

## **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE CUIDADOS EN ENFERMERIA**

**Autora: Aracelis J. Gutiérrez H.<sup>1</sup>**

*Tipo de Trabajo: Artículo de Investigación*

*Fecha Recepción: octubre 2025 Fecha Aceptación: noviembre 2025 Fecha Publicación: diciembre 2025*

### **Resumen**

La calidad de cuidados en el enfermería, constituye un propósito fundamental para reducir la morbilidad materno-neonatal, esta situación plantea la necesidad de desarrollar instrumentos gerenciales que permitan optimizar los procesos asistenciales, teniendo como objetivo general: proponer estrategias de gestión para el fortalecimiento de la calidad de cuidados a las usuarias en el enfermería, de la maternidad integral de Aragua, la misma se basó en las teorías fundamentadas de Gerencia, la investigación se sustentó en el paradigma positivista, tipo campo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y con la modalidad de proyecto factible. La población estuvo conformada por 11 profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización y 25 usuarias. La recolección de información se efectuó mediante la técnica de la encuesta, utilizando dos (02) cuestionarios estructurados con diecinueve (19) preguntas dirigido a las enfermeras y nueve (09) preguntas dirigido a las usuarias. Ambos instrumentos fueron validados a través del juicio de experto, los resultados fueron analizados utilizando las estadísticas descriptivas, presentadas en cuadros y gráficas para el posterior análisis de la respuesta obtenidas en la muestra, se concluye que la aplicación de la estrategia necesaria para la transformar la calidad de la atención.

**Descriptores:** Calidad de Cuidados; Estrategia Gestión, Enfermería

### **Management strategies to optimize the quality of nursing care**

#### **Abstract**

The quality of nursing care is a fundamental goal in reducing maternal and neonatal morbidity and mortality. This situation raises the need to develop management tools that allow for the optimization of care processes. With the general objective of proposing management strategies to strengthen the quality of care for patients in the immediate postpartum period at the Aragua Comprehensive Maternity Hospital, this study was based on grounded management theories. The research was grounded in the positivist paradigm, field-based, descriptive, with a non-experimental design and a feasible project approach. The population consisted of 11 nursing professionals working in the inpatient area and 25 patients. Data collection was carried out using a survey technique, employing two structured questionnaires: one with nineteen questions for the nurses and another with nine questions for the

---

<sup>1</sup> Magister Scientiarum en Gerencia de Salud. Academia Militar Bolivariana gutierrezaracelis18278@gmail.com

patients. Both instruments were validated through expert judgment. The results were analyzed using descriptive statistics, presented in tables and graphs for subsequent analysis of the responses obtained from the sample. The study concludes that the application of the necessary strategies will transform the quality of care.

**Keywords:** Quality of Care; Management Strategy, nursing

### Stratégies de gestion pour optimiser la qualité des soins infirmiers

La qualité des soins infirmiers est essentielle pour réduire la morbidité et la mortalité maternelles et néonatales. Cette situation exige le développement d'outils de gestion pour optimiser les processus de soins. L'objectif général était de proposer des stratégies de gestion visant à renforcer la qualité des soins infirmiers pour les patientes de la maternité d'Aragua. Cette recherche s'appuie sur des théories de gestion établies et adopte un paradigme positiviste, une approche de recherche de terrain et une méthodologie descriptive. Elle utilise un plan non expérimental et une modalité de projet réalisable. La population étudiée était composée de 11 professionnels infirmiers travaillant en hospitalisation et de 25 patientes. La collecte des données a été réalisée au moyen d'une enquête, utilisant deux questionnaires structurés : l'un comportant 19 questions pour les infirmières et l'autre 9 questions pour les patientes. Les deux instruments ont été validés par un jury d'experts. Les résultats ont été analysés à l'aide de statistiques descriptives, présentées sous forme de tableaux et de graphiques pour une analyse plus approfondie des réponses obtenues auprès de l'échantillon. Il est conclu que la mise en œuvre de la stratégie appropriée transformera la qualité des soins.

