



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), julio-agosto 2024,
Volumen 8, Número 4.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN
PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES TUMBACO**

**DESIGN OF TEACHING MATERIALS FOR TEACHING
CULTURE AND TRADITIONS TO EIGHTH-GRADE STUDENTS
OF BASIC EDUCATION**

María Juana Tipán Choloquina
Universidad Funiber - Ecuador

Luis Adrián Pérez Villena
Universidad Funiber - Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.13094

Diseño de un programa de formación para la gestión administrativa del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco

Yamilet de los Angeles Garcia Lara ¹
yagarcia231147@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-3519-0969>
Universidad Metropolitana
Ecuador

Cesar Alejandro Amoroso Tellez
cesar.03011973@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0004-2051-5316>
Investigador Independiente
Ecuador

Diana Carolina Rivero Leen
dianarivero2004@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1318-7743>
Investigador Independiente
Estados Unidos

Lizeth Estefania Herrera Taipicaña
lisseth93herrera@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9702-0475>
Investigador Independiente
Ecuador

Corangel María Fernández Moreno
cirugpedve@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-5404-7512>
Universidad Metropolitana
Ecuador

RESUMEN

El presente artículo se centra en una propuesta de implementación de la formación E-learning, para optimizar la capacitación del personal de salud en Ecuador, con un enfoque particular en el desarrollo de habilidades administrativas entre el personal de enfermería del área de emergencia de la Clínica de Especialidades Tumbaco. Esto debido, a la falta de una capacitación adecuada para gestionar estos procesos administrativos, por lo que se corre el riesgo de cometer errores que pueden impactar negativamente en la calidad del servicio y la atención brindada. Se utilizó una metodología de investigación del tipo descriptivo, basada en la revisión de literatura y la implementación de encuestas que midieron las competencias digitales y administrativas de los profesionales de la salud. Los principales resultados indican significativas brechas en las competencias digitales y administrativas del personal de enfermería y que el E-learning ofrece flexibilidad y accesibilidad, fomenta el aprendizaje autodirigido y la interacción virtual, contribuyendo a la productividad y competitividad de las instituciones de salud. El programa de formación propuesto, en gestión administrativa para personal de enfermería, se estructura en cinco módulos que abarcan competencias digitales y administrativas, utilizando herramientas tecnológicas para mejorar procesos administrativos, en áreas críticas como emergencias y hospitalización.

Palabras clave: programa formación, desarrollo profesional, enfermería

¹ Autor Principal
Correspondencia: yagarcia231147@gmail.com

Design of a training program for the administrative management of nursing staff at the Tumbaco Specialty Clinic

This article focuses on a proposal for the implementation of E-learning training to optimize the training of health personnel in Ecuador, with a particular focus on the development of administrative skills among the nursing staff in the emergency area of the Tumbaco Specialties Clinic. This is due to the lack of adequate training to manage these administrative processes, so there is a risk of making mistakes that can negatively impact the quality of service and care provided. A descriptive research methodology was used, based on a literature review and the implementation of surveys that measured the digital and administrative competencies of health professionals. The main results indicate significant gaps in the digital and administrative competencies of nursing staff and that E-learning offers flexibility and accessibility, encourages self-directed learning and virtual interaction, contributing to the productivity and competitiveness of health institutions. The proposed training program in administrative management for nursing staff is structured in five modules that cover digital and administrative competencies, using technological tools to improve administrative processes in critical areas such as emergencies and hospitalization.

Keywords: training program, professional development, nursing

Artículo recibido 10 julio 2024

Aceptado para publicación: 15 agosto 2024



INTRODUCCIÓN

El presente artículo se centra en la propuesta de implementación de la formación E-learning para optimizar la capacitación del personal de salud en Ecuador, con un enfoque particular en el desarrollo de habilidades administrativas entre el personal de enfermería del área de emergencia. Este tema es crucial debido a la necesidad de mejorar la calidad de la atención sanitaria, responder a los rápidos avances tecnológicos y científicos, y aumentar la productividad y competitividad del sector salud.

Se puede señalar, que la atención se define como las acciones destinadas a resolver y satisfacer las necesidades de los pacientes o usuarios. Por otro lado, la prestación de un servicio de calidad en salud se refiere a las actividades que se llevan a cabo para asistir al cliente en el momento preciso que requiere cubrir una exigencia relacionada con la salud realizando esta tarea de manera integral, donde se resuelvan todos los eventos relacionados con su asistencia. Es decir, que la suma de cada una de las acciones, converge de manera efectiva para lograr una atención de calidad con solo en el ámbito de salud, si no abordando todos los requerimientos por los cuales este usuario o paciente acudió a esta casa de salud (Paravic & Lagos, 2021).

