

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

TEMA:

Evaluación del impacto de la formación continua en la calidad del
servicio de enfermería

AUTORA:

Mendoza Chipantiza Paula Isabel

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

Guayaquil, Ecuador

2025



**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: **Paula Isabel Mendoza Chipantiza**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

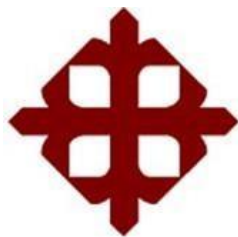
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, PhD

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Paula Isabel Mendoza Chipantiza

DECLARO QUE:

El documento, **Evaluación del Impacto de la Formación Continua en la Calidad del Servicio de Enfermería**, 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 15 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**PAULA ISABEL
MENDOZA CHIPANTIZA**

Paula Isabel Mendoza Chipantiza



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Paula Isabel Mendoza Chipantiza

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: **Evaluación del Impacto de la Formación Continua en la Calidad del Servicio de Enfermería**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2025



Firmado electrónicamente por:
**PAULA ISABEL
MENDOZA CHIPANTIZA**

Paula Isabel Mendoza Chipantiza



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

REPORTE COMPILATIO



AGRADECIMIENTO

Es muy importante para mí, expresar mi agradecimiento a lindas personas,

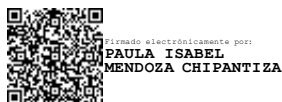
Es de vital importancia agradecer a mi directora, la Dra. María del Carmen Lapo, por su paciencia, apoyo y guía constante durante mi preparación en la maestría, el hecho de compartir sus conocimientos ha sido un pilar fundamental para la realización de este ensayo.

A mis compañeros de estudio, gracias por su amistad, colaboración y por los momentos de discusión y aprendizaje compartido. Su compañía hizo que este camino fuera más llevadero y enriquecedor.

A mi familia, especialmente a mis padres e hijos por su amor incondicional, apoyo emocional y por creer siempre en mí. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

Finalmente, agradezco a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por brindarme los recursos y el ambiente propicio para desarrollar esta investigación.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.



PAULA ISABEL MENDOZA CHIPANTIZA

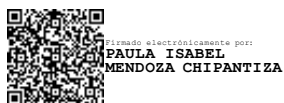
DEDICATORIA

A mis padres, hijos, por su amor incondicional y su apoyo constante a lo largo de mi vida.

A mis queridos compañeros y amigos, por estar siempre presto a trabajar en equipo, brindándome su compañía, apoyo y ánimo durante el tiempo que transcurrió la maestría.

A mis profesores y mentores, por guiarme y compartir su conocimiento, ayudándome a crecer tanto académica como personalmente.

Y, finalmente, a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo.



PAULA ISABEL MENDOZA CHIPANTIZA

Introducción

En el ámbito de la salud, la calidad del servicio de enfermería es un componente indispensable que incide de manera directa en los resultados de los pacientes y en la satisfacción general del sistema sanitario. La formación continua de los profesionales de enfermería se presenta como una estrategia esencial para mantener y mejorar esta calidad. Este ensayo tiene como objetivo evaluar el impacto de la formación continua en la calidad del servicio de enfermería, explorando cómo la actualización constante de conocimientos y habilidades puede traducirse en una atención más eficiente, segura y centrada en el paciente. A través de un análisis de estudios recientes y datos empíricos, se pretende demostrar que la inversión en la educación continua de los enfermeros no solo beneficia a los profesionales, sino que también repercute positivamente en la experiencia y los resultados de los pacientes.

La globalización y conectividad, las tendencias globales y regionales de la educación en enfermería son acontecimientos que determinan grandes retos para la educación continua, es decir, desarrollar competencias de desempeño profesional acorde a nuestros tiempos. Por tanto, como miembro del equipo de salud, y como columna vertebral del sistema de salud, el profesional de enfermería debe seguir de cerca los avances científicos en el campo de salud, debe estar comprometido con algún plan de educación continua como diseño de programas, compartir buenas prácticas en educación continua y crear nuevas redes para impulsar estrategias de colaboración y atención de calidad en el cuidado de los pacientes (Ortiz et al. 2019, p. 34).

La formación continua es una actividad que se realiza después de la obtención del título que capacita para el ejercicio de la profesión orientada a mantener y/o mejorar la competencia profesional y que no tiene por objeto conseguir un nuevo grado o diploma, la evaluación de la competencia profesional es una tarea ardua, pues la propia definición de competencia consta de múltiples matices. Y también conocemos que no existe una función capaz de relacionar conocimientos, habilidades, competencia y resultados sobre la salud de la comunidad.