**Descripteurs:** Qualité des soins; Stratégie de gestion; Soins infirmiers

### Introducción

La calidad es uno de los elementos estratégicos, en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos, el término calidad asistencial es polisémico, ya que tiene acepciones diferentes en función de quien lo utilice; tampoco es un término absoluto, ya que implica el juicio de valor individual y colectivo, siendo por tanto relativo. Por lo que la calidad asistencial, debería ser definida por la comunidad científica, por el profesional, el paciente y la sociedad. En este contexto, Santiago, Giménez & otros (2020) exponen que:

La enfermería se ha destacado por organizar, planificar, priorizar y mostrar dominio de las intervenciones dirigidas al cuidado de los pacientes, con una base de conocimientos científicos y también de la persona, sin embargo, en la actualidad el cuidado en las instituciones de salud se encuentra inmerso en una atmósfera de tensión y conflicto entre

un deber ser del cuidado orientado hacia la empatía con el otro y, por otra parte, un sistema que exige eficacia y eficiencia sin contar con los recursos necesarios.

En la atención de salud, la calidad es una constante que día a día busca aumentarla a través de las medidas de prevención de la morbilidad y mortalidad, el tipo de educación de los profesionales, médicos y enfermeras principalmente e, incluso, con el cálculo de costes sanitarios. Sin embargo, en la actualidad este interés se encuentra en situación creciente, demostrado no sólo por la actividad de los servicios de salud, sino también y de forma muy importante, por los consumidores de esos servicios, los usuarios en general y la administración que, en muchos países, es el financiador principal, además de ser la responsable última de la atención frente a los ciudadanos. Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998), definió en términos amplios la calidad en salud como una

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (p.2).

Así pues, hablar de calidad implica el conocimiento de necesidades individuales de salud requeridas por el paciente, para ello, el equipo de salud debe poseer los conocimientos técnicos y funcionales, que favorezcan una atención con el menor riesgo posible. En el contexto de enfermería, la gestión gerencial posibilita la integración y articulación de los aspectos conceptuales, metodológicos e investigativos de la disciplina, basados en el aprendizaje continuo y diálogo permanente con el personal a cargo con el fin de asegurar la calidad del cuidado al individuo.

De modo que el cuidar es para enfermería la prestación de un servicio, para lo cual tiene que incorporar prácticas gerenciales, ya que solo a través de la gestión del cuidado podrá contribuir con su propósito. Al respecto, Frebre, Gómez & otros (2018: 278): señalan que “La preocupación de los cuidados de calidad no es algo reciente para enfermería, pues se encuentra arraigada al ejercicio profesional.

Donabidian (1980) definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”. Existe una estrecha relación entre la consecución de la calidad y la gestión de esta, es imposible pensar en calidad sin la existencia de la gestión de la calidad con fundamentación ética. Por su parte, para Milton Terris (1997)

la salud pública es la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida y fomentar la salud y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones; educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y para la rehabilitación, así como desarrollar la maquinaria social que le asegure a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud.

En la opinión del autor, el concepto de calidad de salud está referido a diversos indicadores relacionados de forma directa, que están presentes en la atención al usuario de manera de cumplir con las expectativas de salud que éste demanda al momento de requerir los servicios; por tanto el acto de cuidado de enfermería es el ser y la esencia del ejercicio de la profesión, se fundamenta en sus propias teorías, tecnologías y conocimientos actualizados de ciencias biológicas, sociales y humanísticas.

De lo anterior se desprende, que el personal de enfermería cumple un rol de gestión del cuidado de las personas a través de cuatro funciones: asistencial, educativa, administración e investigativa. Según el escenario y contexto que orienta la investigación, en la administración; el gerente de enfermería debe poseer competencias o un perfil que permita la dirección de los recursos, tanto del talento humano como los materiales, en el caso de garantizar la calidad del cuidado, es importante integrar los esfuerzos en el personal a cargo, de ellos depende el cumplimiento de objetivos de la institución de modo que pueda realizarse un trabajo en equipo.

En este orden de ideas, Zarate (2004: 44) plantea que la gestión del cuidado debe "permitir brindar un cuidado planificado, utilizando los recursos disponibles, fijando

objetivos, metas y estrategias". Esto implica un proceso creativo, movilizandolos recursos humanos y los del entorno con la intención de mantener y favorecer el cuidado de la persona, asimismo, Milos, Larrain y Simonetti (2009) contemplan la gestión del gerente de enfermería se basa en:

Estimular la creación de modelos de cuidado basados en la concepción de la disciplina de enfermería, el uso de un lenguaje común, de símbolos, de conceptos comunes en la práctica clínica que refuercen el potencial, el compromiso y la identidad profesional de la enfermería, pero, por sobre todo, debe asegurar la calidad del cuidado que se otorga a los usuarios y a su familia. (p.21).