Dentro de las iniciativas del Ministerio de Salud Pública de Ecuador se encuentra el promover la formación continua a través de plataformas virtuales, lo que refleja un esfuerzo concertado para actualizar constantemente a los profesionales de salud con las habilidades y destrezas, asegurando que puedan ofrecer servicios de alta calidad en un entorno de trabajo cada vez más complejo y exigente (Ministerio de Salud Pública, 2018). Por ello Gafas et al. (2019) señalan que: “Los cambios experimentados en el modelo de atención del Sistema Nacional de Salud del Ecuador ameritan el estudio de su capacidad resolutive y calidad de la atención brindada” (p. 141).

El problema central de la investigación es la falta de tiempo por parte del personal para poder adquirir los conocimientos y habilidades administrativas que requieren para brindar una atención de calidad en el área de emergencia. Esta carencia provoca varios problemas, incluyendo retrasos en la atención al usuario, descontento y conflictos entre departamentos, así como un ambiente laboral negativo lleno de altos niveles de estrés en los profesionales de las distintas áreas que confluyen para lograr la atención del paciente.

Los retrasos en la atención afectan la eficiencia del sistema de salud en general, creando un alto descontento en los usuarios. La acumulación de pacientes en espera puede saturar los servicios y disminuir la capacidad resolutive de la institución, lo que derivará en una percepción de ineficacia en los servicios brindados. Al mismo tiempo, los pacientes experimentan una menor satisfacción cuando enfrentan largas esperas al recibir atención. Esto puede reducir la confianza en el sistema de salud y aumentar la probabilidad de que los pacientes busquen otras alternativas de atención, disminuyendo la competitividad de la empresa. En atención a lo anterior Flores et al. (2020) afirman:

El retraso en el tiempo de atención y dilación en la respuesta a las necesidades de usuarios con riesgo vital y la categorización con mayor riesgo del real a un número importante de usuarios provoca demora en la atención y saturación de las unidades de emergencia hospitalarias (p. 52).

Por esta razón, es importante que los profesionales cuenten con las herramientas necesarias para brindar una atención idónea a los pacientes, reduciendo los tiempos de esperas, permitiendo cubrir las necesidades de manera oportuna y logrando que el mismo se vaya satisfecho, lo que lo inducirá a regresar por haber recibido una atención de calidad.

Por otro lado, la falta de habilidades administrativas puede llevar a una comunicación deficiente entre los departamentos, creando malentendidos y conflictos. Una coordinación inadecuada puede resultar en duplicación de esfuerzos, errores en la transferencia de información y falta de sincronización en la prestación de servicios.

Además, los conflictos entre departamentos pueden afectar la colaboración y el trabajo en equipo. Una falta de alineación y cooperación puede disminuir la eficiencia operativa y afectar la calidad del servicio prestado a los pacientes. Al mismo tiempo, la presencia de descontento y conflictos puede dificultar la resolución efectiva de problemas y complicar la implementación de soluciones. Esto puede llevar a un ciclo continuo de insatisfacción o malestar entre el personal y los usuarios (Abarca et al., 2020).

Un ambiente laboral negativo afecta la moral y la motivación del personal. Los empleados que enfrentan un entorno de trabajo hostil o insatisfactorio pueden experimentar una disminución en su compromiso y desempeño. También, puede contribuir a una alta rotación de personal por la

insatisfacción e inconformidad con las situaciones que se presentan y esto los lleva a que busquen otras oportunidades laborales, aumentando en algunos casos los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos trabajadores. Finalmente, este tipo de ambientes de trabajo no adecuados, pueden impactar directamente en la calidad del trabajo realizado. La falta de motivación y satisfacción puede llevar a errores y descuidos en la prestación de servicios, afectando la atención al paciente (Luengo & Sanhueza, 2016).

Inclusive, el estrés puede afectar negativamente el desempeño laboral, reduciendo la capacidad de los empleados para concentrarse, tomar decisiones efectivas y mantener una actitud profesional. Esto puede disminuir la calidad de la atención al paciente y la eficiencia operativa. Por otro lado, la alteración del clima organizacional, derivado de los altos niveles de estrés también pueden afectar, transformando el trabajo en una actividad que puede generar tensiones adicionales y conflictos entre colegas, exacerbando el ambiente laboral negativo (Vásquez & González, 2022).

Sumado a lo antes planteado, la imposibilidad del personal de enfermería de asistir a formaciones presenciales debido a sus largas jornadas laborales y múltiples responsabilidades exagera el problema. Lo cual, impide que el personal de enfermería brinde una atención eficiente y coordinada, afectando negativamente la experiencia del paciente y la eficiencia operativa de la institución.

Justificación

Resulta fundamental atender esta problemática por múltiples razones, ya que la formación administrativa adecuada para el personal de enfermería mejora significativamente la calidad de la atención al paciente, al minimizar errores y retrasos, lo que a su vez eleva la satisfacción del usuario y optimiza los resultados de salud. Esto se ve reforzado ante el señalamiento que una de las primordiales competencias de enfermería en urgencias y emergencias es:

Gestionar y distribuir eficazmente los recursos (humanos, materiales, de tiempo, etc.), aplicar las técnicas adecuadas y establecer métodos de actuación y trabajo para evitar la improvisación, tensión y angustia en situaciones de emergencia, donde resulta primordial prestar una atención enfermera correcta y a tiempo (Estivill, 2022, p. 92).

