



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**La comunicación efectiva y su rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del
paciente de instituciones de salud**

AUTORA:

Vera Suárez Jessika Yuleidy

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2026**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en Enfermería Jessika Yuleidy Vera Suárez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 3 días del mes de junio del año 2026



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jessika Yuleidy Vera Suárez**

DECLARO QUE:

El documento **La comunicación efectiva y su rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente de instituciones de salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 3 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA

Jessika Yuleidy Vera Suárez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Jessika Yuleidy Vera Suárez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **La comunicación efectiva y su rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente de instituciones de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de junio del año 2026

LA AUTORA

Jessika Yuleidy Vera Suárez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

JessikaVera_CorrecciónPlagio_Versión2

ID : 6d2d8e5692585715966e67a46fc59518407c0630



3%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : JessikaVera_CorrecciónPlagio_Versión2.txt
Tamaño del archivo original : 91 kB
Número de palabras : 5153
Número de caracteres : 34925

Depositante : María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito : 1 de junio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 1 de junio de 2026

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento primeramente a Dios por ser el motor de mi vida y brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta meta.

Agradezco además a la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL por haberme abierto las puertas de su prestigiosa y respetable institución y ofrecerme las herramientas académicas necesarias para hacer posible la culminación de este documento para la obtención del grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

A mi familia por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de este proceso. Su confianza ha sido fundamental para no desistir en los momentos difíciles.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en el cumplimiento de esta meta.

Jessika Yuleidy Vera Suárez

DEDICATORIA

A Dios que siempre ha sido mi guía y fortaleza en todo momento, a la virgen de Monserrate por su protección, acompañamiento espiritual y por brindarme fe y esperanza en los momentos más difíciles.

A mi mamá por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi mayor inspiración para alcanzar esta meta. A mi hermana por apoyarme y estar siempre en las buenas y en las malas. A mi pareja por decirme siempre que estaba orgulloso de mi dándome ese impulso para cumplir esta meta. Este logro también les pertenece.

Finalmente, a mis amigos por su apoyo, amistad sincera y por alegrarse de mis triunfos como si fueran suyos.

Jessika Yuleidy Vera Suárez

Introducción

Los eventos adversos siguen siendo una preocupación a nivel mundial, ya que se estima que uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño durante la atención y más de 3 000 000 de muertes ocurren anualmente por incidentes relacionados con la seguridad del paciente generando un impacto económico del 15% aproximadamente en gastos hospitalarios, siendo la mala comunicación entre pacientes y profesionales sanitarios un factor contribuyente en los incidentes de seguridad del paciente (Howick et al., 2024).

Se especifica además que la seguridad del paciente constituye un principio fundamental dentro de los sistemas sanitarios, principalmente por su papel en la prevención de daños, y acorde el criterio de la Organización Mundial de la Salud (2023) se define como “la ausencia de daños prevenibles en los pacientes y la reducción hasta un mínimo aceptable del riesgo de causarles innecesariamente daños al atenderlos” (p.1). La seguridad del paciente forma parte de las competencias esenciales del profesional médico, en conjunto con la comunicación asistencial, el trabajo en equipo y la gestión de la calidad, los cuales son elementos importantes para su desarrollo. Las deficiencias en la comunicación y la falta de coordinación entre los equipos de salud se reconocen como causas importantes de eventos adversos (Martínez-García et al., 2025).

La comunicación constituye un elemento fundamental en los servicios de salud, y se recomienda promover activamente la comunicación efectiva y la participación de los pacientes en la notificación de incidentes siendo esta práctica importante para la mejora de la seguridad del paciente (Patmawati et al., 2022). La comunicación con el paciente y su familia forma un pilar fundamental en la seguridad del paciente porque promueve una atención colaborativa en el cual ambos participan activamente junto con el profesional de salud en el cuidado. Por otro lado, se fomenta una comunicación efectiva y el empoderamiento del paciente y su familia en tres aspectos principales: capacidad para entender instrucciones, decisiones compartidas con los profesionales de la salud y la responsabilidad compartida en el proceso de atención (Ministerio de Salud Pública, 2016).

La comunicación efectiva permite además la coordinación entre cada uno de los procesos asistenciales y contribuye de manera directa a la reducción de riesgos. Bajo ello, de acuerdo con Díaz et al., (2024, p.503), “La eficiencia y la comunicación clara es crucial para mantener el flujo

y la seguridad del paciente”. En el entorno hospitalario, la transferencia de información es un momento clave en la comunicación entre los profesionales de la salud, ya que implica el intercambio de datos del paciente y la delegación de la responsabilidad sobre su atención. Este proceso tiene lugar en situaciones como los cambios de turno, las rondas clínicas, el traslado del paciente entre diferentes áreas dentro de la misma institución o su derivación a otro establecimiento de salud (Telles et al., 2020).

Los datos provenientes de la historia clínica, junto con la valoración del estado de salud y la información específica de los distintos sistemas organizacionales, permiten al profesional estructurar un plan de cuidados personalizados ajustado a las necesidades particulares de cada paciente, lo que repercute de forma positiva en la calidad de la atención brindada, siendo el intercambio de información la práctica esencial que garantiza la continuidad de la atención y la toma de decisiones para el tratamiento del paciente por lo que la información debe ser clara y concreta (Telles et al., 2020). Asimismo, la relevancia de esta temática radica específicamente en que la comunicación efectiva siendo un factor esencial para prevenir los diferentes eventos adversos posibles y por ende fortalecer la seguridad del paciente y garantizar una atención sanitaria de calidad. Asimismo, el presente trabajo aporta a la coordinación entre los profesionales de salud y la mejora la experiencia y satisfacción de los usuarios durante el proceso asistencial respectivamente.

