

CARTA AL EDITOR**La importancia de la comunicación en la gestión de los servicios de enfermería****The Importance of Communication in the Management of Nursing Services**

A importância da comunicação na gestão dos serviços de enfermagem

Nanci de Fatima Silvestre¹

La gestión eficiente de los servicios de enfermería constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar una atención segura, humanizada y de calidad dentro de las instituciones de salud¹. Sin embargo, gestionar servicios de enfermería no implica únicamente organizar recursos humanos, materiales, y tecnológicos sino también desarrollar procesos de comunicación efectivos que permitan coordinar acciones, fortalecer el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, garantizar la continuidad y calidad de los cuidados y alcanzar los objetivos institucionales.

Cuando hablamos de gestión en enfermería, resulta imprescindible hacer referencia a la comunicación organizacional, entendida como el intercambio de información, conocimientos e ideas entre los integrantes de una organización². Esta comunicación permite establecer vínculos laborales saludables, fortalecer la cultura institucional y favorecer un clima organizacional positivo³. En la práctica cotidiana, un gestor de los servicios de enfermería debe fomentar una comunicación fluida entre los diferentes niveles jerárquicos, entre los integrantes del equipo de salud, lo que resulta esencial para la planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades asistenciales y administrativas.

La comunicación constituye una herramienta estratégica para la gestión. La capacidad de escuchar activamente a los mandos medios, supervisores y personal operativo permite identificar necesidades, detectar dificultades y generar espacios comunes de participación que fortalecen la confianza y el compromiso profesional.

Asimismo, una comunicación efectiva facilita los procesos de toma de decisiones, permitiendo que estas se basen en información clara, oportuna y confiable. Esto contribuye a minimizar errores, optimizar recursos y garantizar una atención segura para los pacientes⁴.

Las habilidades comunicacionales constituyen una de las competencias más importantes para el gestor. Escuchar, observar, dialogar y expresar ideas adecuadamente permite establecer relaciones laborales sólidas y mejorar la coordinación de las actividades asistenciales. Por el contrario, los procesos comunicativos deficientes suelen generar conflictos, desmotivación, errores operativos y dificultades para alcanzar los objetivos propuestos.



La comunicación eficaz entre los mandos medios también resulta clave para garantizar una gestión coherente y eficiente. Compartir información, coordinar recursos y trabajar de manera colaborativa favorece la resolución de problemas y permite anticiparse a situaciones que podrían afectar la calidad de la atención⁵. Asimismo, contribuye a crear un ambiente laboral basado en el respeto, la confianza y la colaboración, elementos indispensables para el desempeño profesional y la seguridad del paciente. En un contexto sanitario cada vez más complejo y dinámico, desarrollar habilidades comunicacionales no solo representa una competencia esencial para enfermería, sino también una estrategia clave para optimizar la gestión, potenciar el talento humano y brindar una atención integral, segura y humanizada. La excelencia en la gestión de enfermería comienza, sin duda, con una comunicación clara, efectiva y comprometida entre todos los integrantes del equipo de salud⁶.

En este sentido la comunicación podría ser considerada como una habilidad a poseer no solo por quienes ocupan cargos jerárquicos, también en todo el personal de enfermería que realiza sus tareas en ámbitos de salud, ya sean de docencia, asistencial o de investigación, esta habilidad impulsa la gestión de los servicios de enfermería de forma eficiente y eficaz hacia el alcance de su objetivo, el cuidado.

REFERENCIAS:

1. Benarroum Marín M. La importancia de la enfermería en la gestión de la calidad asistencial y seguridad del paciente. *Conocimiento Enfermero*. 2023; 21:07–21. Disponible en: Enfispo. Disponible en: <https://bit.ly/4g5T6Ho>
2. Rodríguez-Gómez LM. Relevancia de la comunicación organizacional en el ámbito de la salud. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*. 2025;28(2):53–64. Disponible en: <https://bit.ly/4amy7MD>
3. Pat Catzim L, Cen Tun W, Lugo Ake G, Andrade Soberanis N, Ríos Pech M. Liderazgo transaccional vs. transformacional para innovar en la gestión de enfermería generando un clima organizacional positivo. *Enfermería21: ALADEFE*. 2024;21. Disponible en: <https://bit.ly/3SstryI>
4. Rol de la Enfermería en la Promoción de la Salud y Gestión del Cuidado. *Revista Venezolana de Salud Pública*. 2024;12(1):31-40. Disponible en: <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.118>
5. López GS, Andreu MRG, Fuentes PSC, Pérez JAV, Chicano MTR. Habilidades directivas y gestión de la calidad en enfermería: Claves para la gestión eficiente y el liderazgo en los equipos de enfermería. *Manual para estudiantes de enfermería*. Murcia: Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia; 2025. Disponible en: <https://doi.org/10.6018/editum.3152>
6. Mendoza Baldonado KG. Liderazgo transformacional en la gestión de servicios de enfermería: impacto en la calidad del cuidado. *Rev. Multidiscip. Voces Am. Carib.* [Internet]. 2026; 3(1):530-56. Disponible en: <https://doi.org/10.69821/REMUUVAC.v3i1.312>



Para citar este documento

Silvestre NF. La importancia de la comunicación en la gestión de los servicios de enfermería. *Rev. Unidad Sanit.* XXI. 2026; 6 (20): 98-100. Disponible en: <https://ojs-revunidadesanitaria.com.ar/index.php/rus/>

Fecha de envío: 25/05/2026 **Fecha de aceptación:** 30/06/2026 **Fecha de publicación:** 30/06/2026

¹ Licenciada en Enfermería. Especialista en Salud Social y Comunitaria. Especialista en Dirección de Sistemas de Salud. Magister en Educación Médica. Profesora Adjunta Exclusiva de Bases del Cuidado Enfermero II, Facultad Regional Orán. Profesora Adjunta Simple de Epidemiología en Enfermería, Facultad Multidisciplinar Regional Tartagal. Universidad Nacional de Salta.