Además, una correcta capacitación en administración contribuye a la productividad y competitividad de las instituciones de salud, al optimizar los procesos internos y elevar la eficiencia en la prestación

de servicios. Por otro lado, el entorno laboral se verá influenciado de manera positiva, ya que un personal bien capacitado en múltiples habilidades, así como en las administrativas experimenta menor estrés y mayor moral, lo que fortalece la cohesión del equipo y mejora la calidad del cuidado proporcionado.

La capacitación continua mediante métodos de E-learning ofrece una solución innovadora, permitiendo a los profesionales de la salud mantenerse al día con los avances científicos y tecnológicos, asegurando que las prácticas y procedimientos estén actualizados y sean efectivos. Asimismo, el E-learning proporciona flexibilidad y accesibilidad, permitiendo al personal de enfermería mejorar sus habilidades a su propio ritmo, según su disponibilidad laboral y de tiempo, rompiendo con esta barrera o dificultad, sin interrumpir su desempeño dentro de la institución o en sus diferentes ámbitos en general (Mendoza et al., 2020).

Marco teórico

Formación continua

La formación continua se refiere al proceso de aprendizaje constante que un individuo efectúa a lo largo de su vida para obtener recientes conocimientos, destrezas y cualificaciones. Esta modalidad de formación es esencial para adaptarse a los cambios en el ambiente de trabajo, y en el contexto tanto tecnológico como social. Se puede llevar a cabo mediante estudios especializados, a través de un proceso de autoaprendizaje, formación dentro del ambiente laboral, y demás estrategias que le permitan adquirir las competencias en un entorno altamente demandante (Díaz et al., 2020).

La formación continua es esencial para mantener a los profesionales actualizados en un entorno en constante cambio, como es el sector de la salud. Permite a los trabajadores mejorar sus habilidades y conocimientos de manera constante, adaptándose a los avances tecnológicos y científicos. Esta modalidad de aprendizaje contribuye a la mejora de la calidad del servicio y la eficiencia operativa, al asegurar que el personal esté al día con las mejores prácticas y procedimientos más recientes.

“En las ciencias médicas, como en otras tantas profesiones, el conocimiento actualizado en el graduado es indudablemente indispensable, así como imprescindible el fortalecimiento y la adquisición de nuevas destrezas de manera continua” (Casamayor et al., 2020, p. 16).

En la actualidad, debido al poco tiempo que disponen tanto los empleados como las instituciones que brindan servicios al cliente, es necesario utilizar los avances tecnológicos y científicos para abordar la formación de los profesionales de manera fácil, rápida, interactiva y accesible, logrando de esta forma incorporar a las actividades laborales a estos empleados de manera diligente. Para esto, se requiere desarrollar dentro de la institución los programas de formación, para perfeccionar las habilidades y destrezas del recurso humano que se incorporará a la institución.

Elementos para diseñar un programa de formación

Para diseñar un programa de formación eficaz, es crucial considerar varios componentes. Primero, se debe realizar un análisis de necesidades para identificar las áreas de desarrollo requeridas. El contenido del programa debe ser relevante y actualizado, con objetivos educativos claros y una metodología de enseñanza apropiada. Además, se deben incluir mecanismos de evaluación para medir el progreso y el impacto del programa, y garantizar la accesibilidad y flexibilidad para facilitar la participación del personal sin interferir en sus responsabilidades laborales (Tejada & Ferrández, 2012). Por otro lado, es importante implementar estrategias de formación actualizadas como el E-learning, para que este proceso cumpla con las características antes mencionadas.

Tecnología en la educación (E-learning)

El e-learning se define como el proceso educativo y formativo que utiliza tecnologías electrónicas y plataformas digitales. En esencia, el e-learning es el "aprendizaje facilitado electrónicamente". Usualmente, esta clase de instrucción se efectúa mediante la web, lo que posibilita a los alumnos acceder a recursos y contenidos educativos en cualquier momento y desde cualquier ubicación (Espinosa et al., 2021).

El E-learning ha revolucionado la educación al ofrecer opciones de formación flexibles y accesibles. Utiliza plataformas digitales para proporcionar cursos y recursos educativos, permitiendo a los profesionales acceder al aprendizaje en cualquier momento y desde cualquier lugar. El E-learning fomenta el aprendizaje autodirigido y la interacción virtual, integrando herramientas multimedia y métodos pedagógicos innovadores que enriquecen la experiencia educativa y mejoran la retención del conocimiento (Segovia & Said, 2021).