El objetivo de este ensayo fue analizar el papel de la comunicación como elemento clave en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en las instituciones de salud y se desarrolló siguiendo la siguiente estructura: En la introducción se expone la problemática y el objetivo del estudio. En el desarrollo se analizan los principales aspectos relacionados con la comunicación y la seguridad del paciente. Finalmente, en las conclusiones se presentan los hallazgos más relevantes derivados de la revisión bibliográfica.

Desarrollo

La comunicación en los servicios de salud

En los servicios de salud la comunicación es primordial para la atención y cuidado del paciente, ya que es la forma más básica y esencial de interacción donde se recopilan los datos más importantes con el objetivo de obtener una anamnesis completa y así plantar posibles soluciones

al motivo de consulta que varía según el servicio donde se encuentre el paciente y si se encuentra acompañados por familiares o cuidadores. La comunicación efectiva permite reducir la ansiedad evitando también cuadros depresivos y mejorando la calidad de la información obtenida para facilitar la aceptación del tratamiento y al mismo tiempo se protege al profesional de la salud de posibles conflictos legales por una información insuficiente o poco clara sobre el diagnóstico o posibles intervenciones (Ardila & Hernández, 2025).

Uno de los principios fundamentales de la comunicación de calidad es que exista una concordancia entre lo que el emisor intenta transmitir y lo que el receptor comprende. En el ámbito general y específicamente en el profesional, se considera realmente relevante la interpretación de receptor más que lo que el emisor transmita ya que cuando un mensaje no es entendido o se mal interpreta probablemente se deba a una falta de claridad en la emisión de este (Petrone, 2021). La comunicación en el ámbito de la salud consiste en compartir y comprender la información relacionada con el bienestar no solo entre los profesionales y pacientes sino también del entorno familiar y comunitario. Este intercambio contribuye a la prevención de enfermedades, promoción de la salud, la adherencia al tratamiento y mejora la relación entre el profesional y el paciente, así como también se apoya las estrategias de la salud pública (Mendoza & Barría, 2021).

La medicina entendida como un arte sustentando en diversas ciencias, implica una interacción directa entre el médico y el paciente, en la que la comunicación constituye el elemento fundamental de esta relación, sin embargo, esta interacción no se limita únicamente a estos dos actores, ya que el paciente forma parte de un entorno social más amplio, siendo padre, madre, hijo o miembro de una comunidad con múltiples vínculos. A pesar de la importancia de este enfoque integral, en los programas de formación de pregrado no se le toma la importancia necesaria, lo que evidencia una deficiencia en la preparación del profesional de salud; por ello es indispensable fortalecer las habilidades comunicativas, ya que estas son esenciales para garantizar la calidad de la relación médico-paciente y en consecuencia la satisfacción del usuario (Maza-de la Torre et al., 2023).

Conviene subrayar que de acuerdo con Troya (2024) cada eje planteado en la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y también con el trabajo en equipo influye en la comunicación efectiva, constituyéndose como uno de los pilares más importantes para el

correcto y adecuado funcionamiento de cada servicio sanitario; el trabajo del autor enfatiza mediante el enfoque cuantitativo y correlacional que sí existe una relación positiva y a su vez significativa entre las variables, lo que refleja de manera puntual que a mejores niveles de comunicación interna existe mayor coordinación, cooperación y desempeño laboral, a partir de ello se infiere que fortalecer la comunicación organizacional favorece de manera importante la cohesión del equipo de salud y la calidad de la atención brindada a cada uno de los usuarios.

Entre las teorías actuales de la comunicación en salud se destaca que la transmisión efectiva de toda la información constituye un elemento esencial e indispensable para garantizar la seguridad del paciente y la calidad asistencial. De manera correspondiente y desde el enfoque de la comunicación estructurada, los autores Toren et al. (2022) señalan específicamente que la utilización de herramientas estandarizadas favorece asimismo la claridad y continuidad de la información clínica durante cada uno de los procesos asistenciales. De manera complementaria, Katantha et al. (2025) proponen también la teoría de la comunicación interprofesional efectiva, la cual enfatiza la importancia de la precisión, oportunidad, apertura y también la colaboración entre los profesionales de salud. Asimismo, Dietl et al. (2023) incorporan de manera puntual el concepto de seguridad psicológica, el cual plantea un punto esencial, refiriendo que los entornos laborales seguros favorecen una comunicación abierta y fortalecen el trabajo interdisciplinario orientado a la prevención de errores.

Cultura de seguridad del paciente

La seguridad del paciente en las organizaciones de salud se concibe como un conjunto de acciones articuladas que promueven una cultura y conductas seguras entre los profesionales, apoyadas en tecnologías, entornos adecuados y procedimientos orientados a reducir de manera continua y sostenible los riesgos, minimizando así los daños evitables y la probabilidad de error. Además, cuando los errores ocurren los sistemas deben estar preparados para mitigar su impacto, en este sentido, resulta esencial implementar mecanismos que permitan desarrollar estrategias de seguridad del paciente en todos los planes y programas de salud, así como las instituciones del sector, especialmente en aquellas áreas de mayor riesgo en cada nivel de atención, lo cual contribuirá significativamente a la disminución de daños evitables y a la reducción de riesgos asociados a procedimientos y dispositivos médicos (Astier-Peña et al., 2021).

Es importante acotar que cada factor involucrado en la seguridad del paciente es indispensable de considerar, así de acuerdo con León (2024) esto constituye una prioridad mundial en los servicios de la salud, sin embargo, aún existen dificultades para su adecuada implementación a pesar de los avances en las políticas y estrategias orientadas a disminuir errores y mejorar la calidad asistencial. La falta de cultura de seguridad del paciente junto con la limitada autoevaluación y análisis sobre las practicas contribuye a la presencia frecuente de eventos adversos influyendo en la calidad del cuidado y aumentando el riesgo de errores en la atención.