La enfermería, como profesión dinámica y esencial en el sistema de salud, exige un compromiso constante con la excelencia y la seguridad del paciente. En este contexto, la formación continua (FC) se posiciona como el mecanismo estratégico fundamental para mantener la competencia clínica y asegurar la calidad del servicio (Rahmah, 2021). La rápida evolución tecnológica y la complejidad de los cuidados hacen que el aprendizaje permanente sea indispensable para mitigar el daño prevenible y mejorar la atención (Sherwood, 2023).

La enfermería se define como una profesión cuyo objetivo principal es brindar atención

integral a los pacientes, utilizando conocimientos especializados, habilidades técnicas, compasión, pensamiento crítico y habilidades para la toma de decisiones. El trabajo de las enfermeras se centra en la satisfacción y comodidad del paciente. Además, el papel de una enfermera profesional es brindar apoyo continuo durante todo el día, promover el intercambio de experiencias emocionales y ayudar a las personas a alcanzar su bienestar físico, emocional, espiritual y de salud, aplicando estrategias y conocimientos adquiridos en la universidad, donde se forjó la competitividad y las competencias transversales para beneficio de la sociedad.

La formación continua es un componente clave en la cultura de seguridad del paciente. La evidencia sugiere que la provisión de educación continua influye directamente en la cultura de seguridad del paciente, permitiendo a las enfermeras crecer y desarrollarse dentro de la institución (Lee, 2023). Además, la formación continua contribuye significativamente a la mejora de los conocimientos y habilidades de las enfermeras, lo que a su vez desarrolla altos niveles de autoconfianza y competencia en la toma de decisiones (Stavropoulou, 2025). Este desarrollo es especialmente relevante en la adopción de prácticas basadas en la evidencia (PBE), cuya integración es esencial para estandarizar el cuidado y mejorar la calidad del servicio (Gaibor-González, 2024).

El liderazgo de las gestoras de enfermería es crucial, ya que aquellos que promueven la educación continua entre sus subordinados fomentan el compromiso del personal y, consecuentemente, mejoran la calidad del servicio de enfermería (Abdulmalik, 2024). Los gerentes de enfermería desempeñan un papel vital en la promoción de la cultura de seguridad del paciente, lo que incluye liderar iniciativas de educación y capacitación para fomentar la colaboración y el desarrollo continuo (Lee, 2023).

En última instancia, la inversión en el desarrollo profesional continuo se traduce en una mejora tangible de la calidad del cuidado, la seguridad del paciente y la efectividad de las intervenciones de enfermería (Jarelnape, 2023) (Sherwood, 2023). Para maximizar este impacto, las organizaciones de salud deben priorizar el apoyo gerencial y la integración de la FC en la cultura institucional, asegurando que los programas sean relevantes y que su efectividad se mida no solo en términos de conocimiento, sino también en los resultados finales del paciente (Rahmah, 2021) (Abdulmalik, 2024).

El (La) Licenciado (a) en Enfermería en su profesionalismo tiene que llevar a cabo ciertos oficios de asistencia, administrativos, investigativos así como responsabilidades docentes específicas se desempeñan en diversos contextos educativos: el ámbito clínico donde mediante los métodos de educación laboral se fomentan en sus alumnos habilidades profesionales y el ámbito docente, donde los estudiantes obtienen todo el respaldo teórico que desde una perspectiva científica técnica les facilitará la aplicación del proceso de atención de enfermería. como método científico de la profesión.

Así mismo, Ejarque (2015, p.194) describe que los cuidados de enfermería brindados a los pacientes en las instituciones de salud enfrentan la necesidad del fortalecimiento del desempeño profesional. Esto se torna importante por el requerimiento constante del incremento en la mejora del cuidado en la salud del paciente. Es fundamental reconocer que el desempeño profesional de enfermería es uno de los pilares de la garantía de la calidad en donde la enfermera profesional debe contener una serie de competencias para que pueda cumplir la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud u ofrecer servicios de calidad en la atención de los pacientes.

El propósito de la superación profesional es aportar a la formación continua del profesional. Las tareas fundamentales incluyen: la actualización sistemática de los egresados; la actualización sistemática de los graduados. universitarios, el perfeccionamiento o reorientación del desempeño, así como el enriquecimiento del acervo cultural y personal (Bernaza, et al., 2020).

La Licenciatura en Enfermería forma al alumno, al concluir el periodo académico universitario, como profesional con suficiente titulación y responsabilidad, aunque con menos formación académica, principalmente en la atención a pacientes, así como en la administración de los cuidados y unidades, en la capacitación y en la investigación. No obstante, el proceso de aprendizaje no concluye ahí. En las disciplinas sanitarias, los progresos en ciencia y tecnología han promovido históricamente la rutinaria práctica de renovación de saberes a través de la educación constante.