Desde esta perspectiva, el gerente de enfermería tiene la responsabilidad de crear una cultura de organización, que favorezca la práctica de los cuidados, seleccionar el personal con formación, desarrollar la capacitación y la implementación de un modelo para guiar la práctica de enfermería, a su vez apoyar al personal cuidador en su labor de cuidar en forma individualizada al paciente y su familia, considerando siempre los valores, actitudes y conocimientos de la disciplina, que le brindan una visión distinta y específica de la gestión de los cuidados; ejerciendo un liderazgo adecuado, generando un clima de trabajo favorable, participativo, fomentando el trabajo en equipo y haciendo partícipe a su personal en las decisiones.

Es así como en este rol surge inevitablemente el término líder, el liderazgo es un componente esencial de la gestión, para lo cual las enfermeras deben prepararse. Robbins, (1998: 418) define liderazgo como: "un proceso de influencia donde los individuos, por sus acciones, facilitan el movimiento de un grupo de gente hacia una meta común o compartida". Así, decir que el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo, dirigida a la obtención de uno o varios objetivos para el beneficio del mismo, es lograr que las cosas se hagan, para alcanzar una meta o cumplir una tarea. Los líderes, en este caso, los que gerencian un servicio en enfermería, deben mantener un norte en las actividades que desarrollan diariamente; lograr resultados de calidad con técnicas basados en principios de rectitud, honestidad, integridad,



dignidad humana, servicio, potencial creador, crecimiento, paciencia, educación y estímulo.

Una de las habilidades, que se considera primordial para lograr el éxito en el rol de líder como gestor del cuidado en enfermería, es la habilidad de comunicación, un término muy desarrollado en lo teórico pero muy poco utilizado en la práctica. La habilidad para comunicarse es el núcleo del liderazgo; en opinión de Rodríguez (2002: 104) "la comunicación constituye un elemento fundamental en el proceso de ejercer el liderazgo en enfermería, ya que la forma en que se transmite el mensaje interferirá con el resultado deseado". En este sentido, la comunicación es la base de liderazgo, porque el liderazgo es una relación interpersonal, en la que los líderes influyen en las personas a cambiar a través del proceso de comunicación.

Cabe destacar la importancia que reviste en el rol del gerente de enfermería, el cual se basa en las relaciones interpersonales, la buena comunicación, así como la coordinación de los esfuerzos de los diferentes individuos para el desarrollo de un trabajo armónico y productivo, manteniendo una buena comunicación con el equipo de salud, la supervisora llega a conocer a cada miembro de su personal, y de esta manera, al asignarles una tarea, o al exigirles el cumplimiento de sus deberes, puede hacerles ver las ventajas que obtendrán, y explicarles la manera más adecuada y eficaz para realizar el trabajo.

Por tanto, para alcanzar los objetivos de las instituciones, el gerente debe adoptar un sistema de motivación y cooperación que fortalezca las fuerzas motivacionales, complementando y haciendo uso de las actitudes favorables, puesto que la supervisión es un proceso que implica capacidad para desempeñar y desarrollar un estilo adecuado de liderazgo, manejo de conflictos; conocimiento del trabajo que se realiza; responsabilidad para aplicar medidas disciplinarias sin detrimento del logro de objetivos. Los supervisores desempeñan diferentes funciones de liderazgo, pues son el punto de contacto entre la gerencia y los empleados.

Precisamente en la Maternidad Integral de Aragua, ubicada en el Municipio Mario Briceño Iragorry, en Maracay estado Aragua; institución creada a fin de brindar atención holística a la usuarias procedentes diferentes localidades del estado, donde la gestión de los servicios de enfermería se torna cada día más difícil en virtud de la responsabilidad que tiene la coordinación de enfermería en garantizar los recursos material y el capital humano a los objetivos determinados en la institución que brinden calidad de atención.

Es por esto que la calidad de atención es percibida de diferentes puntos de vista, sin embargo los indicadores relacionados con las instalaciones, el ambiente hospitalario, la disposición de los recursos, la atención e interrelación del equipo de profesionales de enfermería, las competencias que estas demuestran en el cuidado a la usuaria, todos estos indicadores de manera integrada pueden valorarse e inferirse el grado de la calidad de atención que se ofrece, de manera que la idea es que en las maternidades dicha calidad se base en la eficiencia y la eficacia.