Plataformas educativas para ofertar la formación

Las plataformas educativas en línea son fundamentales para la implementación de programas de formación continua. Estas plataformas ofrecen un entorno virtual que facilita el acceso a cursos, materiales educativos y evaluaciones. Proporcionan funciones como foros de discusión, recursos multimedia y seguimiento del progreso, permitiendo una experiencia de aprendizaje interactiva y adaptativa que se ajusta a las necesidades individuales de los participantes (Vital, 2021).

Herramientas tecnológicas para la formación

Las herramientas tecnológicas complementan la formación en línea al proporcionar recursos adicionales para el aprendizaje. Entre estas herramientas se incluyen sistemas de gestión de aprendizaje, aplicaciones de videoconferencia, simulaciones virtuales y juegos educativos. Estas tecnologías enriquecen el proceso educativo, proporcionando experiencias prácticas e interactivas que refuerzan el aprendizaje y mejoran la aplicación de conocimientos en situaciones reales (Crisol et al., 2020).

Gestión de calidad en servicios de salud

La gestión de calidad en los servicios de salud se centra en asegurar que la atención proporcionada cumpla con los más altos estándares. Implica la implementación de procesos y protocolos para mejorar la eficiencia, la seguridad y la satisfacción del paciente. Un enfoque integral en la gestión de calidad incluye la evaluación continua, la formación del personal y la adopción de buenas prácticas para garantizar la mejora continua y la optimización de los resultados en salud (Guaita et al., 2023).

Además, en materia de formación se busca “procurar los conocimientos y habilidades para gestionar y mejorar la calidad de los servicios específicos y del sistema en su conjunto” (Saturno et al., 2015, p. 276)

Competencias digitales

Las competencias digitales en el ámbito sanitario son esenciales para el manejo efectivo de herramientas tecnológicas y sistemas de información. Estas habilidades permiten a los profesionales utilizar software, manejar datos y comunicarse de manera eficiente en un entorno digital. La formación en competencias digitales capacita al personal para adaptarse a nuevas tecnologías, mejorar la gestión

de información y optimizar los procesos de trabajo, contribuyendo a una atención más eficiente y eficaz (Montero et al., 2020).

Gestión administrativa en el contexto sanitario

“La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza A. , 2017, p. 952)

La gestión administrativa en el contexto sanitario implica la planificación, organización y supervisión de los recursos y procesos necesarios para el funcionamiento eficiente de los servicios de salud. Esto incluye la gestión de personal, la coordinación de actividades y la implementación de políticas y procedimientos. Una gestión administrativa efectiva asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, mejora la comunicación entre departamentos y contribuye a una atención de calidad para los pacientes (Rojas et al., 2020).

Estudios previos

Para contextualizar esta investigación, es importante revisar estudios previos que aborden la formación E-learning en el sector salud, la capacitación administrativa para el personal de enfermería, y los impactos de estas formaciones en la calidad de los servicios de salud.

El primer estudio a señalar es el de Pérez et al. (2020), denominado: “Utilización de la plataforma Moodle en la disciplina Informática Médica de la carrera de Medicina” donde se analiza el uso de la plataforma Moodle en la disciplina de Informática Médica en la Facultad de Ciencias Médicas "Mariana Grajales Coello" de Holguín, durante el curso 2018-2019. Se realizó un estudio descriptivo con 150 estudiantes de segundo año y 15 profesores, utilizando tanto metodología teórica como empírica: análisis-síntesis, inducción-deducción, revisión documental y encuestas. Los resultados mostraron que la mayoría de los educadores y alumnos manejan Moodle para la organización de los contenidos y la actualización de la bibliografía de uso académico, aunque se identificaron limitaciones en el conocimiento de herramientas para evaluaciones interactivas. A pesar de la falta de equipos informáticos adecuados, los estudiantes pueden acceder a la plataforma mediante dispositivos personales, aprovechando así las ventajas de Moodle para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La segunda investigación a describir es la titulada “La capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la unidad de gestión educativa local de la provincia de Huamachuco”, realizada por Monzón (2017), en ella se examina cómo la Capacitación Administrativa afecta el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en Huamachuco, bajo la premisa de que dicha capacitación mejorará positivamente su desempeño. Se utilizó un diseño descriptivo-explicativo para referir e interpretar el desempeño laboral actual en la institución, permitiendo identificar relaciones entre dos variables en un momento específico. La población estudiada incluyó a 154 empleados de la UGEL, de los cuales se seleccionó una muestra de 49 ellos, que son los más constantes en sus labores. A estos se les aplicó una encuesta cuyos resultados se sometieron a análisis estadístico. Los hallazgos demuestran una influencia muy positiva de la capacitación administrativa sobre el desempeño laboral de los servidores de la UGEL-Huamachuco, resaltando los beneficios de implementar y normar actividades de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal, especialmente para el personal de enfermería.

