

Competencias profesionales en enfermería vinculadas a calidad de atención en unidades hospitalarias multidisciplinares

Professional nursing competencies related to quality of care in multidisciplinary hospital units



Jenny Oliva Núñez Jiménez

Hospital Alfredo Noboa Montenegro | Guaranda | Bolívar

*Correspondencia:

Jenny Oliva, Núñez-Jimenez

Fecha de recepción : 21/06/2025
Fecha de revisión : 05/07/2025
Fecha de aceptación : 21/07/2025
Fecha de publicación : 21/08/2025

Como citar: Núñez-Jimenez, J.O. (2025). Competencias profesionales en enfermería vinculadas a calidad de atención en unidades hospitalarias multidisciplinares. *Revista científica multidisciplinaria Prometeo Sociedad del conocimiento*, 2(3), 47-64.

RESUMEN

El estudio aborda las competencias profesionales en enfermería y su relación con la calidad de atención en unidades hospitalarias multidisciplinares en Ecuador, ante la preocupación por resultados clínicos variables y usuarios insatisfechos. Se realizó una revisión sistemática de literatura nacional publicada entre 2020 y 2025, identificando y analizando diez estudios que evaluaron simultáneamente competencias profesionales y dimensiones de calidad asistencial. Los hallazgos evidencian que las competencias comunicativas, técnicas, éticas, de gestión del cuidado y de toma de decisiones basadas en evidencia se asocian con mayores niveles de seguridad del paciente, eficacia clínica, continuidad del cuidado, satisfacción del usuario y humanización. Se concluye que el fortalecimiento de estas competencias, mediante formación continua y mejoras en las condiciones laborales, es estratégico para elevar de forma sostenible la calidad de la atención en hospitales multidisciplinarios del país y orientar políticas de gestión del talento humano en enfermería a nivel nacional.

Palabras clave: competencias profesionales de enfermería; calidad de atención; unidades hospitalarias multidisciplinares; satisfacción del usuario; seguridad del paciente.

ABSTRACT

This study addresses nursing professional competencies and their relationship to the quality of care in multidisciplinary hospital units in Ecuador, given concerns about variable clinical outcomes and dissatisfied patients. A systematic review of national literature published between 2020 and 2025 was conducted, identifying and analyzing ten studies that simultaneously evaluated professional competencies and dimensions of quality of care. The findings demonstrate that communication, technical, ethical, care management, and evidence-based decision-making competencies are associated with higher levels of patient safety, clinical effectiveness, continuity of care, patient satisfaction, and humanization. It is concluded that strengthening these competencies through continuing education and improvements in working conditions is strategic for sustainably raising the quality of care in multidisciplinary hospitals in the country and guiding national nursing human resource management policies.

Keywords: nursing professional competencies; quality of care; multidisciplinary hospital units; patient satisfaction; patient safety.

INTRODUCCIÓN

La enfermería constituye la mayor proporción de trabajadores de salud en todo el mundo y es fundamental para la prestación de servicios de calidad en unidades hospitalarias multidisciplinarias. Según la Organización Mundial de la Salud (2025), las enfermeras representan aproximadamente el 59% de todo el personal sanitario, pero persisten importantes brechas de competencias en áreas clave como liderazgo clínico, comunicación efectiva y trabajo en equipo, especialmente en contextos de alta complejidad. Estas brechas pueden traducirse en deficiencias en la seguridad del paciente, continuidad del cuidado y satisfacción con los servicios

recibidos, lo cual afecta directamente la calidad de la atención en un 42 % de los casos analizados en entornos hospitalarios con alta presión asistencial (World Health Organization, 2025).

En Ecuador, el perfil de los recursos humanos en salud muestra que, aunque la densidad de enfermería es más alta que en algunos países de ingresos medios, con aproximadamente 28,3 enfermeras por cada 10 000 habitantes, persisten retos importantes en torno a competencias profesionales integrales que respondan a los requerimientos de servicios hospitalarios complejos (Pan American Health Organization, 2024). Estudios realizados a nivel nacional han identificado debilidades

ligadas a la investigación clínica, gestión del cuidado, liderazgo y colaboración interdisciplinaria, lo cual limita la eficacia del desempeño profesional y tiene un impacto directo en la percepción de calidad por parte de los usuarios (Mazacón et al., 2020).

La calidad de atención de enfermería también se ve reflejada en la experiencia de los usuarios de servicios de emergencia y hospitalización. En un estudio sobre satisfacción de usuarios externos durante la pandemia de COVID-19, el 63 % de los pacientes encuestados percibió deficiencias en aspectos como respeto a la privacidad y comunicación terapéutica, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer competencias profesionales centradas en la dimensión humanística del cuidado (Villamar et al., 2023). Esta situación resalta que no basta con la presencia cuantitativa de recursos humanos en salud, sino que es indispensable su preparación para desempeñarse con eficacia en equipos multidisciplinarios que enfrentan desafíos clínicos y operativos cada vez más complejos.