De otro lado, la formación profesional en las escuelas de Enfermería, en los currículos de estudio, no guarda relación con el desarrollo Científico tecnológico; por ello, el profesional de

enfermería luego de concluir con su carrera universitaria debe encauzar de forma simultánea con una segunda enseñanza específica de enfermería, que le permita ampliar las sólidas bases del conocimiento que sustente la práctica efectiva.

Sin embargo, Ortiz et al, (2019) sostiene que los enfermeros, especialmente los que laboran en zonas rurales, no tienen acceso a la educación continua, lo que repercute en la falta de conocimientos, habilidades e insatisfacción profesional, falta de compromiso y menor interés en su ejercicio profesional. todo lo cual queda evidenciado en un deficiente cuidado al paciente, familia y la comunidad. Según observaciones rutinarias se hace evidente la falta específica de actualización del conocimiento entre los profesionales de enfermería del sector rural.

Es bien sabido el interés que genera la capacitación constante de los profesionales en cualquier entidad y, por supuesto, en las instituciones de salud. Tanto los encargados de esta capacitación como los empleados la perciben como un medio para asegurar un nivel de calidad óptimo en el servicio a los usuarios. Esta realidad educativa posee particularidades y repercusiones que trascienden lo meramente educativo, representando una necesidad esencial para alcanzar la excelencia en la atención y, simultáneamente, constituyendo un instrumento de poder, de transformación cultural y de renovación de saberes. de mejora y de realización personal (Gómez Gamboa et al. 2008, p. 4).

En los hospitales del Ecuador se está evaluando periódicamente la satisfacción recibida de parte del personal de enfermería, para abordar los procesos y la mejora continua. Es por ello por lo que han decidido apoyar en la aplicación de métodos de aprendizaje en la enseñanza pública y privada en la formación continua para que el profesional de enfermería desarrolle las competencias necesarias para poder brindar una atención de calidad a los pacientes, esto, en el sentido de que las acciones formativas determinan impactos, por lo que deben ser medidas con criterios de satisfacción del usuario interno y externo. La formación continua aporta un valor significativo tanto a quienes reciben la capacitación como a aquellos que se benefician de los cuidados brindados por la institución donde se lleva a cabo este proceso de las actividades de enfermería y para la sociedad.

Un efecto directo del problema es la formación de recursos humanos con falencias en el aprendizaje y adquisición de conocimientos, hábitos, habilidades y destrezas, lo que puede conllevar directamente a un efecto superior que son las dificultades en la calidad del trabajo de

enfermería, Entre las causas que influyen en el problema se ha descrito la baja eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos para la docencia, las dificultades personales derivadas del entorno sociofamiliar, cultural y económico, el hecho de que muchos se hayan formado en modelos educativos alejados de las tendencias modernas y la ineficiencia en el sistema de control educacional en los períodos de práctica preprofesional. Es por eso importante estudiar si esas causas impactan en la calidad de atención de la enfermera profesional.

El presente ensayo analiza exhaustivamente la influencia de la formación continua en la calidad del servicio de enfermería, basándose exclusivamente en la literatura científica publicada hasta el año 2025. La estructura del documento se desarrollará de la siguiente manera: la primera sección abordará los fundamentos teóricos y la necesidad de la formación continua, estableciendo su rol en la competencia profesional y la seguridad. La segunda sección se centrará en el impacto directo en la práctica clínica y habilidades, examinando la mejora en el pensamiento crítico y el conocimiento especializado. Posteriormente, se analizará la relación con los resultados del paciente y la calidad del cuidado, vinculando la educación a indicadores de salud medibles. Finalmente, se discutirán los desafíos y el rol de la gestión en la implementación y evaluación de estos programas, antes de presentar las conclusiones.

Objetivo general

Demostrar el impacto de la educación continua en la calidad del desempeño de los licenciados en enfermería de los hospitales públicos del Ecuador.

Desarrollo

La educación del momento en enfermería trae un programa para hacer una base de conocimientos y vivencias. Ayuda a la formación, enseñanza, gestión. Investigación y planes; todo para dar mejor ayuda a los pacientes y también mejorar atención hacia ellos. Los proveedores de atención médica deben implementar iniciativas educativas que apoyen el desarrollo profesional de los trabajadores de la salud para garantizar que las personas obtengan lo que necesitan. La necesidad de educación continua en enfermería responde a una continua y agobiante, exigencia de mantenerse al ritmo de las demandas profesiones y el compromiso de las enfermeras en la adopción de la educación continua en enfermería. (Ríos & Mosca, 2021, p.6).