El tercer estudio, que lleva por nombre: “Capacitación para el desarrollo de la consulta de enfermería en la atención primaria de salud”, y que fue desarrollado por Reyes et al. (2018) se centra en cómo la Capacitación Administrativa afecta el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en Huamachuco, partiendo de la hipótesis de que dicha capacitación mejorará el desempeño laboral. Se utilizó un diseño descriptivo-explicativo para describir y analizar el desempeño laboral actual y su relación con la capacitación administrativa. De una población de 154 trabajadores, se seleccionó una muestra de 49, aplicándoles una encuesta cuyos resultados fueron analizados estadísticamente. Los hallazgos indicaron una influencia positiva significativa de la capacitación en el desempeño laboral, validando así la hipótesis inicial. La investigación destaca la importancia de la capacitación continua para mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral de los empleados, enfocándose especialmente en la capacitación administrativa para el personal de enfermería

Estos estudios subrayan la importancia de la formación continua y el uso de tecnologías educativas en el sector salud, proporcionando una base sólida para la propuesta de este artículo.

Aportes del trabajo

En la investigación descrita en el presente artículo, se desarrollan varios elementos innovadores y prácticos, como el desarrollo de un programa de formación E-learning específico para la gestión administrativa del personal de enfermería, adaptado a las necesidades y restricciones de tiempo de estos profesionales. Además, se identifican y establecen las competencias digitales necesarias para el personal de enfermería, asegurando que puedan utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas disponibles, a su vez que, se han definido claramente los módulos de formación que abordan las áreas críticas de la gestión administrativa, proporcionando un camino estructurado para el aprendizaje.

Contexto de la investigación

La investigación se lleva a cabo en la Clínica de Especialidades Tumbaco en Ecuador, un país que experimenta avances significativos en la formación del personal de salud a través de iniciativas de las instituciones públicas y privadas en la formación. La formación continua y accesible es esencial para el sector salud que enfrenta desafíos como largas jornadas laborales, alta carga de trabajo y la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevas prácticas científicas, médicas y tecnologías (Veliz & Llanos, 2021).

El Ministerio de Salud Pública de Ecuador regula y promueve la formación del personal de salud, estableciendo estándares y directrices para asegurar que los profesionales reciban una educación adecuada y actualizada. La Clínica de Especialidades Tumbaco atiende a una población diversa, lo que requiere que el personal de enfermería esté bien preparado para manejar una variedad de situaciones clínicas y administrativas de manera eficiente (Díaz et al., 2019).

METODOLOGÍA

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que utiliza técnicas numéricas y estadísticas para analizar los datos obtenidos mediante encuestas tipo test aplicadas al personal de enfermería. Es una investigación descriptiva que busca visualizar y describir la ejecución del personal de enfermería en relación a los procesos administrativos. El diseño es de campo, pues recoge datos directamente del entorno en que ocurren los hechos, sin manipularlos.

La población de estudio comprende a 25 enfermeros y enfermeras de la Clínica de Especialidades Tumbaco. Dado el tamaño pequeño de la población, se trabajó con una encuesta que incluyó a todos

los miembros del grupo. Las técnicas de recolección de datos incluyen encuestas tipo test, usando escala de Likert, desarrolladas en Google Forms y validadas por expertos. Estas encuestas se utilizaron para diagnosticar el nivel de conocimiento sobre procesos administrativos, la disposición a recibir formación virtual y las competencias digitales del personal. La encuesta está estructurada en cuatro secciones que cubren aspectos generales, competencias digitales, competencias de enfermería y administrativas, y finalmente, las necesidades de formación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de la Encuesta

Para la primera sección de la encuesta sobre los aspectos generales de la población de estudio, es decir el personal de enfermería, arrojo los siguientes resultados: las mujeres representan la mayoría de la población con un 90,9%, las edades del personal están en el rango de los 20 a los 50 años, que, en cuanto a nivel de estudios, la mayoría son bachilleres con un 45,5%, el 40,9% ostentan una licenciatura, los tecnólogos representan el 9,1% y solo el 4,5% tienen una maestría. En cuanto a experiencia laboral, el rango de experiencia predominante es de 6 a 10 años con un 40,9 %.

Se puede señalar entonces que se cuenta con una población predominantemente femenina, joven en su mayoría, con niveles predominantemente básicos en cuanto a educación académica, y con una experiencia laboral lo suficientemente amplia, como para conocer su oficio, y propicia, para la búsqueda del mejoramiento continuo y la mejora profesional.