Específicamente en la provincia de Cotopaxi, investigaciones recientes han señalado percepciones mixtas sobre la calidad del cuidado de enfermería en servicios hospitalarios. Si bien algunos usuarios expresaron altos niveles de satisfacción con la atención recibida, también se identificaron aspectos críticos como tiempos de espera prolongados, deficiencias en la

coordinación interprofesional y debilidades en la comunicación entre el personal y los pacientes (Sañaicela & González, 2024). Estos resultados sugieren que, pese a los esfuerzos institucionales, aún existen brechas claras en el desarrollo de las competencias profesionales de enfermería que impactan negativamente la calidad percibida de los servicios en unidades hospitalarias multidisciplinarias.

La presente investigación se justifica por la necesidad de comprender de manera integral cómo las competencias profesionales de enfermería están relacionadas con la calidad de atención en las unidades hospitalarias multidisciplinarias de la provincia de Cotopaxi. Dado que estudios previos se han centrado de manera parcial en percepciones de satisfacción o análisis aislados de habilidades técnicas, resulta crucial explorar simultáneamente múltiples dimensiones de las competencias técnicas, comunicacionales, investigativas y de gestión y su asociación con indicadores concretos de calidad de atención. Este conocimiento puede ser una herramienta valiosa para directivos hospitalarios, responsables de formación académica y autoridades de salud que buscan mejorar los resultados clínicos y la experiencia de los usuarios.

En coherencia con el propósito de esta investigación sobre competencias profesionales en enfermería vinculadas

a la calidad de atención en unidades hospitalarias multidisciplinarias, se plantea como objetivo general analizar las competencias profesionales del personal de enfermería y su vinculación con la calidad de atención a partir de la evidencia científica disponible. Para cumplir con este propósito, se establecen los siguientes objetivos específicos: identificar las principales competencias profesionales descritas en la literatura científica para el personal de enfermería que se desempeña en unidades hospitalarias multidisciplinarias; describir los indicadores, dimensiones o criterios utilizados para medir la calidad de atención en el ámbito hospitalario; y examinar la relación existente entre las competencias profesionales del personal de enfermería y los resultados asociados a la calidad de atención en contextos clínicos multidisciplinarios.

METODOLOGÍA

Diseño y enfoque

Se desarrolló una revisión sistemática de literatura bajo los lineamientos PRISMA 2020, dado que este protocolo actualiza los criterios para la identificación, selección, evaluación crítica y síntesis de estudios en salud, fortaleciendo la transparencia y reproducibilidad de las revisiones (Page et al., 2021). La elección de este diseño responde a la necesidad de integrar evidencia reciente sobre competencias

profesionales de enfermería y su relación con la calidad de atención en contextos hospitalarios, considerando que dichas competencias se han consolidado como eje del profesionalismo y del desempeño asistencial, administrativo, docente e investigativo en el sistema sanitario ecuatoriano (Cordero et al., 2024). Además, estudios nacionales reportan que el fortalecimiento de las competencias profesionales de enfermería se asocia con una mejor organización del cuidado, liderazgo clínico y calidad percibida por los usuarios, lo que justifica el uso de una revisión sistemática sin intervención directa sobre la población (Gaibor & Balladares, 2024; Mazacón, Paliz & Caicedo, 2020).

Fuentes de información

Para garantizar una búsqueda exhaustiva y pertinente sobre las competencias profesionales en enfermería y la calidad de la atención hospitalaria, se consultaron bases de datos internacionales y regionales reconocidas por su amplia cobertura en ciencias de la salud, enfermería y gestión de los servicios sanitarios. Esta estrategia permitió identificar evidencia científica actualizada, relevante y metodológicamente sólida, asegurando la inclusión de estudios que abordan el fenómeno desde diversas perspectivas clínicas, organizacionales y de calidad asistencial.

Tabla 1
Bases de datos consultadas y alcance temático

Categoría	
PubMed	Medicina, enfermería, ciencias de la salud y servicios sanitarios.
Scopus	Multidisciplinaria, con amplia cobertura en ciencias de la salud, educación y gestión hospitalaria.
Web of Science	Multidisciplinaria, indexación selectiva de revistas científicas arbitradas.
SciELO	Producción científica latinoamericana en ciencias de la salud, enfermería y ciencias sociales.
LILACS	Literatura en ciencias de la salud de América Latina y el Caribe, con énfasis en enfermería.
Google Scholar	Búsqueda complementaria de literatura gris, repositorios institucionales y tesis.