Los trabajadores de la enfermería necesitan un elevado grado de habilidad y rendimiento profesional que se ajuste a las demandas de la era contemporánea. Los cambios constantes que surgen debido al progreso científico-técnico representan un desafío para los profesionales de la

enfermería en la actualidad, los profesionales en enfermería que desean actualizar conocimientos siempre buscan una formación académica y una formación continua, que incluya cursos, seminarios, conferencias, talleres, seminarios web, diplomas y/o actividades formales o informales como la participación en actividades científicas, lectura de textos profesionales, asesoramiento a colegas y revisión por pares, para así, mejorarse a través de la tutoría, participación en organizaciones profesionales y científicas, etc., e instituciones permanentes, donde puedan desarrollar las competencias transversales para aplicarlas en el campo laboral.

Un desafío persistente es la necesidad de una evaluación más profunda. Aunque la evidencia confirma que la formación continua, mejora el conocimiento y las habilidades (Stavropoulou, 2025), se recomienda que la investigación futura se centre en la evaluación directa entre la educación continua y los resultados específicos del paciente (Stavropoulou, 2025).

La formación continua (FC), o desarrollo profesional continuo (DPC), se ha consolidado como un requisito indispensable para la práctica de enfermería en la era moderna, caracterizada por la complejidad de los servicios de salud y los avances tecnológicos (Siregar, 2025). La profesionalidad en la prestación de cuidados es una obligación que se mantiene y se perfecciona a través del DPC (Amir, 2024). Este proceso educativo no es meramente accesorio, sino un elemento crítico para asegurar que las enfermeras mantengan su competencia, la cual es esencial para la seguridad del paciente y la calidad del servicio (Siregar, 2025).

La necesidad de la FC es reconocida por el propio personal de enfermería, que la prioriza para la mejora del conocimiento, el crecimiento profesional y, necesariamente, para elevar la calidad de la atención que brindan (Al-Mahameed, 2025). El DPC cumple una función dual: por un lado, garantiza que las enfermeras actualicen sus habilidades y conocimientos para responder a las cambiantes necesidades de los pacientes; por otro lado, apoya la implementación de prácticas basadas en la evidencia (PBE), un pilar fundamental para la estandarización y mejora de la calidad asistencial (Siregar, 2025). En resumen, la inversión en DPC se traduce directamente en la capacidad de la fuerza laboral de enfermería para responder a los desafíos clínicos, impactando positivamente en la retención de personal, la seguridad del paciente y la calidad del cuidado (Graebe, 2024).

Formación continua

La educación superior es el nivel más alto del sistema educativo nacional y su principal objetivo es preparar a los graduados para su vida laboral. Esto tiene un impacto significativo en la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo. De esta manera, los recién egresados pueden adquirir, refrescar y ampliar sus conocimientos y habilidades en su escuela, como parte fundamental, la preparación posgraduación de adquirir especialidades que les permitan desarrollar las competencias transversales y competitivas de los profesionales de la salud.

En la Unión Europea desde 2004, en el sistema de educación de enfermería basado en competencias existen tres niveles de educación, a saber: nivel básico (licenciatura), nivel intermedio (educación continua) y nivel avanzado (especialización y posgrado). En España, la Asociación Española de Enfermería de Cuidados Paliativos (AECPAL) está estableciendo un currículo de nivel secundario o medio, que tiene tareas docentes bien definidas y está diseñado para potenciar las competencias de los profesionales. (Oses et al., 2020, p.12).

Formación continua basada en competencias en enfermería

Según, Herrera (2023) hace referencia que el concepto de competencia enfatiza la importancia de una educación integral y equilibrada, donde una combinación de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes y valores formen la competencia profesional. En un mundo cambiante, un enfoque holístico de estas habilidades es esencial para desarrollar profesionales de enfermería que sean capaces de brindar atención de alta calidad y mantener altos estándares éticos en su trabajo diario, además de construir y formar profesionales que tengan capacidad de poder desarrollar los conocimientos, competencias enfocadas a la salud y al cuidado de los pacientes para ponerlos en acción en el campo laboral.

En tal sentido, Herrera (2023) hace hincapié en cómo Las habilidades se combinan con actividades profesionales, la principal idea es que las habilidades no se limiten a capacidades individuales, sino a un conjunto de elementos esenciales, enfatizando la importancia de abordar el desarrollo profesional de manera integral. Para el autor de este enunciado, hace énfasis que, la ética y la comprensión de las necesidades de los demás son esenciales en campos como la enfermería, donde las relaciones interpersonales y la atención al paciente son cruciales em el cuidado de los pacientes.