De esto se desprende la razón de la investigación, ya que, como gerentes de salud, se busca integrar el recurso humano bajo un ambiente adecuado, donde prevalezca la equidad, igualdad, participación, además de fortalecer la enfermería como una disciplina que garantice los cuidados óptimos y oportunos, y la disposición del personal de enfermería en esmerarse por su superación personal y profesional.

En este sentido, se plantea como objetivo Proponer Estrategias de calidad en los cuidados a las usuarias de la Maternidad Integral de Aragua, Municipio Mario Briceño. El propósito de la investigación abarca una gama de cambios tanto en las organizaciones, como en todas las áreas de la vida del ser humano, desde lo más profundo en lo intelectual hasta lo cotidiano; que exige además esfuerzos para mejorar el hacer gerencial, en lo particular en las instituciones de salud con especial énfasis en la gerencia de enfermería.

La gerencia de enfermería efectiva constituye una necesidad inaplazable en los días de hoy, cuyo desafío central es convertirse en líder del cambio en las organizaciones de salud. La enfermera gestora (director, supervisor, coordinador)

de los servicios de salud, simboliza la integración de las fases del proceso administrativo, es imagen de la atención que los usuarios demandan, lideriza la prestación de servicios, brinda cuidados de enfermería, dirige y motiva al personal de enfermería, cumple los preceptos administrativos que marcan su trascendencia como profesional y gerente de los servicios.

La línea de investigación en la que se enmarca la investigación es equidad y calidad en la atención en salud, la cual busca mejorar desde el punto de vista gerencial la calidad de cuidados.

La estructura formal del artículo incluye, resumen el cual presenta una breve exposición de la temática investigada, la introducción donde se describe la situación de la realidad estudiada, la metodología, los resultados de los hallazgos, la disfunción, las referencias y por último la síntesis curricular.

### **Metodología**

La metodología constituye todos los pasos que sigue un investigador para obtener el logro de los objetivos planteados en la investigación al respecto Balestrini (2002: 125) señala que el marco metodológico “está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo procedimiento de la investigación”.

La investigación se ubicó bajo el paradigma positivista, según Aria (2018: 7-12) “Su finalidad es explicar y predecir los hechos con la mayor objetividad posible.”, es decir un paradigma es hacer ciencia que supone una forma de interpretar la realidad, una metodología para abordarla y problemas típicos de la investigación, de tipo campo, nivel descriptivo, fundamentada en un diseño no experimental, adoptando la modalidad de un proyecto factible, en este sentido Palella y Martins (2006:91) señala que este “ consiste en elaborar una propuesta viable destinadas a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica”. De manera que, dentro del campo de la salud, enfermería requiere de la aplicación de estrategias gerenciales con el fin de asegurar la calidad de la atención de enfermería.



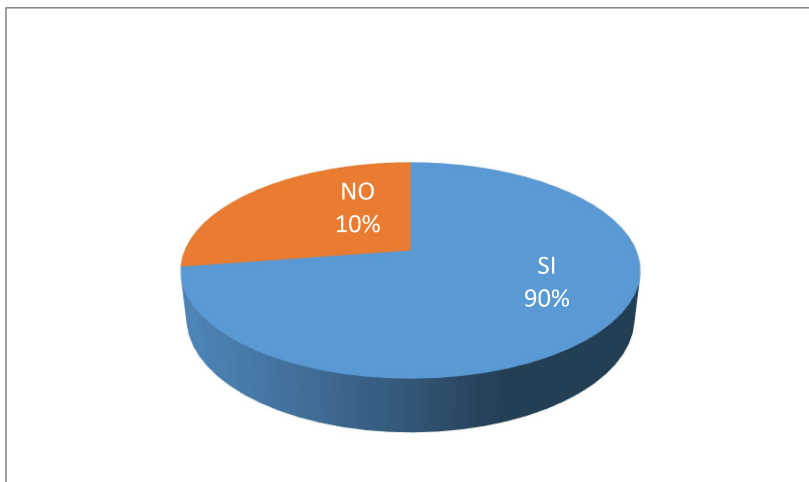
La población estuvo conformada por 11 profesionales de enfermería que laboran en el área de hospitalización y 25 usuarias. Al respecto Aria (2006: 98) indica que la población “es el conjunto de elementos con características comunes que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación”, lo que define el autor es que es el universo de elementos que el investigador está interesado en investigar. La recolección de información se efectuó mediante la técnica de la encuesta. Cabe destacar que, por ser una población pequeña, se tomó el total de la misma de modo que corresponde a un estudio tipo censal, que para Palella y Matins (ob.cit) “al estudiar la población en su totalidad, significa hacer un censo o estudio tipo censal” (p.91).