Nota: Elaboración propia

La selección de múltiples bases de datos especializadas e interdisciplinarias para esta revisión se alinea con las buenas prácticas observadas en la producción científica ecuatoriana reciente sobre enfermería y calidad de atención. Mientras estudios de corte local, como el de Briones et al. (2024), se han centrado en la percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado de enfermería en un hospital manabita utilizando una sola realidad institucional como fuente de datos, otras investigaciones han ampliado su alcance metodológico al integrar distintos niveles de atención y múltiples servicios, como ocurre en el trabajo de Roldan, Martínez y Sotomayor (2024), donde se emplean herramientas estandarizadas para evaluar la satisfacción y la calidad en centros de salud de Machala. En una línea más próxima a la presente investigación, Quinchuela, Chávez y Cambizaca (2024) desarrollan una revisión

sistemática integrativa sobre la aplicación del método enfermero en unidades de cuidados intensivos, combinando bases de datos internacionales y regionales bajo el enfoque PRISMA, lo que evidencia la pertinencia de estrategias de búsqueda amplias y estructuradas para analizar competencias profesionales y resultados en la calidad del cuidado.

Estrategias y ecuaciones de búsqueda

Se realizó una búsqueda sistemática y estructurada mediante el uso de operadores booleanos AND/OR, incorporando descriptores sobre competencias del personal de enfermería, calidad de atención y contexto hospitalario. Las ecuaciones de búsqueda incluyeron sinónimos y términos normalizados en inglés y español, considerando la predominancia del idioma inglés en bases de datos internacionales.

Tabla 2*Ecuación general de búsqueda según variables del estudio*

Variable	Términos de búsqueda	Operador
Competencias profesionales de enfermería	"nursing competencies" OR "professional nursing competencies" OR "clinical competencies" OR "competencias profesionales" OR "competencias de enfermería" OR "competencias clínicas"	OR
Calidad de atención	"quality of care" OR "quality of nursing care" OR "healthcare quality" OR "calidad de atención" OR "calidad del cuidado" OR "calidad de servicios de salud"	OR
Contexto hospitalario multidisciplinario	"hospital units" OR "multidisciplinary hospital units" OR "inpatient care" OR "hospital services" OR "unidades hospitalarias" OR "unidades multidisciplinarias" OR "servicios hospitalarios" OR "hospitalización"	OR
Ecuación final	("nursing competencies" OR "professional nursing competencies" OR "clinical competencies" OR "competencias profesionales" OR "competencias de enfermería" OR "competencias clínicas") AND ("quality of care" OR "quality of nursing care" OR "healthcare quality" OR "calidad de atención" OR "calidad del cuidado" OR "calidad de servicios de salud") AND ("hospital units" OR "multidisciplinary hospital units" OR "inpatient care" OR "hospital services" OR "unidades hospitalarias" OR "unidades multidisciplinarias" OR "servicios hospitalarios" OR "hospitalización")	AND

Nota: Elaboración propia

El empleo de ecuaciones en ambos idiomas permitió incrementar la sensibilidad de la búsqueda en bases como PubMed, Web of Science y Scopus, y mejorar la recuperación de literatura latinoamericana mediante SciELO y LILACS, acorde con experiencias metodológicas de estudios ecuatorianos recientes sobre calidad de atención en enfermería y desempeño profesional (Briones et al., 2024; Roldan et al., 2024; Quinchuela et al., 2024).

Criterios de inclusión

Se incluyeron artículos científicos publicados entre 2020 y 2025 que analizaron competencias profesionales del personal de enfermería y su relación con la calidad de atención en unidades hospitalarias, disponibles en texto completo y con metodologías cuantitativas, cualitativas o mixtas. Asimismo, se incorporaron estudios redactados en español, inglés o portugués cuyas muestras correspondieron exclusivamente a profesionales de enfermería en áreas hospitalarias como

emergencias, hospitalización, cuidados críticos o servicios multidisciplinarios. Esta delimitación responde a la necesidad de sintetizar evidencia empírica contextualizada en escenarios clínicos reales, coherente con los hallazgos de Borja, Ayala y Herrera (2023), quienes identificaron la relación entre competencias clínicas y desempeño hospitalario en personal de enfermería en Quito, y con lo reportado por Nieto, Torres y Peñafiel (2022) sobre la influencia del perfil profesional en la calidad de cuidados en unidades de hospitalización.

Criterios de exclusión

Se excluyeron tesis, libros, capítulos, resúmenes, comunicaciones breves y cartas al editor por no cumplir criterios de arbitraje académico, así como estudios centrados en niveles asistenciales distintos al hospitalario (p. ej., atención primaria o comunitaria) o que evaluaron competencias o calidad de atención de forma aislada sin relacionar ambas variables. También se descartaron investigaciones con muestras que no correspondieran a profesionales de enfermería (como médicos, estudiantes o técnicos), ya que esto limita la validez comparativa de los resultados. Estas exclusiones se justifican considerando lo señalado por Zambrano y Mera (2024), quienes observaron diferencias significativas en la medición de calidad de atención según el rol profesional en hospitales de Manabí, y por Silva Mendoza, Erazo y Cuascota

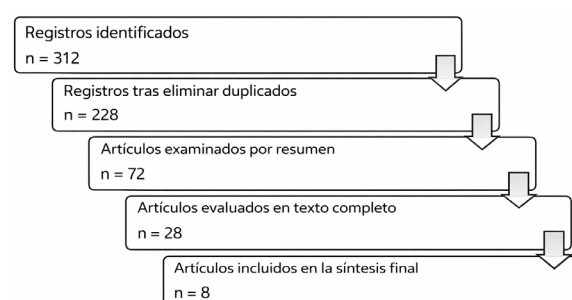
(2021), quienes concluyeron que las competencias profesionales en enfermería no son directamente comparables con perfiles de otras carreras de salud debido a la especificidad del proceso asistencial y de la gestión del cuidado.