La epistemología en enfermería

Por otro lado, Herrera (2023) define La educación en enfermería, entendida como el estudio del conocimiento compartido entre los miembros de la disciplina, incluidos los modelos de conocimiento y los sistemas para adquirir las habilidades y competencias profesionales que surgen de ellos, incluido el proceso de identificación de aplicaciones del conocimiento en el campo profesional, es clave para crear una educación de calidad, tratamiento e investigación. La esencia epistémica de la enfermería se puede observar a continuación en la figura 1:

Figura 1:

Objetivo epistémico de enfermería



Nota: Adaptado de: Herrera (2023)

Del mismo modo, Herrera (2023) manifiesta que el enfoque epistemológico es importante en enfermería, ya que no sólo guía el avance del conocimiento en el campo profesional, sino que también influye en la elección de enfoques clínicos y la forma en que los profesionales abordan los desafíos de la atención de la salud. El enfoque epistemológico enfatiza y enriquece la relación entre la teoría y la práctica en enfermería, contribuyendo a una mejor comprensión y efectividad de la implementación de los principios y prácticas fundamentales, siendo los pacientes los beneficiados en este proceso de aprendizaje y profesionalización.

Las Competencias transversales en la profesión de enfermería

Según, González (2021) hablar de competencias transversales son capacidades especiales, competitividad y desarrollo profesional, tienen especial relevancia para el lugar de trabajo y la vida

personal. Cuando los expertos son vistos como autoridades en sus campos, no sólo se valora la aplicación de la experiencia, sino también la capacidad para demostrar actitudes, valores, habilidades y conocimientos adicionales que se extienden más allá de su campo de formación. Por lo tanto, es imperativo que los profesionales de la salud fortalezcan estas habilidades multifuncionales, ya que los empleadores las consideran muy importantes al momento de realizar procesos de selección al requerir empleados de salud.

Así mismo, González (2021) menciona que en la actualidad realizar una labor profesional en una sociedad global requiere el conocimiento, especializaciones y habilidades específicas relacionadas con el trabajo, así como de habilidades generales o transferibles. Este último se define como aquel que requiere un trabajo diverso y trasciende todas las disciplinas, de modo que el trabajo sea útil en diferentes situaciones. Por lo tanto, no basta con ser hábil y competente, sino que hay que sentirse capaz y aplicarlo. La autoestima influye en las elecciones profesionales y laborales, así como en la energía y perseverancia de una persona para afrontar determinados problemas, pero con adquiriendo las competencias transversales va a permitir que el profesional tenga las cualidades específicas en la salud, para asumir la responsabilidad en el ejercicio de cuidado de los pacientes.

Tabla 1:
Competencias transversales

Instrumentales	Interpersonales	sistémicas
Saber pensar, analizar y sumar ideas.	Poder hacer juicios y autoevaluaciones.	Aplicar lo aprendido en el trabajo de cada día.
Ser organizado y saber planear.	Trabajar bien con otras personas.	Buscar y encontrar información.
Tener conocimientos generales.	Tener habilidades para relacionarse.	Aprender cosas nuevas.
Tener conocimientos de la profesión.	Trabajar en equipo con diferentes tipos de personas.	Adaptarse a nuevas situaciones.
Poder hablar y escribir bien.	Saber cómo hablar con expertos de otras áreas.	Tener creatividad para crear ideas nuevas.

Tener destrezas en otros idiomas.	Reconocer la diversidad y culturalidad.	Liderar equipo.
Habilidades básicas con un ordenador.	Habilidad para trabajar en un contexto mundial.	Conocimiento de culturas y costumbres de otros países.
Habilidades para manejar la información	Compromiso ético	Habilidad para trabajar solos.
Resolución de problemas.		Diseño y dirección de proyectos.
Toma de decisiones		Iniciativa y espíritu emprendedor.
		Motivación la calidad.
		Motivación de logro.

Nota: Adaptado de: González (2021)

Calidad del servicio de enfermería

Según Condori et al. (2022) hace referencia que los pacientes que acuden al departamento de emergencias son vulnerables, necesitan ser tratados por afecciones potencialmente mortales y recibir atención rápida, oportuna y eficaz. Sin embargo, como la demanda de estos servicios continúa aumentando a nivel mundial, ha provocado una desconexión e insatisfacción entre el personal, lo que ha afectado a los pacientes y a quienes trabajan en el área, ha creado una percepción personal de la atención que se brinda. Este es un indicador importante del cuidado y la atención brindada a los pacientes y determina hasta qué punto se establecen objetivos para garantizar que se logre la calidad de la atención que satisfaga las necesidades de las personas enfermas que acuden a las casas de salud.

De igual forma Condori et al. (2022) describe que el personal médico, trabajadores de enfermería, juega un papel vital y esencial en el equipo de salud, porque es el más visible el trabajo que se va a realizar en las instituciones de salud frente a los pacientes y familiares, lo que genera insatisfacción e incertidumbre en los enfermos que acuden a la casa de salud si no son atendidos con profesionalismo y son ellos los que describen sobre la calidad de la atención recibida, lo que se manifestará como insatisfacción o rechazo si no ha llenado las expectativas que tenían.