Los resultados de la segunda sección sobre las competencias digitales del personal de la clínica, se muestran en la tabla 1, en base al porcentaje de respuesta de las opciones de la escala:

Tabla 1. Valoración de las competencias tecnológicas

Ítem	Frecuencia	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
¿Maneja el computador?	-	-	4,80%	31,80%	13,60%	50%
¿Localiza información en el computador?	-	-	4,50%	22,70%	27,30%	45,50%
¿Comparte recursos en línea?	4,50%	22,70%	18,20%	36,40%	18,20%	
¿Colabora con otras personas mediante herramientas digitales?	9,10%	36,40%	13,60%	31,80%	9,10%	
¿Participa en comunidades profesionales en línea?	22,70%	31,80%	4,60%	31,80%	9,10%	
¿Crea y edita nuevos contenidos (textos, imágenes, videos...)?	18,20%	27,30%	13,60%	36,40%	4,50%	
¿Proporciona datos personales	86,40%	9,10%	--	4,50%	-	

Ítem \ Frecuencia	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
a página no confiables?					
¿Toma decisiones para seleccionar las herramientas digitales apropiadas según la necesidad o finalidad?	18,20%	22,70%	13,60%	36,40%	9,10%

La mayoría de los encuestados utiliza el computador y localiza información con mucha frecuencia, indicando una alta familiaridad con la tecnología básica. Sin embargo, la colaboración y participación en comunidades profesionales en línea, así como la creación de nuevos contenidos, son menos comunes, sugiriendo áreas de mejora en el trabajo en equipo digital y habilidades de creación de contenido. Compartir recursos en línea se hace regularmente, pero no de forma universal. La gran mayoría evita proporcionar datos personales a páginas no confiables, lo que muestra una buena conciencia de seguridad. Finalmente, la toma de decisiones sobre herramientas digitales se realiza con cierta frecuencia, aunque todavía hay margen para el desarrollo en esta área.

Como estas competencias son cruciales para el proceso de formación en el desarrollo profesional, deben por tanto, ser fortalecidas o actualizadas para optimizar el aprendizaje y mejorar el desempeño continuo de sus funciones, tal como señala Montero et al. (2020) : “los profesionales sanitarios tenemos la responsabilidad ineludible de capacitarnos digitalmente para mejorar nuestro desempeño profesional y así ofrecer una atención sanitaria cada vez mejor y adaptada al nuevo paradigma digital” (p. 482).

Sobre las competencias de enfermería y administrativas, los resultados se ven reflejados en la tabla 2.

Tabla 2. Valoración de las competencias de enfermería y administrativas

Ítem \ Frecuencia	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
¿Aplica todos los conocimientos adquiridos para brindar el mejor cuidado al paciente?	-	4,55%	4,55%	27,30%	63,60%
¿Educa y orienta a los pacientes, familiares y comunidad, en relación a temas de prevención de enfermedades, en temas específicos de alguna afección y en los cuidados al paciente por parte de sus familiares?	-	4,60%	-	40,90%	54,50%
¿Se dedica a indagar, complementar y dilucidar, todo lo relacionado a las mejoras del cuidado del paciente?	-	4,55%	4,55%	54,50%	36,40%
¿Administra todos los recursos de la manera más idónea en beneficio de los usuarios, buscando prestar un servicio de	-	4,60%	9,10%	22,70%	63,60%

Ítem	Frecuencia	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
calidad?						
¿Determina los resultados, asimismo los elementos y actividades necesarias para lograr los objetivos de la institución de una manera eficaz y eficiente?	-	4,55%	4,55%	40,90%	50%	
¿Identifica de manera clara las cosas que se van a desarrollar para alcanzar los fines establecidos, creando unidades administrativas y asignando funciones y responsabilidades a cada miembro del personal?	-	4,60%	9,10%	54,50%	31,80%	
¿Coordina el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas de la institución?	-	9,10%	9,10%	50%	31,80%	
¿Dirige las operaciones mediante la cooperación y colaboración de todo el personal de enfermería para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión?	-	4,60%	9,10%	54,50%	31,80%	
¿Se evalúan los procesos administrativos por parte del supervisor inmediato?	-	13,60%	31,80%	27,30%	27,30%	
¿Obtiene información permanente sobre los planes, metas y logros de la gestión?	-	13,60%	36,40%	27,30%	22,70%	
¿Es capacitado eventualmente sobre los cambios y mejoras en los procesos administrativos?	-	13,60%	22,70%	31,80%	31,80%	
¿Desarrolla actividades administrativas para lograr los resultados propuestos?	4,50%	18,20%	27,30%	40,90%	9,10%	

Se revela que los encuestados muestran competencias sólidas en áreas clínicas, como la aplicación de conocimientos para el cuidado del paciente, la educación a pacientes y familiares, y la mejora continua del cuidado. Sin embargo, las competencias administrativas presentan una necesidad de mejora, ya que, aunque algunos encuestados identifican claramente las tareas y roles administrativos, además de coordinar sus esfuerzos para alcanzar metas institucionales, un número considerable lo hace con menos frecuencia. Lo anterior es importante porque, como indican Mazacon et al. (2020), “El proceso de trabajo y la evaluación de estrategias del cuidado del paciente son funciones administrativas del profesional de enfermería” (p. 77).