Una cultura de seguridad del paciente requiere evaluaciones periódicas donde se puedan diseñar e implementar intervenciones que permitan fortalecerla, por lo cual es imperioso capacitar y sensibilizar a los profesionales de la salud, pacientes y familiares en relación con la seguridad del paciente y la atención en salud (Macedo & Calvo, 2025). Un adecuado clima y cultura organizacional son factores clave para la implementación de una cultura de seguridad del paciente, ya que favorecen la creación de un entorno positivo que contribuye directamente a brindar una atención segura y de calidad (Zuleta-González et al., 2024)

En línea con lo anterior, la seguridad del paciente también representa un desafío mundial, esto lo aseveran Mercado et al. (2020) quienes manifiestan que debido a que una atención sanitaria insegura puede ocasionar daños, discapacidades e incluso la muerte, en este contexto el desarrollo de una cultura institucional orientada a la seguridad resulta esencial, ya que favorece la implementación de prácticas seguras y promueve un proceso continuo de mejora de la calidad y prevención de errores en las organizaciones de salud. Esta cultura, presente en los distintos niveles de atención permite identificar fortalezas y debilidades que influyen en el desempeño del personal. Por otra parte, los sistemas de salud solo pueden garantizar una atención segura cuando cuentan con profesionales bien informados, capacitados y comprometidos con la seguridad del paciente.

El respaldo de la dirección hospitalaria hacia la seguridad del paciente, junto con las expectativas y acciones de los supervisores orientadas a promoverla, constituye un elemento clave para el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente. Ante ello, Viera et al., (2021) indican que un liderazgo comprometido y diverso resulta fundamental para impulsar cambios, facilitando la implementación de prácticas más seguras, así como la incorporación de nuevas rutinas en la atención sanitaria.

Para efectos de este apartado, se citan las teorías más relevantes sobre cultura de seguridad del paciente, las cuales sostienen que la seguridad es el resultado de la implementación de valores, actitudes, prácticas organizacionales y también de diversos comportamientos que son compartidos por los miembros de una institución sanitaria. En este contexto, Lee et al. (2023) destacan de manera primordial que la teoría de la cultura organizacional de seguridad, la cual promueve la comunicación abierta, el reporte de incidentes y la participación activa de los profesionales en la identificación de riesgos. Por su parte, Reyes y Costa (2024) plantean una visión sociocultural de la seguridad del paciente, señalando que algunos de los factores como el liderazgo, los sistemas de notificación, la participación del paciente y las condiciones institucionales influyen directamente y significativamente en la consolidación de una cultura de seguridad sólida y sostenible dentro de los servicios de salud.

Tabla 1

Teorías y conceptos relacionados con la comunicación efectiva y la cultura de seguridad del paciente

Autor, año	Teoría o concepto	Aporte principal
Toren et al. (2022)	Comunicación estructurada	Los autores manifiestan que la utilización de herramientas que son estandarizadas, tales como ISBAR favorece la claridad, así como la continuidad y también la seguridad en la transmisión de información clínica.
Katantha et al. (2025)	Comunicación interprofesional efectiva	Los autores enfatizan que la comunicación debe caracterizarse principalmente por claridad, exactitud, oportunidad, apertura y colaboración para fortalecer la seguridad del paciente respectivamente.
Dietl et al. (2023)	Seguridad psicológica	Los autores enfatizan que los entornos laborales seguros pueden promover y fortalecer una comunicación abierta y mejoran el trabajo interdisciplinario orientado a prevenir errores en la atención centrada en el paciente.

Autor, año	Teoría o concepto	Aporte principal
Lee et al. (2023)	Cultura organizacional de seguridad	Los autores aseveran que la seguridad se fortalece mediante la comunicación abierta, así como con el reporte de incidentes y también con la participación activa del personal sanitario.
Reyes Ramos y Costa Abós (2024)	Enfoque sociocultural de la seguridad del paciente	Los autores demostraron que la cultura de seguridad depende principalmente del liderazgo, asimismo de los sistemas de notificación, participación del paciente y condiciones organizacionales específicas.

Nota. Citado de Toren et al. (2022), Dietl et al. (2023), Lee et al. (2023), Reyes Ramos y Costa Abós (2024) y Katantha et al. (2025).

De acuerdo con las teorías y conceptos expuestos en la tabla anterior, también es importante acotar que la comunicación efectiva al ser un elemento esencial para el fortalecimiento debido de la seguridad del paciente, favorece asimismo la transmisión clara de información, la prevención de errores y la coordinación entre los profesionales de salud respectivamente. En este sentido, y bajo la misma línea de pensamiento teórico, Pazar et al. (2024) destacan que la comunicación estructurada permite asimismo organizar adecuadamente la información crítica durante los trasposos asistenciales; por su parte, Seo y Lee (2022) señalan que los entornos que promueven la comunicación abierta favorecen la identificación temprana de riesgos, mientras que Abu et al. (2023) sostienen que el desarrollo de las diversas competencias profesionales fortalece la capacidad del personal para poderse comunicar y gestionar situaciones que pueden comprometer la seguridad del paciente.