Calidad en atención a los pacientes en los servicios de enfermería

En muchos de los hospitales de servicio público o de atención gratuita no se prestan las condiciones apropiadas como para llegar a cumplir las expectativas en cuanto a lo sugerido por la O.M.S en la que se indica que, por cada enfermera se le debe atribuir la atención de un máximo de cinco pacientes que se encuentren estables, situación que en la realidad no se lleva a efecto, lo que se vuelve casi imposible, porque todo obligaría a la contratación de más personal, lo que queda en una utopía de buena atención al paciente.

Según, Bastián et al. (2023) dar calidad es un acto con la meta de obtener un gran nivel de perfección en dar cuidado y hacer sentir bien a los pacientes, es decir que para lograr una atención integral en salud es importante considerar que la presencia, duración, continuidad y urgencia son aspectos únicos y específicos de la atención brindada, considerados elementos esenciales de una atención primaria de alta calidad., dirigida a proveer protección, confort, apoyo y cuidado libre de riesgos que no amenacen la integridad de los usuarios o pacientes bajo cuidado.

Así mismo, Bastián et al. (2023) hace referencia que los estándares de alta calidad en los servicios de enfermería se definen como la atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con los estándares definidos para su práctica profesional competente y responsable, el propósito es lograr la satisfacción del paciente y del prestador del servicio, ya que su participación determina el éxito o fracaso en la recuperación del paciente. En este sentido, el concepto de calidad en salud parte de tres principios básicos: todo esfuerzo debe estar dirigido al paciente; nada es mejor que trabajar en equipo de salud, y todo lo que hacemos es susceptible de mejorar.

Implicaciones Prácticas

Teniendo como base en este ensayo, con las investigaciones primarias y secundarias y documentos preparados y los estudios realizados, artículos científicos, permiten poder deducir los resultados que se describen a continuación:

1. Impacto en la calidad del servicio:

- Las intervenciones de educación continua afectan directamente los servicios de salud integral y la calidad de atención de los pacientes.
- Los profesionales de la salud capacitados por excelencia brindan una mejor atención de

calidad y calidez, segura y centrada para satisfacer las necesidades del paciente.

- Los pacientes que acuden a las instituciones de atención médica están satisfechos con que en esa casa asistencial, existan profesionales altamente calificados.

2. Desarrollo Profesional:

Los enfermeros necesitan mantener actualizados sus conocimientos y habilidades a través de:

- a. Cursos formales
- b. Talleres
- c. Conferencias
- d. Seminarios
- e. Diplomados
- f. Actividades informales como participación en eventos científicos
- g. Este desarrollo debe ser continuo a lo largo de toda la carrera profesional

3. Desafíos en Zonas Rurales:

Existe una brecha significativa en el acceso a la educación continua en zonas rurales

Esto resulta en:

- a. Falta de conocimientos actualizados
- b. Menor satisfacción profesional
- c. Reducción del compromiso laboral
- d. Deterioro en la calidad del cuidado al paciente

4. Necesidades Institucionales:

Los hospitales deben:

- a. Evaluar periódicamente la satisfacción con el servicio de enfermería
- b. Apoyar métodos de aprendizaje tanto en enseñanza pública como privada
- c. Implementar programas de formación continua
- d. Medir el impacto de las acciones formativas

5. Competencias Necesarias:

Se requiere desarrollar múltiples competencias:

- a. Instrumentales (conocimientos técnicos)
- b. Interpersonales (trabajo en equipo, comunicación)
- c. Sistémicas (aplicación práctica, adaptabilidad)
- d. Transversales (ética, liderazgo, resolución de problemas)

6. Retos en la Implementación:

Existe la necesidad de:

- a. Mejorar la eficiencia en el uso de recursos tecnológicos
- b. Abordar dificultades personales del entorno sociofamiliar
- c. Actualizar modelos educativos tradicionales
- d. Mejorar el sistema de control educacional en prácticas preprofesionales

7. Aspectos Organizacionales:

Las instituciones deben:

- a. Garantizar tiempo para la formación continua
- b. Proporcionar recursos necesarios
- c. Establecer sistemas de evaluación del impacto
- d. Crear programas de desarrollo profesional estructurados

8. Aspectos Económicos:

Se necesita inversión en:

- a. Programas de enseñanza
- b. Recursos para aprender
- c. Profesores
- d. Edificios para enseñar
- e. Revisión y control del progreso

Estas ideas muestran que hay necesidad de un plan constante para hacer mejor la formación en enfermería, mirando más hacia las zonas rurales y teniendo cuenta tanto en las partes técnicas como en las humanas del crecimiento profesional.