Las áreas más preocupantes incluyen la evaluación de procesos administrativos, la obtención de información sobre planes y logros de gestión, y la capacitación en procesos administrativos, donde una porción significativa de los encuestados rara vez o solo ocasionalmente realiza estas actividades. Esto

sugiere la necesidad de fortalecer las habilidades administrativas mediante formación y prácticas más consistentes, para asegurar una gestión eficaz y eficiente dentro de las instituciones de salud.

Finalmente, la última sección, donde se valoró, la necesidad de formación y la disposición a capacitarse, del personal de enfermería en la Clínica de Especialidades Tumbaco, se evidenció una clara necesidad de formación en procesos administrativos en el área de emergencia, ya que todos los encuestados coinciden en que es necesario afianzar sus conocimientos en esta área para facilitar su labor. Esto indica una demanda generalizada de capacitación, lo cual subraya la importancia de implementar programas formativos específicos.

En cuanto a la disposición a capacitarse, la mayoría de los encuestados, con un 95,5% expresa interés en recibir formación virtual, con un formato flexible que les permita acceder a clases grabadas según su conveniencia. Esto sugiere que los profesionales están dispuestos a mejorar sus habilidades si se les ofrece un formato de capacitación que se ajuste a sus horarios y necesidades.

Esto es concordante, con la disponibilidad de tiempo para participar en capacitaciones presenciales, ya que una parte significativa de los encuestados rara vez (22,7%) o solo ocasionalmente (45,5%) dispone de tiempo para capacitarse de manera presencial. Esto refuerza la idea de que la formación virtual es una opción viable y preferida, permitiendo a los profesionales actualizarse sin interferir significativamente con sus responsabilidades laborales. Se busca entonces, adaptar la formación al contexto del personal de enfermería y que esta responda a las necesidades de mejoramiento profesional con herramientas y metodologías adecuadas, porque, como expresan Canales & Silva (2020) “Estas formaciones deberían mezclar aspectos teóricos, metodológicos y prácticos, incentivar el promover metodologías activas centradas en los estudiantes y las características de las herramientas utilizadas en instancias formativas síncrona y asíncrona” (p. 14).

El programa de formación propuesto, en gestión administrativa para el personal de enfermería en una clínica de especialidades está diseñado para mejorar los procesos en áreas como emergencias y hospitalización. El curso se dividiría en cinco módulos: Módulo 1: Introducción a Moodle, donde se exploran los elementos de la plataforma y los roles tanto del facilitador como del participante; Módulo 2: Perfil del personal de enfermería, que reconoce los roles que debe asumir el personal de enfermería; Módulo 3: Competencias del personal de enfermería, que abarca las competencias necesarias para

optimizar la atención; Módulo 4: Gestión Administrativa en enfermería, enfocado en la planificación y organización; y Módulo 5: Gestión Administrativa en enfermería, centrado en la dirección, control y manejo de procesos administrativos. Los objetivos incluyen capacitar al personal en gestión administrativa, fortalecer sus competencias digitales y promover su desarrollo profesional continuo dentro de la institución.

El programa de capacitación requiere recursos humanos especializados en tecnología, docencia y enfermería, así como herramientas tecnológicas como Kahoot, Quizziz, Educaplay y la plataforma Moodle. La evaluación del programa de capacitación, se realizaría mediante una encuesta en Google Forms para medir la satisfacción y obtener sugerencias de mejora. El programa duraría seis semanas con un total de 24 horas de formación, y estará vigente por un año, actualizándose según sea necesario. Los indicadores de calidad también se evaluarán a través de una encuesta en Google Forms.

CONCLUSIONES

La formación continua, en el caso particular del personal de enfermería, es fundamental para mejorar tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio que se presta, esto no solo aplicable a sus competencias directas, sino también en sus competencias administrativas. Esto sugiere que la inversión en formación no solo beneficia al personal, sino también a los pacientes y al sistema de salud en su conjunto.

Los datos obtenidos revelan importantes brechas en las competencias digitales y administrativas del personal de enfermería, particularmente en la creación de contenidos digitales y en la participación en comunidades profesionales en línea. Este hallazgo subraya la necesidad urgente de implementar programas de formación específicos que aborden estos requerimientos.

El E-learning fomenta el aprendizaje autodirigido y la interacción virtual, integrando herramientas multimedia y métodos pedagógicos innovadores que enriquecen la experiencia educativa y mejoran la retención del conocimiento.

Esta modalidad de capacitación ofrece flexibilidad y accesibilidad, permitiendo a los profesionales mejorar sus competencias a su propio ritmo y según su disponibilidad laboral, sin interrumpir su desempeño dentro de la institución.

Sin embargo, es importante considerar que el diseño de un programa de formación eficaz requiere un análisis de necesidades, contenido relevante y actualizado, objetivos educativos claros, una metodología de enseñanza apropiada y mecanismos de evaluación para medir el progreso y el impacto del programa.

