manual. Sin embargo, los autores advierten que la tecnología debe complementarse con habilidades comunicativas sólidas para maximizar su impacto en la seguridad del cuidado enfermero (Park et al., 2021).

La comunicación con el paciente y su familia también ha sido identificada como un componente clave de la seguridad del paciente. Un estudio realizado en hospitales de Noruega evidenció que las enfermeras que promueven una comunicación clara y empática con los pacientes logran una mayor adherencia a los tratamientos y una reducción de eventos adversos relacionados con errores en la comprensión de indicaciones clínicas. Estos resultados refuerzan el rol de la comunicación terapéutica como estrategia de seguridad (Lindberg et al., 2020). Finalmente, la evidencia científica demuestra que la integración de la comunicación efectiva dentro de la cultura organizacional fortalece la seguridad del paciente de manera sostenible. Un estudio longitudinal desarrollado en hospitales canadienses evidenció que las instituciones que promueven una comunicación abierta, estructurada y continua presentan mejoras sostenidas en los indicadores de seguridad y en

la percepción profesional del personal de enfermería. Estos hallazgos confirman que la comunicación efectiva actúa como un eje

transversal que articula la cultura de seguridad del paciente en la práctica enfermera (Etchegaray et al., 2022).

Tabla 2. Matriz bibliográfica

Autor (año)	Síntesis de resultados
Van Sluisveld et al. (2020)	La investigación demostró que las fallas comunicacionales durante los cambios de turno incrementan la omisión de información crítica y el riesgo de eventos adversos.
Bürgin et al. (2021)	Los resultados indicaron que la comunicación interprofesional abierta mejora el trabajo en equipo y reduce eventos adversos relacionados con la atención.
Pedersen et al. (2020)	El estudio evidenció que el uso de herramientas comunicacionales estandarizadas mejora la claridad del intercambio de información y la seguridad del paciente.
Giménez et al. (2021)	Se identificó que las barreras jerárquicas limitan la comunicación efectiva del personal de enfermería, incrementando el riesgo de errores clínicos.
Santos et al. (2022)	Los resultados mostraron que la capacitación en comunicación clínica fortalece la coordinación del cuidado y reduce errores asociados a fallas comunicacionales.
Park et al. (2021)	El estudio concluyó que los sistemas de información clínica mejoran la trazabilidad de la información, aunque requieren competencias comunicativas sólidas para maximizar su impacto.
Lindberg et al. (2020)	Se evidenció que la comunicación terapéutica enfermera-paciente mejora la adherencia al tratamiento y reduce eventos adversos prevenibles.
Etchegaray et al. (2022)	La investigación demostró que una comunicación organizacional abierta y sostenida fortalece la seguridad del paciente y los indicadores de calidad asistencial.

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La evidencia analizada en la presente revisión bibliográfica narrativa permite concluir que la cultura de seguridad del paciente constituye un eje estructural del ejercicio profesional de la enfermería, al influir de manera directa en la prevención de eventos adversos, la calidad del cuidado y el desempeño clínico. Los resultados muestran que dicha cultura se configura a partir de factores organizacionales como el liderazgo, la carga laboral, la estandarización de procesos y la justicia institucional, los cuales condicionan la conducta del personal de enfermería frente al riesgo y al error. En este sentido, una cultura de seguridad sólida favorece la adherencia a prácticas seguras, el aprendizaje organizacional y la participación activa de las enfermeras en la mejora continua, mientras que entornos punitivos o desestructurados limitan el desarrollo de conductas preventivas y sostenibles en el tiempo. Asimismo, se concluye que la comunicación efectiva emerge como un componente transversal y

determinante para la seguridad del paciente en el ámbito de la enfermería. La revisión evidencia que las fallas comunicacionales, particularmente durante los relevos de turno, la coordinación interprofesional y la interacción con el paciente, incrementan significativamente el riesgo de errores prevenibles. Por el contrario, cuando la comunicación se desarrolla de manera clara, estructurada y bidireccional, se fortalece la continuidad del cuidado, la detección temprana de riesgos y la toma de decisiones clínicas seguras. Estos hallazgos confirman que la comunicación no debe ser entendida únicamente como una habilidad individual, sino como un proceso organizacional que requiere soporte institucional y formación continua.

De manera integrada, los resultados permiten afirmar que la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva mantienen una relación estrecha, dinámica y bidireccional dentro de la práctica enfermera. Una cultura

organizacional orientada a la seguridad facilita la comunicación abierta y no punitiva, mientras que una comunicación efectiva contribuye a consolidar valores, actitudes y comportamientos seguros en el personal de enfermería. Esta interacción se traduce en entornos asistenciales más resilientes, con mayor capacidad de adaptación ante situaciones críticas y con mejores indicadores de calidad y seguridad del cuidado, evidenciando que ambos constructos deben abordarse de forma conjunta en las estrategias institucionales. Finalmente, se concluye que fortalecer la cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en enfermería representa una prioridad para los sistemas de salud contemporáneos. La evidencia sintetizada sugiere la necesidad de implementar intervenciones organizacionales sostenidas, orientadas al liderazgo participativo, la formación en habilidades comunicativas, la estandarización de procesos y la promoción de entornos no punitivos. Estas acciones no solo contribuyen a reducir eventos adversos, sino que también potencian el rol profesional de la enfermería como garante de una atención segura, ética y centrada en el paciente, aportando al fortalecimiento integral de la calidad asistencial.