Las técnicas e instrumentos se seleccionaron atendiendo el enfoque cuantitativo utilizando dos (02) cuestionarios estructurados con diecinueve (19) preguntas dirigido a las enfermeras y nueve (09) preguntas dirigido a las usuarias. Ambos instrumentos fueron validados a través del juicio de experto, los resultados fueron analizados utilizando las estadísticas descriptivas, presentadas en cuadros y gráficas para el posterior análisis de la respuesta obtenidas en la muestra, se concluye que la aplicación de la estrategia necesaria para la transformar la calidad de la atención.

## **Resultados**

En este apartado se hace un resumen de referencia del análisis de resultados de la gestión para el fortalecimiento de la calidad de cuidados, aplicando dos (02) instrumentos de análisis cuantitativo, dirigidos a las enfermeras y a las usuarias de la maternidad integral de Aragua, a través de cuadros de distribución de frecuencias análisis porcentual y representación gráfica.

Representación gráfica circular del 100% de las encuetadas para un total de total de 12 enfermeras en una muestra censal correspondiente a la:

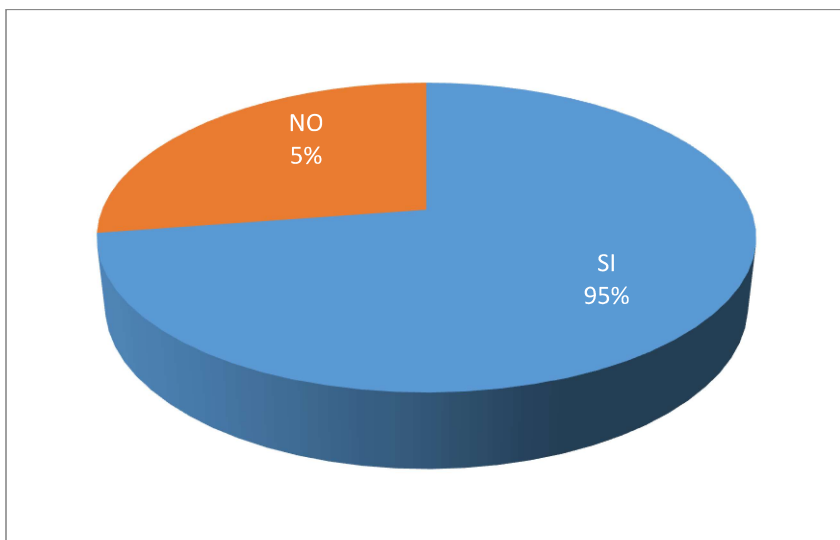


**Gráfico 1: Conocimiento de enfermería**

**Fuente:** Elaboración propia

La grafica muestra que se obtuvo el 90% de respuesta afirmativa y un 10% de respuestas negativas según las opiniones emitidas por las enfermeras que fueron encuestadas en cuanto al conocimiento de enfermería de acuerdo a los indicadores de: Accesibilidad a los servicios, eficacia, eficiencia, empatía, responsabilidad, capacidad y comunicación.