Asimismo, diversos enfoques analizados en el presente ensayo coinciden en gran manera en que la cultura de seguridad del paciente se construye a partir de valores organizacionales, liderazgo efectivo y procesos continuos de aprendizaje a lo largo del tiempo. Al respecto, Camacho et al. (2022) identifican que el trabajo en equipo y el aprendizaje organizacional son aquellas dimensiones esenciales para fortalecer la seguridad; de manera similar, Liu et al. (2024) evidencian que una cultura sólida favorece el reporte de eventos y la mejora continua que por

consecuencia de su adecuada aplicación mejoran indicadores (KPI's) en cualquier institución. Complementariamente, Alabdullah y Karwowski (2024) resaltan asimismo la importancia de una comunicación abierta y una cultura justa, mientras que Mrayyan (2022) concluye que una cultura de seguridad fortalecida se relaciona con mejores resultados asistenciales y una mayor calidad en la atención respectivamente.

Barreras en la comunicación en salud

Una de las barreras más visibles en el ámbito de la salud es la incompreensión de los pacientes sobre su salud y los procedimientos relacionados, para ello es imprescindible considerar estrategias para favorecer la comunicación y por ende su recuperación; cabe resaltar que este proceso muchas veces se ve afectado por barreras individuales, sociales, ocupacionales, clínicos e incluso ambientales repercutiendo en el diagnóstico, tratamiento y calidad de la atención. Entre los principales obstáculos identificados se encuentran la falta de tiempo, la escasa formación en habilidades comunicativas y el uso de terminología medica compleja, los cuales inciden en la satisfacción del paciente y en la calidad del cuidado (Mendoza, 2024).

Por otra parte, en un estudio realizado por Sityá et al., (2021), quienes analizaron de manera específica cada una de las barreras que afectan de forma directa la comunicación eficaz en los servicios de salud encontraron que los factores que se resaltan más a partir de ello es la sobrecarga laboral, falta de tiempo, deficiencias a nivel organizacional, así como las jerarquías y limitada formación en habilidades comunicativas; otro de los hallazgos fue que estas barreras influyen de manera negativa e la calidad de la atención, demostrando así la necesidad de implementar estrategias que mejoren y optimicen la comunicación estratégica en el área de la salud.

Es importante indicar que dentro del entorno hospitalario ocurren diferentes eventualidades y acorde al criterio de Mendoza (2025) es fundamental que los pacientes comprendan adecuadamente la información relacionada con su estado de salud para favorecer una recuperación satisfactoria. En este proceso las enfermeras desempeñan un papel clave, ya que mantienen un contacto directo con los pacientes y tienen la responsabilidad de garantizar una comunicación efectiva. No obstante, este proceso suele verse afectado por diversas barreras, como factores individuales, sociales, laborales, condiciones clínicas del paciente y aspectos

ambientales, lo que repercute negativamente en el diagnóstico, el tratamiento y la calidad de la atención.

Estrategias para fortalecer la comunicación

Todo profesional de la salud debe asumir como principio la realización de acciones que se orienten a la mejora de la salud del paciente, no solo mediante tratamiento de la enfermedad sino en la prevención de cualquier evento adverso que pueda comprometer su bienestar y seguridad (Mendoza & Gallegos, 2024). En este sentido, se pone en evidencia la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas del personal de salud, así como simplificar el lenguaje y emplear estrategias de comunicación no verbal para superar las barreras existentes. Para mejorar la atención al paciente, es fundamental que las instituciones sanitarias implementen programas de capacitación continua y desarrollen enfoques prácticos orientados a enfrentar dichas dificultades (Mendoza, 2025).

Cabe resaltar que, para promover un entorno colaborativo en cada uno de los servicios de salud, es imprescindible y fundamental implementar espacios estructurados que faciliten el diálogo abierto y la resolución conjunta de problemas entre profesionales de distintas disciplinas, es decir, con equipos multidisciplinarios se deben generar los espacios y el ambiente adecuado con respeto y comprensión a los aportes de cada rol desde su perspectiva en la atención al paciente así como la inclusión de tecnologías en auge que permitan una comunicación más rápida y eficaz, asimismo, Alhur et al., (2024) indica que se requiere priorizar la comunicación efectiva para la seguridad del paciente manteniendo los tiempos adecuados así como los lineamientos claros para que la interacción sea equilibrada.

Otro estudio destacado bajo esta misma línea es el de Ramírez et al., (2026) quienes en su revisión sistemática, evidencia que los estudios analizados demuestran que la implementación de programas de capacitación estructurados como TeamSTEPPS™, SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) y otros recursos de comunicación adaptadas a cada área de los servicios de salud genera mejoras sostenidas en los indicadores de desempeño, así como en la cultura y la percepción de la seguridad del paciente. Estos resultados respaldan su incorporación como políticas clave en la gestión de los servicios de la salud, así como la formación específica en habilidades comunicativas, junto con la introducción de cambios organizacionales y la

promoción de un liderazgo capaz de identificar y abordar conductas disruptivas, favorecen un entorno de trabajo más eficiente y seguro para los pacientes.

En términos generales, la implementación de estrategias puede por un lado fortalecer la comunicación efectiva y por otro favorecer mejores resultados en salud y una experiencia hospitalaria más satisfactoria para los pacientes. Sin embargo, se hace necesaria la realización de investigaciones cualitativas más profundas que permitan comprender, en cada contexto sociocultural, los elementos simbólicos que facilitan la comunicación, así como las prácticas, discursos y representaciones sociales relacionadas con la salud y la enfermedad, estos aspectos desempeñan un papel relevante en los procesos de atención, pero con frecuencia son poco considerados por los enfoques tradicionales de investigación (Mendoza, 2024).

Relación entre comunicación y seguridad del paciente

La cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva mantienen una relación estrecha, dinámica y bidireccional dentro de la práctica de enfermería. Una cultura organizacional orientada a la seguridad favorece una comunicación abierta no punitiva, mientras que una comunicación efectiva contribuye a consolidar valores, actitudes y comportamientos seguros en el personal. Esta interacción refleja entornos asistenciales, más resilientes, con mayor capacidad de respuesta ante situaciones críticas y con mejores indicadores de calidad y seguridad en la atención, lo que evidencia la necesidad de abordar ambos elementos de forma conjunta en las estrategias institucionales (Vinueza et al. 2026).