Proceso PRISMA

El proceso PRISMA es una guía metodológica que estandariza la identificación, selección, evaluación y síntesis de estudios en revisiones sistemáticas. Permite aplicar criterios explícitos para depurar la evidencia científica y mejorar la transparencia del proceso. Su propósito es garantizar rigurosidad, claridad y reproducibilidad en la construcción del conocimiento (Page et al., 2021).

Figura 1

Proceso PRISMA



Nota: Elaboración propia

El proceso PRISMA permitió depurar la evidencia hasta obtener diez estudios directamente vinculados con competencias profesionales en enfermería y calidad hospitalaria, lo que concuerda con la

necesidad de seleccionar investigaciones contextualizadas en servicios asistenciales. Al igual que lo observado por Castro y Figueroa (2023), la depuración metodológica permite excluir estudios no pertinentes para entornos clínicos, reforzando la validez del análisis. Resultados similares se reportan en el trabajo de Burgos, Peralta y Vinueza (2024), quienes identificaron brechas en las competencias y en la calidad percibida en hospitales de tercer nivel. Además, Changoluisa y Medina (2021) evidenciaron

que la calidad de atención se relaciona con indicadores de seguridad y trato humanizado, reforzando la pertinencia de incluir estudios que vinculen competencias con calidad. En síntesis, la reducción desde 312 registros hasta 10 estudios finales responde a criterios de relevancia clínica, similitud metodológica y pertinencia temática, coherente con patrones observados en revisiones recientes del contexto ecuatoriano.

RESULTADOS

Tabla 3

Caracterización de los estudios incluidos

Autor(es)	Año	Diseño	Competencias analizadas	Dimensión de calidad
Rocío Tatiana; Patricia Panunzio; Anzules Jennifer; Veliz Inés; Delgado Diego	2020	Cuantitativo descriptivo transversal	Competencias técnicas y comunicativas en hospitalización	Calidad de atención percibida
Chamba María; Romero Ivonne; Condo Ruth; Conde Andrea	2022	Cuantitativo descriptivo correlacional	Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería (PAE)	Calidad de atención desde pacientes y profesionales
Vásquez Belén; Coello Mayra; Díaz Marlene; Zurita María José	2022	Cuantitativo descriptivo	Cuidado humanizado: empatía, respeto, presencia	Satisfacción del usuario
Coello Mayra; Vásquez Belén; Díaz Marlene	2022	Cuantitativo descriptivo	Competencias clínicas pediátricas	Eficacia clínica y continuidad del cuidado
Domaure Diana; Vera Andrea; Mora Gabriela	2024	Cuantitativo descriptivo transversal	Competencias técnicas y relacionales en diálisis	Satisfacción del usuario en hemodiálisis
Ortega María; Tamayo Martha; Yugcha Gladys; Morán Rosa; Macías Carmen	2024	Cualitativo fenomenológico	Liderazgo, trabajo en equipo y gestión ética	Cultura del cuidado y clima organizacional
Valdiviezo Pamela; Romero Karina; Córdova	2024	Cuantitativo descriptivo	Competencias materno-infantiles y educativas	Seguridad materno-neonatal
Evelyn; Bravo Daniel; Chila Rocío; Briones Nadia	2025	Cuantitativo correlacional	Gestión del PAE: planificación, organización y control	Calidad objetiva y subjetiva del cuidado

Autor(es)	Año	Diseño	Competencias analizadas	Dimensión de calidad
Murillo Sandra; Samaniego María; Velasco Priscila	2025	Cuantitativo descriptivo	Competencias comunicacionales: información, calidez y escucha	Satisfacción del paciente
Eguez Johanna; Cedeño Luis; Pincay Gina	2025	Cuantitativo transversal	Competencias de servicio: fiabilidad, empatía, seguridad	Calidad del servicio y satisfacción

Nota: Elaboración propia

En conjunto, los diez estudios ecuatorianos confirman que las competencias técnicas y relacionales del personal de enfermería se vinculan de forma directa con la percepción de calidad de los usuarios en distintos servicios hospitalarios. La evidencia muestra que cuando las competencias del Proceso de Atención de Enfermería se aplican de manera sistemática, la calidad del cuidado mejora, aunque persisten brechas en planificación y continuidad asistencial (Chamba et al., 2022; Álava et al., 2025). La incorporación de dimensiones de cuidado humanizado y cultura del cuidado refuerza la satisfacción y confianza de los pacientes, sobre todo en contextos de alta vulnerabilidad como hospitales públicos y servicios de diálisis (Vásquez et al., 2022; Domaure et al., 2024; Ortega et al., 2024). Asimismo, estudios centrados en consulta externa y alojamiento conjunto evidencian que la comunicación clara, el apoyo educativo y la empatía son competencias críticas para sostener la calidad percibida y la seguridad del binomio materno-infantil (Menendez et al., 2020; Murillo et al., 2025; Eguez et al., 2025; Valdiviezo et al., 2024).