123

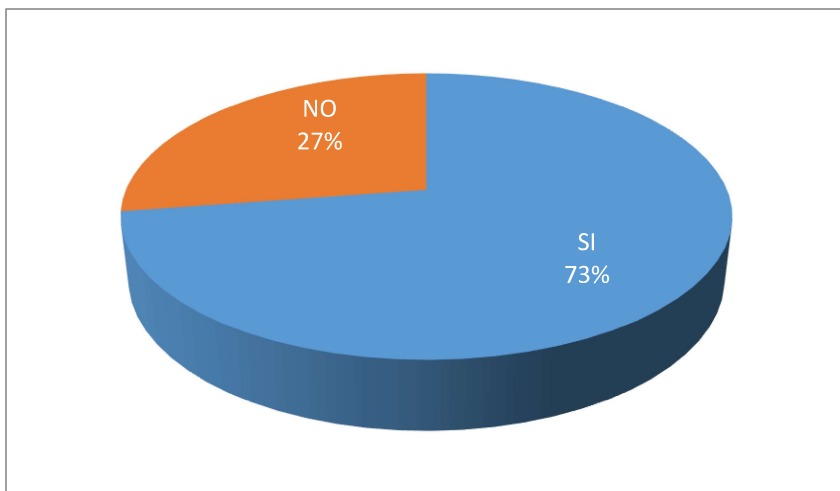


**Gráfico 2: Gestión de Enfermería**

**Fuente:** Gutiérrez (2025)

En la gráfica 2 se refleja que un noventa y cinco 95% de las encuestadas respondieron SI, y el un cinco 5% respondieron NO, de acuerdo a los indicadores de planeación, organización, integración, dirección, control y evaluación.

Representación gráfica circular del 100% de las encuestadas para un total de total de 25 usuarias de la Maternidad integral de Aragua correspondiente a la:



**Gráfico 3: Características de la calidad de cuidados**  
**Fuente: Elaboración propia**

Teniendo como resultado 73% respondieron afirmativamente y 27 % negativamente referente a los indicadores de presentación personal, rutina de trabajo, capacidades de respuestas, comunicación, terapéutica, disposición de ayuda.

### **Conclusión**

Los resultados obtenidos indican que la autopercepción del personal de enfermería respecto a la calidad de cuidados, con relación a los indicadores de accesibilidad a los servicios, eficacia, eficiencia, empatía, responsabilidad, capacidad, comunicación, planeación, organización, integración, dirección, control y evaluación, indican que a nivel individual y formativo, existe una base sólida de conocimientos teóricos – prácticos, que garantizaría la propuesta de estrategias de calidad en los cuidados a las usuarias de la Maternidad Integral de Aragua, con una acción protocolizada y monitoreada en la práctica diaria, se puede mitigar los

hallazgos de los resultados con respecto a los indicadores de presentación personal, rutina de trabajo, capacidades de respuestas, comunicación, terapéutica, disposición de ayuda, para las usuarias, se muestra negativas en algunos de los servicios que presta el personal de enfermería que se podrían.

### Referencias

- Arias, F. (2006). *Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento*, 3ª. ed., Ed. Trillas, México.
- Arias, F. (2018). Diferencia entre teoría, aproximación teórica, constructo y modelo teórico. *Actividad Física y Ciencias*,  
10. [https://www.academia.edu/38025554/Diferencia entre teoria aproximacion teorica constructo y modelo teorico](https://www.academia.edu/38025554/Diferencia_entre_teoria_aproximacion_teorica_constructo_y_modelo_teorico)
- Balestrini, M. (2002). *Como elaborar el Proyecto de Investigación*. Sexta Edición: Febrero 2002. @ Séptima edición: Junio, 2006. Distribución: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Edificio Catuche. Nivel Oficina 1.
- Donabidian, A. (1980). *Definición de calidad y enfoques para su evaluación*. Ann Arbor, Michigan: Regents of the University of Michigan;
- Frebre, Gómez (2018). Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación Y Medición. Vol. 29. Núm. 3. *Revista Médica Clínica Las Condes*.
- Milos, Paulina, Larrain, Ana Isabel, & Simonetti, Marta. (2009). Nursing services classification: proposal to ensure quality care in times of nursing shortages. *Ciencia y enfermería*, 15(1), 17-24. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532009000100003>
- OMS (1990). *Salud para todos en el Siglo XXI. Programa Región Europea*. Madrid Ministerio de Sanidad y Consumo
- Palella, S. y Martins, F (2006). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 2ª Edición. FEDEUPEL. Caracas Venezuela.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*; Editor, Pearson Educación, ISBN, 970170181X, 9789701701812

Rodríguez (2002) *Comunicación y Relaciones de Enfermería*. México Editorial: El Manual Moderno

Santiago, Giménez & otros (2020). Calidad Del Cuidado De Enfermería Desde El Enfoque De Donabedian En Pacientes Hospitalizados Con Dolor, Ciencia y enfermería, versión On-line ISSN 0717-9553, *Cienc. enferm.* vol.26 Concepción 2020 Epub 22-Dic-2020 <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>

Terris M. (1997). *Fundamentos de Salud Pública*. Tomo I Corporación para investigaciones biológicas-

Zarate G, Rosa, A. (2004). La Gestión del Cuidado de Enfermería. *Index Enferm* [online], vol.13, n.44-45, pp.42-46. ISSN 1699-5988.