Existe una estrecha relación entre la formación de los profesionales de la salud, la comunicación en la atención y la seguridad del paciente, la cual potencia los beneficios que cada uno de estos aspectos aporta al ejercicio de la medicina familiar y comunitaria. En este contexto, situaciones como consultas urgentes, dificultades derivadas de una comunicación inadecuada con el paciente o errores en la práctica clínica constituyen escenarios donde suelen presentarse incidentes de seguridad del paciente. Estos eventos, considerados críticos en el proceso de aprendizaje, permiten evidenciar la relación entre el error clínico, la complejidad del paciente y los incidentes de seguridad (Saura et al. 2021).

Es importante mencionar que la comunicación interprofesional desempeña un papel imprescindible en la prevención de errores y en el fortalecimiento de la seguridad del paciente,

ante ello, Alhur et al. (2024) en su investigación cuantitativa de tipo descriptivo y transversal a 165 profesionales sanitarios de diversas áreas, evidencia que la comunicación interprofesional efectiva en el ámbito sanitario se asocia significativamente en la reducción de errores de medicación, ya que los profesionales que reportaron mejores niveles de comunicación también demostraron mayor adherencia a los protocolos de seguridad del paciente, no obstante se identificaron diversas barreras que dificultan este proceso, entre ellas la falta de estandarización en los mecanismos de intercambio de información, la sobrecarga laboral y las diferencias jerárquicas entre los miembros de salud. Este estudio concluye resaltando la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la comunicación interprofesional en todos los niveles de salud y reforzar la seguridad del paciente.

La seguridad del paciente dentro de los entornos hospitalarios constituye un tema prioritario y de gran relevancia para optimizar la calidad de la atención en salud. En este sentido se resalta la necesidad de implementar programas orientados a la educación, comunicación, la capacitación y la evaluación de la efectividad de las estrategias de seguridad, con el fin de fortalecer la protección del paciente en los hospitales, a su vez se subraya la importancia de promover una cultura de seguridad sólida y de trabajar en la disminución de errores humanos, como elementos clave para mejorar los niveles de seguridad en la atención sanitaria (Cristaldo, 2023).

Impacto en la calidad de atención y satisfacción del paciente

La comunicación con pacientes en el ámbito clínico es una situación frecuente que puede resultar compleja, ya que estos pueden encontrarse confundidos, ansiosos, deprimidos, temerosos o incluso presentar actitudes de enojo u hostilidad, lo que dificulta la interacción con el profesional de la salud. En este contexto los objetivos principales del personal sanitario es obtener información relevante, responder adecuadamente a las emociones del paciente, brindar educación e influir positivamente en su conducta, sin embargo, cuando existen limitaciones en las habilidades comunicativas, estos propósitos pueden verse afectados, es por ello que el análisis de estas situaciones permite identificar la importancia de desarrollar competencias esenciales como la escucha activa, la asertividad y la inteligencia emocional, las cuales contribuyen a superar barreras de comunicación de tipo físico, administrativo o de codificación. La falta de estas habilidades puede convertirse en un obstáculo significativo para lograr una comunicación efectiva con el paciente (Mercado, 2023).

El trabajo colaborativo es un elemento esencial en los servicios de salud, ya que permite brindar una atención segura, humanizada y de calidad. En este sentido, resulta indispensable promover el desarrollo de habilidades comunicativas que faciliten el intercambio de información y la interacción entre los profesionales de distintas disciplinas y así fortalecer la coordinación del equipo de salud y que repercuta positivamente en el bienestar de los pacientes y sus familias (Dartiguelongue & Cafiero, 2021).

La comunicación médico-paciente es uno de los factores más importantes e influyentes en la percepción de calidad de los servicios de salud y también se resalta en la satisfacción de los usuarios, bajo este pensamiento, Chen et al. (2025) en su estudio cuantitativo y transversal analizó la relación entre la comunicación médico-paciente y la satisfacción del usuario en entornos ambulatorios mediante cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron una correlación positiva significativa entre la calidad de la comunicación y la satisfacción del paciente, destacándose especialmente la claridad en la información médica y las habilidades comunicativas de profesional como factores determinantes. Concluyendo que el estudio confirma que la calidad de la comunicación entre el médico y el paciente influye de manera significativa en la satisfacción general del paciente.

La satisfacción del paciente es ampliamente reconocida como uno de los indicadores que sirven puntualmente para evaluar la calidad de la atención a nivel sanitario, bajo este eje, Cui et al. (2025) en su artículo refiere que la satisfacción del paciente constituye un indicador clave de la calidad de la atención y se utiliza ampliamente como una herramienta eficaz para comprender tanto la experiencia como la percepción del paciente sobre los servicios recibidos. A partir del análisis de datos provenientes de la encuesta nacional anual de satisfacción aplicada a numerosos hospitales durante tres años seguidos, este estudio aporta evidencia sobre la utilidad de dichas encuestas para evaluar la experiencia del paciente y anticipar el impacto de las iniciativas de mejora de la calidad en los hospitales públicos. Los hallazgos sugieren que las estrategias orientadas a optimizar la experiencia del paciente deben considerar y responder a las distintas necesidades de los pacientes hospitalizados y ambulatorios y a su vez a nivel del sistema, las acciones dirigidas a mejorar la calidad de la atención en los hospitales públicos deben ajustarse a las particularidades de cada institución, tomando en cuenta factores como el tipo de hospital, su ubicación geográfica y las características de las diferentes poblaciones de pacientes.