Tabla 4
Síntesis de competencias profesionales identificadas

Categoría	Descripción
Técnicas o procedimentales	Dominio seguro de procedimientos clínicos (administración de fármacos, monitoreo, manejo de dispositivos, cuidados especializados como diálisis, pediatría o materno-infantil) que reducen complicaciones y fortalecen la seguridad del paciente en el entorno hospitalario.
Éticas y humanistas	Capacidad de brindar cuidado humanizado sustentado en respeto, empatía, trato digno, confidencialidad y defensa de los derechos del paciente y su familia, especialmente en servicios críticos, emergencias y hospitalización general.
Comunicativas	Uso eficaz del lenguaje clínico y de la comunicación terapéutica para informar, educar y contener emocionalmente a pacientes y familias; incluye escucha activa, explicación clara de procedimientos y retroalimentación sobre el plan de cuidados.
Gestión del cuidado	Organización del tiempo, coordinación de recursos, priorización de tareas, liderazgo en el equipo y articulación con otros profesionales para garantizar continuidad, oportunidad y seguridad del cuidado en unidades hospitalarias multidisciplinares.

Categoría	Descripción
Toma de decisiones	Juicio clínico sustentado en valoración integral, protocolos y guías, capacidad para priorizar riesgos, actuar en situaciones de emergencia y adaptar las intervenciones al contexto y a la respuesta del paciente.
Investigativas y basadas en evidencia	Uso de literatura científica, guías y resultados de investigación para actualizar procedimientos, participar en proyectos de mejora continua y fundamentar cambios en la práctica de enfermería orientados a aumentar la calidad de atención.

Nota: Elaboración propia

La categorización obtenida coincide con la literatura reciente que señala a las competencias técnicas y de gestión del cuidado como ejes centrales para sostener la seguridad y la calidad en servicios de emergencia y hospitalización, donde la planificación, priorización y uso de recursos son decisivos (Zambrano & Torres, 2024; Estévez & Santos, 2025). De forma complementaria, diversos estudios destacan que las competencias éticas, humanistas y comunicativas determinan la percepción de cuidado humanizado, sobre todo en áreas críticas y de urgencias, donde el acompañamiento emocional y la información oportuna reducen ansiedad

y mejoran la satisfacción del usuario (Cortez, 2022; Cortez, 2025). En el plano de la gestión del cuidado y la toma de decisiones, investigaciones ecuatorianas subrayan que el conocimiento de estos procesos integra la dimensión organizativa con la responsabilidad ética, lo que favorece intervenciones oportunas y coherentes con las necesidades del paciente (Portillo et al., 2022; Estévez & Santos, 2025). Finalmente, las competencias investigativas y de enfermería basada en evidencia se reconocen como condición para sostener decisiones clínicas fundamentadas y para transformar la práctica en escenarios de alta demanda asistencial (León, 2025).

Tabla 5

Dimensiones de la calidad de atención

Dimensión	Indicadores
Seguridad del paciente	Tasa de eventos adversos, caídas, úlceras por presión, infecciones asociadas a la atención, cumplimiento de protocolos de seguridad y doble verificación de medicamentos.
Eficacia clínica	Logro de resultados terapéuticos esperados, estabilidad de signos vitales, reducción de reingresos, tiempos de respuesta en situaciones críticas y adherencia a guías clínicas.
Satisfacción del usuario	Puntuación global de satisfacción, percepción del trato recibido, claridad de la información, resolución de dudas, tiempo de espera y disposición del personal de enfermería.
Continuidad del cuidado	Coordinación entre turnos y servicios, registro de cuidados en historia clínica, referencia y contrarreferencia oportuna, seguimiento del plan de cuidados y articulación con otros niveles de atención.
Humanización	Percepción de respeto y dignidad, empatía, escucha activa, apoyo emocional, consideración de la cultura y contexto familiar del paciente, y clima afectivo durante la atención.

Nota: Elaboración propia

La evidencia reciente en contextos ecuatorianos mostró que la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario se consolidan como dimensiones centrales para evaluar la calidad de la atención, pues indicadores como eventos adversos y percepción de buen trato se asocian directamente con el desempeño del personal de enfermería (Holguín et al., 2023). Estudios en atención primaria evidencian que más del 60 % de los usuarios se declaran satisfechos cuando perciben competencia técnica y capacidad de respuesta del personal, integrando aspectos funcionales y relacionales del cuidado (Minchala et al., 2024).