Conclusiones

La capacitación constante o formación continua es un factor estratégico para el progreso profesional en enfermería y la optimización de la calidad de la atención médica es relevante para lograr la satisfacción en la atención primaria de los pacientes. Las pruebas examinadas evidencian que:

1. Los programas de formación continua impactan positivamente en:
 - Actualización de conocimientos y competencias
 - Alta calidad de los cuidados prestados a los pacientes
 - Incremento de la satisfacción profesional y del paciente

2. Se requiere:
 - Incrementar la inversión en programas formativos y de especialización en la salud.
 - Desarrollar las modalidades flexibles y accesibles en todos los contextos educativos
 - La evaluación sistemática de resultados debe de ser constante.
 - Fortalecimiento de alianzas institucionales con las casas de salud para trabajar en las actualizaciones de los profesionales de enfermería.

3. Sugerencias para mejorar el impacto:
 - Poner en marcha planes que se centren en el crecimiento de las habilidades del trabajo y generales.
 - Añadir formas nuevas para hacer más fuertes los saberes de los empleados en salud.
 - Hacer mejor la unión entre teoría y práctica durante el aprendizaje en las universidades.
 - Medir con marcadores los resultados siempre para poder hacer elecciones importantes.

El avance profesional, como forma de cambiar y actualizar a los trabajadores de enfermería, sobre todo en lo relativo al saber laboral, es una oportunidad real para ser parte de los avances científicos, técnicos y tecnológicos que ocurren. Por eso las instituciones de educación superior y los centros permitidos por el Ministro de Educación Superior deben crear una capacitación continua excelente, que pueda ser posgrados o especializaciones que muestren y lleven a cabo los programas, según lo indicado en la ley actual para asegurar que haya un

avance constante del graduado y ayudar con un buen trabajo profesional y el acrecentamiento de los conocimientos del cuidado de enfermería como habilidades laborales.

A manera de conclusión, la formación continua es un proceso en constante movimiento que incluye la superación, capacitación permanente y la formación académica. Sin embargo, para brindar prácticas seguras son necesarios los conocimientos y habilidades, aptitudes, rasgos personales y experiencias laborales, así como un proceso educativo intencionado desde el pregrado con este fin.

Referencias bibliográficas

- Abdulmalik, M. A., & Al-Hussaini, M. A. (2024). Rasgos de liderazgo de las enfermeras gestoras y compromiso del personal de enfermería en hospitales de Filipinas. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 18(2), 108–118.
- Al-Mahameed, M. A., & Al-Hussaini, M. A. (2025). Percepciones del desarrollo profesional entre enfermeras de cuidados críticos en Jordania. *Revista de Educación Continua en Enfermería*, 56(6), 231–236.
- Atalla, M. M., El-Sayed, H. M., & El-Sayed, M. M. (2025). Explorando la sinergia oculta entre el pensamiento sistémico y las competencias en seguridad del paciente entre enfermeras de cuidados críticos: un estudio transversal. *BMC Nursing*, 24(1), 1–11.
- Bernaza Rodríguez, G. J., Addine Fernández, F., & González García, R. O. (2020). *Construyendo ideas pedagógicas sobre la educación de posgrado ante los retos del desarrollo*. Editorial Universitaria. DOI: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/LE-2060/LE-2060.pdf
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. D., & Guevara-Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33–39.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
- Ejarque, M. D. M. M. (2015). La formación continuada en enfermería: necesidades y expectativas del personal de enfermería de un hospital universitario de primer nivel. *Revista Enfermería Docente*, 104, 12–15.
- Gaibor-González, J. P., Cárdenas-García, J. A., & Cárdenas-García, J. A. (2024). Gestión estratégica de la calidad de los procesos en los servicios de enfermería de las unidades de medicina interna y general para un futuro sostenible en los sistemas de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(1), 118–134.