Implicaciones prácticas

A partir del análisis desarrollado se evidencia que la comunicación efectiva constituye un eje estratégico para fortalecer la seguridad en los entornos hospitalarios, por lo que su abordaje debe traducirse en acciones concretas tanto a nivel institucional como de salud pública. En este sentido, los gerentes y líderes de los servicios de salud deben priorizar la implementación de programas de capacitación continua enfocados en el desarrollo de habilidades comunicativas, incluyendo la escucha activa, la asertividad y la inteligencia emocional, con el fin de mejorar la interacción entre profesionales y con los pacientes. A su vez resulta fundamental incorporar herramientas estandarizadas de comunicación, como SBAR o TeamSTEPPS, que permitan estructurar el intercambio de información y reducir la probabilidad de errores, especialmente en momentos críticos como los cambios de turno o la transferencia de pacientes.

De igual manera, es necesario que las instituciones de salud promuevan una cultura organizacional basada en la seguridad del paciente, caracterizada por una comunicación abierta, transparente y no punitiva, donde los profesionales se sientan seguros para reportar incidentes y aprender de los errores. Para ello los líderes deben fomentar el trabajo en equipo interdisciplinario, establecer espacios de diálogo, retroalimentación y garantizar condiciones laborales adecuadas que reduzcan la sobrecarga y el estrés del personal sanitario, factores que influyen negativamente en la comunicación.

A nivel de gestión se recomienda integrar sistemas tecnológicos que faciliten la comunicación segura como registros electrónicos de salud y plataformas digitales de mensajería clínica, asegurando la continuidad del cuidado y la correcta transmisión de la información. Por otro lado, los gobiernos y organismo de salud pública deben diseñar políticas que fortalezcan la formación en comunicación desde el pregrado y posgrado así como promover campañas de sensibilización sobre la importancia de la seguridad del paciente y la participación activa de usuario en su propio cuidado. Finalmente se sugiere implementar sistemas de evaluación periódica de la cultura de seguridad y de la calidad de la comunicación, que permitan medir avances, identificar brechas y orientar la toma de decisiones en los servicios de salud.

De las acciones planteadas, se destaca que la implicación práctica más relevante es la capacitación continua del personal de salud en comunicación efectiva, debido a que constituye la

base para mejorar la interacción entre profesionales, pacientes y también con los familiares. Es importante aclarar que esta intervención también permite fortalecer habilidades como la escucha activa, la claridad en la transmisión de información, el asertividad y el trabajo colaborativo, los cuales son indispensables para poder mejorar los indicadores resultantes de la atención y así reducir errores a futuro y prevenir eventos adversos.

Conclusiones

A partir de la revisión de la literatura se evidenció que la comunicación efectiva constituye un elemento fundamental e imprescindible para el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en las instituciones de salud. Es así que los estudios analizados coinciden en su mayoría, en que una adecuada comunicación favorece la prevención de diversos eventos adversos no esperados, además de la mejora en la continuidad de la atención, y por ende, fortalece el trabajo en equipo contribuyendo a una mayor satisfacción del paciente. Asimismo, se identificó que las diferentes deficiencias comunicativas representan uno de los principales factores asociados a errores asistenciales y riesgos para la seguridad del paciente.

Cabe resaltar que la importancia de esta temática radica especialmente en que la comunicación efectiva influye de manera directa y exponencial en la calidad de la atención, la seguridad del paciente y también se refleja el desempeño de los profesionales de salud. Además, esto constituye un componente esencial para promover diversos entornos asistenciales más seguros, que permitan fortalecer la confianza entre pacientes y profesionales, para garantizar una atención centrada en las necesidades del usuario.

En respuesta al objetivo del presente ensayo, se concluye que la principal implicación práctica consiste en fortalecer las competencias comunicativas del personal de salud mediante programas de capacitación continua y el uso de herramientas estandarizadas de comunicación, esto, hoy en día puede generarse en espacios más amigables y tecnológicos que permitan una interacción más eficaz y oportuna. Estas estrategias, complementadas asimismo con el fortalecimiento del trabajo interdisciplinario y una cultura organizacional orientada a la seguridad, puede permitir reducir riesgos, así como la optimización de cada uno de los procesos asistenciales para promover entornos más seguros en el sistema de salud y que éstos sean más eficaces, eficientes y centrados en el paciente.

Referencias

- Abu Zaitoun, R., Said, N. B., & de Tantillo, L. (2023). *Clinical nurse competence and its effect on patient safety culture: A systematic review*. *BMC Nursing*, 22, 173.
<https://doi.org/10.1186/s12912-023-01305-w>
- Alabdullah, H., & Karwowski, W. (2024). *Patient Safety Culture in Hospital Settings Across Continents: A Systematic Review*. *Applied Sciences*, 14(18), 8496.
<https://doi.org/10.3390/app14188496>
- Alhur, A., Alhur, A. A., Al-Rowais, D., Asiri, S., Muslim, H., Alotaibi, D., Al-Rowais, B., Alotaibi, F., Al-Hussayein, S., Alamri, A., Faya, B., Rashoud, W., Alshahrani, R., Alsumait, N., & Alqhtani, H. (2024). Enhancing patient safety through effective interprofessional communication: A focus on medication error prevention. *Cureus*, 16(4), e57991. <https://doi.org/10.7759/cureus.57991>
- Ardila, E., & Hernández, C. A. (2025). La importancia de la comunicación en salud. *Biomédica*, 45(3), 325–327. <https://doi.org/10.7705/biomedica.8102>
- Astier-Peña, M. P., Martínez-Bianchi, V., Torijano-Casalengua, M. L., Ares-Blanco, S., Bueno-Ortiz, J. M., & Fernández-García, M. (2021). El Plan de acción mundial para la seguridad del paciente 2021-2030: Identificando acciones para una atención primaria más segura. *Atención Primaria*, 53(Supl. 1), 102224.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102224>
- Camacho-Rodríguez, D. E., Carrasquilla-Baza, D. A., Dominguez-Cancino, K. A., & Palmieri, P. A. (2022). *Patient Safety Culture in Latin American Hospitals: A Systematic Review with Meta-Analysis*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14380. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114380>
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). El impacto de la comunicación médico-paciente en la satisfacción del paciente en entornos ambulatorios: Implicaciones para la formación y la práctica médica. *BMC Medical Education*, 25, 830.
<https://doi.org/10.1186/s12909-025-07433-y>