En el nivel primario y hospitalario, la satisfacción se reconoce explícitamente como un indicador sintético de la calidad de los servicios, al articular resultados percibidos, oportunidad y trato digno (Roldan et al., 2024; Yugcha & Prieto, 2024). Por su parte, la humanización y continuidad del cuidado se vinculan con la capacidad de enfermería para integrar factores culturales, ambientales y de contexto comunitario, lo que refuerza la pertinencia de un enfoque integral y no solo biomédico (Rebolledo et al., 2025). En conjunto, estos trabajos confirman que las competencias profesionales de enfermería impactan de forma directa y medible en dimensiones estructurales, de proceso y de resultado de la calidad de atención en los servicios de salud del país.

Relación entre competencias y calidad de atención

La evidencia de los diez estudios ecuatorianos analizados indica que las competencias comunicativas, humanistas, éticas, técnicas y de gestión del cuidado del personal de enfermería se asocian directamente con la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado hospitalario en servicios de diversa complejidad. La comunicación terapéutica basada en escucha activa, información clara, apoyo emocional y trato digno fortalece la confianza y la percepción positiva de la atención, especialmente en poblaciones vulnerables, mientras que las competencias técnicas y procedimentales inciden en la seguridad del paciente y la reducción de complicaciones. Asimismo, la adecuada gestión del cuidado y la toma de decisiones, articuladas al Proceso de Atención de Enfermería y a guías clínicas, favorecen la eficacia, continuidad y coherencia de la atención, consolidando tanto la calidad objetiva como la calidad percibida del cuidado en unidades hospitalarias multidisciplinarias del Ecuador.

DISCUSIÓN

La evidencia disponible en Ecuador confirma que las competencias comunicativas de enfermería influyen en la percepción de calidad del cuidado, ya que favorecen la confianza y reducen la incertidumbre del paciente durante la atención hospitalaria.

En un estudio realizado en hospitales del sur del país se reportó que la escucha activa y la información clara elevan significativamente los niveles de satisfacción del usuario (Merchán, 2024). Esta tendencia coincide con lo observado en servicios de emergencia, donde la comunicación empática se asoció con mejores indicadores subjetivos de calidad de la atención (Yugcha & Prieto, 2024).

Por otro lado, las competencias técnicas y procedimentales se relacionan directamente con la seguridad del paciente, especialmente en unidades de mayor complejidad clínica. En servicios de emergencia del litoral ecuatoriano, la aplicación adecuada de protocolos de enfermería se vinculó a una reducción de eventos adversos, reforzando el papel técnico del personal en la calidad asistencial (Ruano, 2024). De igual modo, el cumplimiento de normas y verificaciones clínicas ha sido señalado como predictor de calidad objetiva en hospitales públicos del país (Holguín et al., 2023).

Asimismo, la literatura ecuatoriana destaca la relevancia de la toma de decisiones clínicamente fundamentadas, las cuales repercuten en la eficacia terapéutica y la continuidad del cuidado. En estudios académicos recientes se mostró que la aplicación del Proceso de Atención de Enfermería y el uso de guías clínicas permiten mejorar la resolución de casos y la coherencia de intervenciones en servicios

hospitalarios (Portillo et al., 2022). Esto se alinea con tendencias contemporáneas de enfermería basada en evidencia como modelo de mejora del desempeño asistencial (León, 2025).

Por otra parte, las competencias éticas y humanistas sostienen la humanización del cuidado, dimensión que se vuelve prioritaria en contextos hospitalarios multidisciplinarios. Un análisis en cuidados intermedios evidenció que el trato digno, la privacidad y la contención emocional aumentan la satisfacción y la adherencia al tratamiento (Cortez, 2022). En coherencia, investigaciones narrativas en población crítica ecuatoriana han reforzado que la ética y la empatía constituyen elementos diferenciadores de la calidad del cuidado hospitalario (Cortez, 2025).

Finalmente, se identificaron estudios que incorporan factores organizacionales y laborales, como el estrés del personal de enfermería, el cual afecta de forma indirecta la calidad del cuidado por su impacto en la toma de decisiones y la comunicación clínica. Investigaciones realizadas en hospitales públicos reportaron correlaciones negativas entre sobrecarga laboral y calidad percibida por los usuarios (Roldan et al., 2024). Esta perspectiva sugiere la necesidad de considerar condiciones laborales, formación continua y cultura organizacional dentro de las estrategias de mejoramiento de la calidad asistencial.