A pesar de los avances logrados, quedan interrogantes sobre la efectividad a largo plazo de las formaciones continuas y su impacto en la calidad del servicio. Se sugiere que futuras investigaciones se centren en la evaluación longitudinal de estos programas y en el desarrollo de nuevas estrategias de formación que puedan ser implementadas en distintos contextos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(1), 460–478.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>

Canales, R., & Silva, J. (2020). De lo presencial a lo virtual, un modelo para el uso de la formación en línea en tiempos de Covid-19. *Educación en Revista*, 36, 1-20. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.76140>

Casamayor, D., Gálvez, G., & Hernández, M. (2020). Pertinencia de la formación continua y el desarrollo de competencias profesionales en las ciencias médicas. *Gaceta Médica Espirituana*, 22(2), 14-24. <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2138>

Crisol, E., Herrera, L., & Montes, R. (2020). Educación virtual para todos: una revisión sistemática. *Education in the Knowledge Society*, 21, 1-13. <https://doi.org/10.14201/eks.23448>

Díaz, A., Bustamante, R., Mora, M., & Martínez, M. (2019). El rol del profesional de enfermería en el sistema de Atención Primaria de Salud en Ecuador. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 2(2), 140-144. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/231>

Díaz, J., Ledesma, M., Rojas, S., & Díaz, L. (2020). Los cuatro saberes de la educación como formación continua en las empresas. *Fides Et Ratio*, 19(19), 17-47.

<https://fidesetratio.ulasalle.edu.bo/index.php/fidesetratio/article/view/81>

Espinosa, J., Espinosa, J., & Espinosa, G. (2021). E-learning una herramienta necesaria para el aprendizaje. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 659-669. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2394>



- Estivill, J. (2022). El rol de enfermería en los servicios de emergencias médicas. *NPunto*, 5(50), 73-99.
<https://www.npunto.es/revista/50/el-rol-de-enfermeria-en-los-servicios-de-emergencias-medicas>
- Flores, E., Espinoza, P., González, C., Hernández, S., & Barria, R. (2020). Eficiencia del sistema de triaje en un servicio de emergencia hospitalario. *CuidArte*, 9(18), 46-54.
<https://doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2020.9.18.76671>
- Gafas, C., Roque, Y., & Bonilla, G. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20(S1), 136-142.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
- Guaita, T., Tapia, Á., Cordero, R., & Mercado, A. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 366–377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 62(245), 368-380.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2016000500008&lng=es&tlng=es
- Mazacon, M., Paliz, C., & Caicedo, L. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 24(105), 72-78.
<https://doi.org/10.47460/uct.v24i105.383>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio De Las Ciencias*, 3(2), 947-964.
<https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>
- Mendoza, P., Loli, R., & Salazar, R. (2020). E-Learning en la educación continua de profesionales de la salud de establecimientos del tercer nivel de atención en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 81(3), 316-319. <https://doi.org/10.15381/anales.v81i3.17910>
- Ministerio de Salud Pública. (2018, mayo 16). *Ministerio de Salud Pública desarrolló primer programa de educación continua*. <https://www.salud.gob.ec/ministerio-de-salud-publica-desarrollo-primer-programa-de-educacion-continua/>

- Montero, J., Merino, F., Monte, E., Ávila, J., & Cepeda, J. (2020). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educación Médica*, 21(5), 338-344.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.02.010>
- Monzón, T. (2017). *La capacitación administrativa como instrumento de gestión y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores de la unidad de gestión educativa local de la provincia de Huamachuco*. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad Ciencias Económicas. Escuela Académico Profesional de Administración. Licenciatura en administración, Huamachuco, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/10619>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y Enfermería*, 27, 1-6. <https://doi.org/10.29393/CE27-41TETM20041>
- Pérez, S., Expósito, M., Ortiz, G., Castro, M., Soto, V., & Mustelier, R. (2020). Utilización de la plataforma Moodle en la disciplina Informática Médica de la carrera de Medicina. *Edumecentro*, 12(2), 37-48. <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1416>
- Reyes, M., Obregón, N., Gálvez, R., & Pérez, A. (2018). Capacitación para el desarrollo de la consulta de enfermería en la atención primaria de salud. *Edumecentro*, 10(3), 106-121. <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1062>
- Rojas, C., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 1-7. <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., García, S., & Vértiz, J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *salud pública de méxico*, 57(3), 275-283. <https://doi.org/10.21149/spm.v57i3.7567>
- Segovia, N., & Said, E. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26(89), 595-621. https://www.comie.org.mx/v5/sitio/wp-content/uploads/2021/04/RMIE_89.pdf
- Tejada, J., & Ferrández, E. (2012). El impacto de la formación continua: claves y problemáticas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(3), 1-14. <https://doi.org/10.35362/rie5831427>

- Vásquez, S., & González, Y. (2022). El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vita*, 2(2), 51–59. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0010>
- Veliz, K., & Llanos, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas: Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(5), 19–39. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>
- Vital, M. (2021). Plataformas Educativas y herramientas digitales para el aprendizaje. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 9(18), 9-12.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/7593>