- Cristaldo, F. (2023). Investigación en seguridad del paciente en entornos hospitalarios. *Revista Boaciencia. Saúde e Meio Ambiente*, 3(1), 54–71.
- Cui, J., Du, J., Zhang, N., & Liang, Z. (2025). La Encuesta Nacional de Satisfacción del Paciente como predictor de la calidad de la atención y la mejora de la calidad: Experiencia y práctica. *Patient Preference and Adherence*, 19, 193–206.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S496684>
- Dartiguelongue, J. B., & Cafiero, P. J. (2021). Communication in health care teams. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 119(6), e589–e593. <https://doi.org/10.5546/aap.2021.eng.e589>
- Díaz-Pérez, A., Sierra, B. L., Álvarez, A. S., & Gómez, V. T. (2024). Optimización de la comunicación entre cirujanos e instrumentadores quirúrgicos para la seguridad del paciente: Evidencia y perspectivas. *Gaceta Médica de Caracas*, 132(2).
<https://doi.org/10.47307/GMC.2024.132.2.20>
- Dietl, J. E., Derksen, C., Keller, F. M., & Lippke, S. (2023). *Interdisciplinary and interprofessional communication intervention: How psychological safety fosters communication and increases patient safety*. *Frontiers in Psychology*, 14, 1164288.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1164288>
- Howick, J., Bennett-Weston, A., Solomon, J., Nockels, K., Bostock, J., & Keshtkar, L. (2024). How does communication affect patient safety? Protocol for a systematic review and logic model. *BMJ Open*, 14(5), e085312. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2024-085312>
- Katantha, M. N., Strametz, R., Baluwa, M. A., Mapulanga, P., & Chirwa, E. M. (2025). *Effective interprofessional communication for patient safety in low-resource settings: A concept analysis*. *Safety*, 11(3), 91. <https://doi.org/10.3390/safety11030091>
- Lee, S. E., Dahinten, V. S., Seo, J.-K., Park, I., Lee, M. Y., & Han, H. S. (2023). *Patient safety culture and speaking up among health care workers*. *Asian Nursing Research*, 17(1), 30–36. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2023.01.001>
- León, H. (2024). Autoevaluación de la cultura de seguridad en estudiantes de enfermería en una institución de educación superior. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y*

Humanas, 6(3), 128–140.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01692024000300128

Liu, Y., Xu, J., Yang, X., Yue, L., Li, G., & Mah, A. P. (2024). *Patient safety culture in private hospitals in China: A cross-sectional study using the revised Hospital Survey on Patient Safety Culture*. *Frontiers in Public Health*, 12, 1323716.

<https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1323716>

Macedo, T. R., & Calvo, M. C. M. (2025). Grau de implantação da segurança do paciente na atenção primária à saúde de três capitais brasileiras. *Cadernos de Saúde Pública*, 41(5), e00014824. <https://doi.org/10.1590/0102-311XPT014824>

Martínez-García, M., González-Caminal, G., & Gomar-Sancho, C. (2025). Análisis cuantitativo de las competencias de comunicación y seguridad del paciente incluidas en un programa de simulación clínica del grado de Medicina. *Educación Médica*, 26(4), 101041.

<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2025.101041>

Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G. A., Motta-Ramírez, G., & Jarquín-Hernández, P. M. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de Sanidad Militar*, 77(1), e01. <https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>

Mendoza, A. J. L. (2024). Barreras de comunicación percibidas por enfermeras y pacientes hospitalizados en un entorno clínico hospitalario. *Multiverso Journal*, 4(7), 47–55.

<https://doi.org/10.46502/issn.2792-3681/2024.7.5>

Mendoza, A. J. L. (2025). Barreras de comunicación percibidas por enfermeras y pacientes.

Revista Científica Higía de la Salud, 12(1). <https://doi.org/10.37117/higia.v12i1.1111>

Mendoza, M. Y., & Barría, P. M. (2021). La comunicación en salud y la necesidad de integración interdisciplinaria. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 32(3), 1–16.

Mendoza, R. J. C., & Gallegos, L. M. (2024). Cultura de seguridad del paciente versión 2.0 en personal de enfermería de los servicios de cirugía y emergencia del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2023. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 17(1), 7–15. <https://doi.org/10.70409/rmhut.2024.171.6>