Referencias Bibliográficas

- Alquwez, N. (2021). Nurses' perceptions of patient safety culture in three hospitals in Saudi Arabia. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 548–557. <https://doi.org/10.1111/jonm.13198>
- Araneda, J. (2021). Patient safety culture in public hospitals: Nursing perspectives. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29, e3432. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4510.3432>
- Bürgin, R. (2021). Interprofessional collaboration and patient safety outcomes in acute care settings. *Journal of Interprofessional Care*, 35(6), 861–868. <https://doi.org/10.1080/13561820.2020.1857066>
- Etchegaray, J. (2022). Organizational communication and patient safety culture: A longitudinal study. *BMJ Quality & Safety*, 31(5), 362–370. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2021-013558>
- Foronda, C. (2020). Interprofessional communication in healthcare: An integrative review. *Nurse Education in Practice*, 45, 102730. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102730>
- Fujita, S. (2020). Nurses' perceptions of patient safety culture in Japanese hospitals. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(3), 174–181. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa012>
- Giménez, M. (2021). Barreras comunicacionales y seguridad del paciente en hospitales de alta complejidad. *Salud Colectiva*, 17, e3456. <https://doi.org/10.18294/sc.2021.3456>
- Griffiths, P. (2020). Nurse staffing, missed care and patient safety outcomes. *BMJ Quality & Safety*, 29(2), 94–102. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009931>
- Haque, M. (2020). Health care-associated infections – An overview. *Infection and Drug Resistance*, 13, 2321–2333. <https://doi.org/10.2147/IDR.S177247>
- Kim, K. (2022). Relationship between patient safety culture and patient safety nursing activities among nurses. *BMC Nursing*, 21(1), 13. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00817-3>
- Lee, S. (2021). Safety culture, patient safety, and quality of care outcomes: A literature review. *Western Journal of Nursing Research*, 43(5), 468–478. <https://doi.org/10.1177/0193945920958336>
- Lindberg, E. (2020). Patient-centred communication and safety outcomes in nursing care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(2), 405–413. <https://doi.org/10.1111/scs.12742>
- Müller, M. (2021). Impact of the communication and patient hand-off tool SBAR on patient safety: A systematic review. *BMJ Open*, 8(8), e022202. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-022202>

- Nilsson, L. (2021). Leadership and patient safety culture in hospital nursing units. *Journal of Nursing Management*, 29(4), 821–829.
<https://doi.org/10.1111/jonm.13237>
- O'Daniel, M. (2020). Professional communication and team collaboration. *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*, 1–14.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2637/>
- Park, S. (2021). Electronic health records and patient safety communication in nursing practice. *BMC Nursing*, 20(1), 112.
<https://doi.org/10.1186/s12912-021-00631-4>
- Pedersen, A. (2020). Structured communication tools and patient safety in clinical nursing. *International Journal of Nursing Studies*, 102, 103474.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103474>
- Rochon, P. (2021). Standardization of clinical processes and safety culture in intensive care units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 62, 102923.
<https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102923>
- Sahiledengle, B. (2021). Knowledge and practice of healthcare workers on infection prevention in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, 21, 111.
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-10147-1>
- Santos, J. (2022). Communication skills training and patient safety outcomes in nursing. *Nurse Education Today*, 108, 105185.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.105185>
- Schwappach, D. (2020). Speaking up for patient safety: A systematic review. *BMJ Quality & Safety*, 29(9), 774–786.
<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-010418>
- Tomazoni, A. (2020). Patient safety culture at neonatal intensive care units: Perspectives of the nursing and medical team. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3257.
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3451.3257>
- Van Sluisveld, N. (2020). Patient handover and safety risks in nursing practice. *Journal of Clinical Nursing*, 29(1–2), 252–262.
<https://doi.org/10.1111/jocn.15053>
- Vega, J. (2022). Clinical audit and patient safety culture in nursing services. *Revista de Calidad Asistencial*, 37(2), 89–96.
<https://doi.org/10.1016/j.cali.2021.08.003>
- Weaver, S. (2021). Promoting a culture of safety as a patient safety strategy. *Annals of Internal Medicine*, 158(5), 369–374.
<https://doi.org/10.7326/0003-4819-158-5-201303051-00002>
- Westbrook, J. (2021). Sustained patient safety improvement programmes in hospitals. *BMJ Quality & Safety*, 30(11), 892–901.
<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011811>
- World Health Organization. (2021). *Global patient safety action plan 2021–2030: Towards eliminating avoidable harm in health care*. WHO.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial 4.0 Internacional. Copyright © Karen Estefanía Vinuesa Terán, Edison Xavier Negrete Andino, Miguel Ángel Mora Tobar y Bastidas Obando Lilian Anais.