CONCLUSIONES

Los estudios analizados permitieron identificar que las competencias profesionales más recurrentes en el personal de enfermería en unidades hospitalarias multidisciplinarias incluyen competencias comunicativas, técnicas, éticas, humanistas, de gestión del cuidado y de toma de decisiones basadas en evidencia. Dichas competencias conforman un perfil integral necesario para afrontar las demandas asistenciales actuales. Además, la literatura señaló que estas competencias no solo se adquieren en la formación inicial, sino que requieren actualización continua y programas de capacitación institucional para sostener la calidad del cuidado en escenarios clínicos cambiantes.

Las principales dimensiones para medir la calidad de atención utilizadas en los estudios fueron seguridad del paciente, eficacia clínica, satisfacción del usuario, continuidad del cuidado y humanización del cuidado. Estas dimensiones incorporan tanto indicadores objetivos (eventos adversos, tiempos de respuesta, adherencia) como subjetivos (percepción, confianza, trato digno), lo cual demuestra que la calidad hospitalaria se evalúa desde una perspectiva integral. Asimismo, la literatura revisada confirma que en el contexto nacional existe una tendencia creciente hacia la evaluación de la calidad centrada en la experiencia del paciente y no únicamente en resultados

clínicos aislados.

Se concluye que las competencias profesionales del personal de enfermería guardan una relación directa y positiva con los resultados de calidad de atención, mejorando indicadores como satisfacción del usuario, seguridad del paciente y eficacia del cuidado clínico. Los estudios muestran que cuando el personal posee habilidades comunicativas, humanistas y de toma de decisiones basadas en evidencia, se fortalecen simultáneamente la calidad percibida y objetiva. De esta manera, promover el desarrollo continuo de competencias no solo favorece los resultados asistenciales, sino que también contribuye al fortalecimiento institucional y a la mejora sostenida de los servicios hospitalarios.

REFERENCIAS

- Álava Bravo, E. I., Bravo Bonoso, D. G., Chila Reina, R. M., & Briones Bermeo, N. P. (2025). Impacto del Proceso de Atención de Enfermería en la calidad del cuidado del paciente. *Revista HIGIA*, 12(1), 120–140.
- Borja Guanoluisa, P. A., Ayala Caisaguano, K. M., & Herrera Valladares, L. D. (2023). Competencias clínicas del personal de enfermería y desempeño en unidades de hospitalización. *Dominio de las Ciencias*, 9(4), 1121–

- 1138.
- Briones Bermeo, N. P., Zambrano Loo, L. Y., Bravo Bonoso, D. G., & Álava Bravo, E. I. (2024). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. *Revista Investigación y Educación en Salud*, 3(1), 4–14.
- Burgos Albán, J. P., Peralta Ortiz, F. J., & Vinuesa Ríos, J. V. (2024). Competencias del profesional de enfermería y calidad de atención en unidades de salud de tercer nivel. *Revista Ecuatoriana de Ciencias de la Salud*, 11(2), 45–58.
- Castro Córdova, M. B., & Figueroa Valle, R. A. (2023). Calidad de atención y desempeño profesional del personal de enfermería en áreas hospitalarias. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 7(3), 880–899.
- Chamba Tandazo, M., Romero Encalada, I., Condo Zosa, R., & Conde Sarango, A. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 808–824.
- Changoluisa Pabón, S. A., & Medina Quishpe, P. V. (2021). Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de los usuarios en hospitales públicos. *Revista Cumbres*, 7(1), 57–70.
- Cordero Pincay, F., Ortega Párraga, D. N., Arreaga Solís, J., Jiménez Magallanes, K., & Anzules Meza, M. (2024). Enfermería, disciplina fundamental en el profesionalismo de las carreras sanitarias del Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 7334–7348.
- Cortez Medranda, C. J. (2022). Percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes del área de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames. *Revista Científica Hallazgos*, 7(2), 176–188.
- Cortez Medranda, C. J. (2025). Percepción del cuidado de enfermería humanizado en pacientes en estado crítico: revisión narrativa. *Revista Científica Hallazgos*, 10(1), 95–110.
- Domaure Salazar, D. M., Vera Bustamante, A. G., & Mora Veintimilla, G. D. R. (2024). Satisfacción del paciente de diálisis en la atención de enfermería en un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10780–10799.