- Gómez Gamboa, E., Montes Rufian, P., Negre Loscertales, A., & Flores, M. (2008). Estudio de la formación continuada en enfermería de un centro hospitalario de cuarto nivel. DOI: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21629/1/2007_10.pdf
- González, A. C., del Río, B. R., Salazar, S. R., & López, C. G. F. (2021). Efecto de autoeficacia general percibida en el uso de competencias transversales en estudiantes de pregrado del área de la salud. *Vertientes: Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 23(1–2), 13–21. DOI: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2020/vre201-2b.pdf
- Graebe, J. (2024). Avances en la práctica de enfermería: La evolución y el impacto del desarrollo profesional continuo. *Revista de Educación Continua en Enfermería*, 55(4), 153–156.
- Herrera Quimbata, K. J. (2023). Tendencias en la formación de competencias técnicas en el futuro profesional de enfermería. *Revista Conecta Libertad*, 7(3), 62–68.* Recuperado a partir de* <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/337>
- Jarelnape, A., & Al-Hussaini, M. A. (2023). La influencia de las intervenciones de enfermería en los resultados de los pacientes: una revisión sistemática. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 17(2), 12–20.
- Lee, Y. W., & Lin, C. C. (2022). Gestión de enfermería del pensamiento crítico y la calidad de la atención en enfermeras de UCI: Un estudio transversal. *Journal of Nursing Management*, 30(6), 1872–1881.
- Lee, Y. W., Lin, C. C., & Chen, Y. C. (2023). Efecto del profesionalismo de las enfermeras, el entorno laboral y la comunicación con los profesionales de la salud en la cultura de seguridad del paciente (AHRQ 2.0.): Un estudio multicéntrico transversal. *Journal of Nursing Management*, 31(7), 2419–2430.

- Ortiz-Aguí, M., Palacios-Flores, E., & Garay Cabrera, G. R. (2019). La estrategia de educación continua en la calidad del desempeño de los enfermeros del Perú. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(1), 36–44.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/NmxWWLPWbJLYzqxXRGpjmcy/?lang=es&format=html>
- Oses Zubiri, M., Legault, A., & Martínez, A. M. (2020). Diseño de un curso de formación continuada en cuidados paliativos basado en competencias. *Ene*, 14(1).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1988-348X2020000100011&script=sci_arttext
- Park, S., & Lee, Y. (2025). Análisis del triaje de enfermería en atención primaria. *BMC Nursing*, 24(1), 1–15.
- Rahmah, H., & Hariyati, R. T. S. (2021). Esfuerzos de las enfermeras para mantener su competencia: Un estudio cualitativo. *Enfermería Clínica*, 31(Supl. 2), S11–S15.
- Ríos, N. B., & Mosca, A. M. (2021). Educación continua en el contexto actual: enfoque desde la enfermería. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1, 29–29. DOI: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pdfs.semanticscholar.org/6b7e/c9db464c2236b630d11dfdd55b8cb05a4391.pdf
- Santes Bastián, M. del C., Flores Arias, M. L., Martínez Díaz, N., García Vásquez, M. J., & Fernández Sánchez, H. (2023). Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados. *Horizonte de Enfermería*, 34(3), 624–636. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.624-636
- Sherwood, G., & Zaccagnini, M. (2023). Educación en calidad y seguridad para enfermeras: Un análisis bibliométrico. *Journal of Nursing Scholarship*, 55(1), 1–10.
- Siregar, R. N., & Al-Hussaini, M. A. (2025). Desarrollo de directrices y programa de desarrollo profesional continuo (DPC) para enfermería. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud*, 19(1), 1–10.
- Stavropoulou, A., & Kelesi, M. (2025). El impacto de la educación continua en enfermería en el conocimiento y la calidad de la práctica de las enfermeras: una revisión sistemática. *Nurse Education Today*, 129, 105917.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Mendoza Chipantiza Paula Isabel, con C.C: # 0921328027 autora del trabajo de titulación: *Evaluación del Impacto de la Formación Continua en la Calidad del Servicio de Enfermería* 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, 15 de abril del 2025



Firmado electrónicamente por:
**PAULA ISABEL
MENDOZA CHIPANTIZA**

f. _____

Nombre: Mendoza Chipantiza Paula Isabel
C.C: 0921328027



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del Impacto de la Formación Continua en la Calidad del Servicio de Enfermería		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mendoza Chipantiza Paula Isabel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema 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:	15 de abril de 2025	No. DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad del servicio de enfermería, Educación continua en enfermería		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Profesional enfermero, desarrollo profesional, educación continua		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El presente ensayo analiza exhaustivamente la influencia de la formación continua en la calidad del servicio de enfermería, basándose exclusivamente en la literatura científica publicada hasta el año 2025. La estructura del documento se desarrollará de la siguiente manera: la primera sección abordará los fundamentos teóricos y la necesidad de la formación continua, estableciendo su rol en la competencia profesional y la seguridad. La segunda sección se centrará en el impacto directo en la práctica clínica y habilidades, examinando la mejora en el pensamiento crítico y el conocimiento especializado. Posteriormente, se analizará la relación con los resultados del paciente y la calidad del cuidado, vinculando la educación a indicadores de salud medibles. Finalmente, se discutirán los desafíos y el rol de la gestión en la implementación y evaluación de estos programas, antes de presentar las conclusiones.			
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0979517136	E-mail: paula.mendoza@cu.ucsg.edu.ec / isabelitamendoza2011@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Angeles 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):			