- Mercado, M. C. M. C. (2023). Estrategias para el desarrollo de habilidades de comunicación en el personal de salud: Escucha activa, asertividad e inteligencia emocional. *Orbis Tertius-UPAL*, 7(13), 13–33. <https://doi.org/10.59748/ot.v7i13.125>
- Mercado, Y. L. A., Pasache, M. J. M., & Requena, C. R. A. (2021). Safety culture: A public health priority. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.241>
- Ministerio de Salud Pública. (2016). *Seguridad del paciente-usuario: Manual* (1.^a ed.). Dirección Nacional de Normatización; Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. <http://salud.gob.ec>
- Mrayyan, M. T. (2022). *Predictors and outcomes of patient safety culture: A cross-sectional comparative study*. *BMJ Open Quality*, 11(3), e001889. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-001889>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Seguridad del paciente*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Patmawati, T. A., Woge, Y., Doondori, A. K., Leny, C. S., & Haeril, A. (2022). Nurses attitude and communication on reporting incidents on patients safety culture in Ende Regional General Hospital. *Gaceta Médica de Caracas*, 130(4). <https://doi.org/10.47307/GMC.2022.130.4.10>
- Pazar, B., Kavakli, O., Ak, E. N., & Erten, E. E. (2024). *Implementation and evaluation of the SBAR communication model in nursing handover by pediatric surgery nurses*. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 39(5), 847–852. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2023.12.021>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188–192. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Ramírez, O. D. J. G., Vilchez, V. F. E., Miranda, Á. R. A., Vela, R. J. M., & Alatrística, G. M. S. (2026). Estrategias innovadoras para fortalecer la comunicación en salud y seguridad del paciente. *Revista de Comunicación y Salud*, 16, 1–24. <https://doi.org/10.35669/rcys.2026.16.e388>

- Reyes Ramos, M. J., & Costa Abós, S. (2024). *Patient safety culture: Nurses' perspective in the hospital setting*. *Healthcare*, 12(10), 1010. <https://doi.org/10.3390/healthcare12101010>
- Saura, J. L., Astier-Peña, M. P., & Puntos, F. B. (2021). La formación en seguridad del paciente y una docencia segura en atención primaria. *Atención Primaria*, 53(Supl. 1), 102199. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102199>
- Seo, J.-K., & Lee, S. E. (2022). *Hospital management, supervisor support and nurse speaking-up behaviours: The mediating role of safety culture perception*. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 3160–3167. <https://doi.org/10.1111/jonm.13737>
- Sityá, C. C., Guirland, V. A., Jahnke, B. L. T., Schubert, C., & Bonet, G. F. M. A. (2021). Barreras para una comunicación sanitaria eficaz. *Research, Society and Development*, 10(7), e10810716218. <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i7.16218>
- Telles, V. G., Fassarella, C. S., Silva, R. C., Almeida, P. F., & Camerini, F. G. (2020). Handover de enfermagem em clínicas cirúrgicas: A interface entre a comunicação e a segurança do paciente. *Revista Enfermagem UERJ*, 28, e48402. <https://doi.org/10.12957/reuerj.2020.48402>
- Toren, O., Lipschuetz, M., Lehmann, A., Regev, G., & Arad, D. (2022). *Improving patient safety in general hospitals using structured handoffs: Outcomes from a national project*. *Frontiers in Public Health*, 10, 777678. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.777678>
- Troya, P. D. (2024). Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en una entidad administradora de servicios de salud. *Revista San Gregorio*, 1(Especial 1), 29–36. https://doi.org/10.36097/rsan.v1iEspecial_1.2567
- Vieira, M. E., Oliveira, P. F., Soares, A. M. E., & Cavalieri, A. M. (2021). Cultura de segurança do paciente entre profissionais de enfermagem em um hospital filantrópico de Minas Gerais. *Revista Cuidarte*, 12(3), e1990. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1990>
- Vinueza, T. K. E., Negrete, A. E. X., Mora, T. M. A., & Bastidas, O. L. A. (2026). Cultura de seguridad del paciente y la comunicación efectiva en el ámbito de la enfermería. *Ciencia y Educación*, 7(1.1), 784–794. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18701027>

Zuleta-González, L., Silva-Jiménez, D., & Infante, A. P. (2024). Cultura de calidad y seguridad del paciente: Una revisión narrativa. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 17(50), 22. <https://doi.org/10.35588/2qp8yt25>

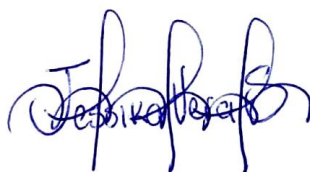
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vera Suárez Jessika Yuleidy, con C.C: # 0944407360 autora del trabajo de titulación: *La comunicación efectiva y su rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente de instituciones de salud* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de junio de 2026



f. _____

Jessika Yuleidy Vera Suárez

C.C: 0944407360

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La comunicación efectiva y su rol en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente de instituciones de salud		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vera Suárez Jessika Yuleidy		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Subsistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de junio de 2026	No. DE PÁGINAS:	20
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación efectiva, servicios de salud, Cultura de seguridad del paciente, estrategias de comunicación		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cultura organizacional, relación médico-paciente, seguridad del paciente		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Los eventos adversos siguen siendo una preocupación a nivel mundial, ya que se estima que uno de cada diez pacientes sufre algún tipo de daño durante la atención y más de 3 000 000 de muertes ocurren anualmente por incidentes relacionados con la seguridad del paciente generando un impacto económico del 15% aproximadamente en gastos hospitalarios, siendo la mala comunicación entre pacientes y profesionales sanitarios un factor contribuyente en los incidentes de seguridad del paciente (Howick et al., 2024). El objetivo de este ensayo fue analizar el papel de la comunicación como elemento clave en el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente en las instituciones de salud y se desarrolló siguiendo la siguiente estructura: En la introducción se expone la problemática y el objetivo del estudio. En el desarrollo se analizan los principales aspectos relacionados con la comunicación y la seguridad del paciente. Finalmente, en las conclusiones se presentan los hallazgos más relevantes derivados de la revisión bibliográfica.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0979807432	E-mail: jessika.vera@cu.ucsg.edu.ec / jessikavera1990@hotmail.com	
	CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			