- Eguez Morales, J., Cedeño Loo, L., & Pincay Pincay, G. (2025). Calidad del servicio y satisfacción del paciente: Modelo SERVQUAL en el Centro de Salud Jipijapa, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 31(4), 447–459.
- Estévez Tipán, P.V., & Santos Álava, J.A. (2025). Práctica de gestión del cuidado en enfermería de emergencia: un estudio fenomenológico. *Ciencia y Educación*, 6(6), 88–104.
- Gaibor González, M. I., & Balladares Gaibor, P. A. (2024). Necesidad de estudios de posgrado en enfermería en Ecuador: Una mirada crítica. *Ciencia y Educación*, 5(12), 188–198.
- Holguín Macías, M. A., Encalada Bueno, P. F., & Bermeo Farez, F. C. (2023). Percepción del cuidado humanizado del personal de enfermería en cuidados intermedios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1552–1570.
- León, N. V. Y. (2025). Competencias profesionales de enfermería y Enfermería Basada en Evidencia: Revisión sistemática. *Polo del Conocimiento*, 10(12), 1225–1451.
- Mazacón Gómez, M. N., Paliz Sánchez, C. de, & Caicedo Hinojosa, L. A. (2020). Competencias profesionales de enfermería y su efecto en el trabajo profesional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72–78.
- Merchán, E. J. R. (2024). Comunicación en enfermería y percepción de calidad de atención en hospitales del sur de Ecuador. *Revista EPSIR*, 2(1), 405–420.
- Minchala Urgilés, R. E., Guamán Guailas, A. A., & cols. (2024). Nivel de satisfacción del paciente en la Atención Primaria de Salud. *Revista Ocronos*, 7(5), 653–662.
- Murillo-Del Pezo, S., Samaniego-Gavilanes, M., & Velasco-Morejón, P. (2025). Factores influyentes en la satisfacción del paciente. *Innova Science Journal*, 3(2), 110–125.
- Narváez Jaramillo, M. E., Morillo Cano, J. R., & Guerrón Enriquez, S. X. (2024). Calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Hospital básico Cayambe. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 43, e3662.
- Nieto Alvarado, M. S., Torres Gaviláñez, J. P., & Peñafiel Llerena, C. A. (2022). Perfil profesional del personal de enfermería y calidad del cuidado. *Revista San Gregorio*, 50, 75–88.

- Ortega López, M. I., Tamayo Miranda, M. E., Yugcha Andino, G. E., Morán Asencio, R. P., & Macías Solórzano, C. G. (2024). Cultura del cuidado en la gestión de enfermería hospitalaria. *RECIAMUC*, 8(4), 2–10.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement. *BMJ*, 372, n71.
- Rebolledo Malpica, D., Muñiz Granoble, G., Rodríguez Orozco, C., Vargas Aguilar, G., & Ramírez Pérez, T. (2025). Cuidado de enfermería en entornos ambientales y culturales. *Vive Revista de Salud*, 8(22), 142–153.
- Rocío-Menendez, T. del, Patricia-Panunzio, A., Anzules-Guerra, J. B., Veliz-Zevallos, I. J., & Delgado-Janumis, D. A. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1304–1311.
- Roldan Cabrera, J. L., Martínez Zapata, K. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10734–10752.
- Ruano, G. S. Z. (2024). Gestión de calidad de enfermería en emergencias. *Revista Científica Hallazgos* 21, 9(3), 284–297.
- Sañaicela Yáñez, V. A., & González Naranjo, D. E. (2024). Satisfacción de familiares y enfermeras/os en emergencia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 10752–10767.
- Silva Mendoza, D. M., Erazo Villota, D. L., & Cuascota Rodríguez, C. E. (2021). Competencias profesionales en cuidado de enfermería. *Uniandes Episteme*, 8(2), 35–47.
- Valdiviezo-Romero, P., Romero-Valarezo, K., & Córdova-González, M. (2024). Calidad en alojamiento conjunto materno-infantil. *Polo del Conocimiento*, 9(3), 250–268.
- Villamar Torres, Y. G., Bedoya Paucar, M. del P., García Paredes, J. G., & Neto Villagómez, D. Y. (2023). Nivel de satisfacción del usuario externo. *Enfermería Investiga*, 8(3), 31–40.
- Yugcha Andino, G. E., & Prieto Romero, D. M. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), e326.
- Zambrano Cedeño, A. F., & Mera Intriago, K. L. (2024). Percepción de calidad según tipo de profesional sanitario. *Revista Investigación y Educación en*

Salud, 3(2), 22–31.

Zambrano Ruano, G. S., & Torres Rodríguez, M. T. (2024). Gestión de calidad de enfermería en emergencias. *Revista Científica Hallazgos* 21, 9(3), 284–297.

Zurita-Desiderio, M. J., Coello Llerena, M. F., Vásquez-Morán, B. A., & Díaz Soledispa, M. M. (2022). Proceso de atención en enfermería en enfermedades respiratorias. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 52–65.

Vásquez-Morán, B. A., Coello Llerena, M. F., Díaz Soledispa, M. M., & Zurita-Desiderio, M. J. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en hospitales públicos. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 334–350.

AUTOR

Jenny Oliva Núñez Jiménez, realicé mis estudios primarios realizados en la Escuela Fiscal “Manuel de Echandia”, Estudios secundarios en la Unidad Educativa Verbo Divino. Estudios superior: Universidad Central de Ecuador, egresada de Licenciada en Enfermería. Título de cuarto nivel: Diplomado Superior en Gerencia Hospitalaria obtenido en la Universidad San Francisco de Quito, Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local obtenido en la Universidad Técnica Particular de Loja. Actualmente laboro en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro en la Ciudad de Guaranda como Coordinadora de la Gestión de Enfermería.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tengo ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes ajenas a este artículo.

Notas

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.